

SKRIPSI

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

Disusun dan diajukan oleh:

**LALU ALFATH INDARJAYA
D031 18 1501**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN TIMAMPU DANAU TOWUTI KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Disusun dan diajukan oleh

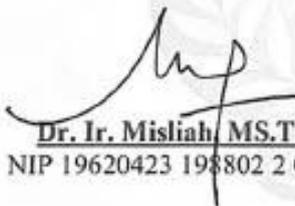
LALU ALFATH INDARJAYA
D031 18 1501

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,

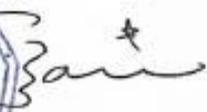
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. Ir. Misliah/MS.Tr
NIP 19620423 198802 2 001


Wihdat Dhafar, 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 : Lalu Alfath Indarjaya
NIM : D031 18 1501
Program Studi : Teknik Perkapalan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Timampu 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.

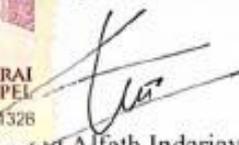
Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

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, 10 Maret 2023

Yang Menyatakan




Lalu Alfath Indarjaya

ABSTRAK

LALU ALFATH INDARJAYA. *Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Timampu Danau Towuti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan.* (dibimbing oleh Misliah dan Wihdat Djafar)

Salah satu wilayah yang terdapat di Indonesia yang memiliki Pelabuhan yaitu Danau Towuti dan salah satu Pelabuhan penyeberangan yang ada yaitu Pelabuhan Timampu yang berlokasi di Desa Timampu Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan. Pelabuhan Timampu dapat dikatakan kinerjanya belum optimal, hal ini dikarenakan masih banyaknya fasilitas pokok dan penunjang yang belum tersedia seperti terminal penumpang, fasilitas pemadam kebakaran dan fasilitas lainnya. Dan juga ada beberapa fasilitas yang kurang terawat. Hal tersebut dapat membuat kinerja pelayanan Pelabuhan terhadap pengguna jasa menjadi buruk sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pada pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pokok Pelabuhan Timampu dan menganalisis kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu. Data analysis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dalam penelitian ini dilakukan survei lapangan untuk mengetahui fasilitas pokok yang tersedia di Pelabuhan Timampu. Dan juga untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dilakukan metode observasi dan alat ukur kuesioner yang dibagikan kepada responden pengguna jasa Pelabuhan Timampu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan PM 50 Tahun 2021 diketahui ketersediaan fasilitas pokok dan penunjang terdapat 41% fasilitas yang tersedia. Berdasarkan PM 39 Tahun 2015 diketahui ketersediaan fasilitas pelabuhan terhadap penumpang terdapat 42% fasilitas yang tersedia. Berdasarkan PM 39 Tahun 2015 diketahui ketersediaan fasilitas pelabuhan terhadap kendaraan terdapat 43% fasilitas yang tersedia. dan fasilitas pelayanan pelabuhan terhadap kapal sudah baik. Kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap penumpang terdapat beberapa fasilitas yang perlu diadakan seperti ketersediaan alat pemadam kebakaran, fasilitas ruang medis, fasilitas bagasi penumpang dan fasilitas lainnya. Kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap kendaraan terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia seperti ketersediaan alat pemadam kebakaran, ketersediaan petunjuk jalur evakuasi dan beberapa fasilitas lainnya. Kinerja pelayanan pelabuhan terhadap kapal yaitu memanfaatkan dermaga dengan BOR sebesar 23%.

Kata Kunci: Kinerja, Fasilitas, Pelabuhan

ABSTRACT

LALU ALFATH INDARJAYA. *Service Performance Analysis of Timampu Lake Towuti Crossing Port, East Luwu Regency, South Sulawesi Province.* (guided by Mislihah and Wihdat Djafar)

One of the areas in Indonesia that has a port is Lake Towuti and one of the existing crossing ports is Timampu Port which is located in Timampu Village, Towuti District, East Luwu Regency, South Sulawesi Province. Timampu Port can be said to have not optimal performance, this is because there are still many basic and supporting facilities that are not yet available such as passenger terminals, firefighting facilities and other facilities. And also there are some poorly maintained facilities. This can make port service performance to service users worse, causing inconvenience to service users. This study aims to identify the main facilities of Timampu Port and analyze the service performance of Timampu Port. Data analysis using the Importance Performance Analysis method. In this study, a field survey was conducted to find out the main facilities available at Timampu Port. And also to measure the level of service user satisfaction, an observation method and questionnaire measuring instrument were carried out which were distributed to respondents of Timampu Port service users to find out the level of service user satisfaction. Based on PM 50 of 2021, it is known that the availability of basic and supporting facilities is 41% available. Based on PM 39 of 2015, it is known that the availability of port facilities to passengers is 42% of the facilities available. Based on PM 39 of 2015, it is known that the availability of port facilities for vehicles is 43% of the facilities available. and the port service facilities to kapal are good. The performance of Timampu Port services to passengers there are several facilities that need to be held such as the availability of fire extinguishers, medical room facilities, passenger baggage facilities and other facilities. The performance of Timampu Port services to vehicles there are several facilities that are not yet available such as the availability of fire extinguishers, the availability of evacuation route instructions and several other facilities. The performance of port services to ships is to utilize the dock with a BOR of 23%.

Keywords: Performance, Facilities, Port

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pelabuhan.....	5
2.2 Standar Pelayanan Penyeberangan.....	10
2.3 Metode Importance Performance analysis.....	13
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.2 Jenis data yang digunakan.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Populasi dan Sampel	18
3.5 Metode Analisis Data.....	22
3.6 Kerangka Penelitian	23
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Pelabuhan Timampu.....	24
4.2 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas di Pelabuhan Timampu.....	25
4.3 Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Timampu	38
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Akses Perairan.....	2
Gambar 2	Grafik Karakteristik IPA	16
Gambar 3	Alur Penelitian.....	23
Gambar 4	Layout Pelabuhan Timampu	24
Gambar 5	Dermaga	28
Gambar 6	Kawasan Perdagangan.....	29
Gambar 7	Petugas berseragam dan Pos	32
Gambar 8	Toilet	33
Gambar 9	Loket.....	34
Gambar 10	Tempat Parkir.....	35
Gambar 11	Tempat Parkir.....	36
Gambar 12	Akses jalan	37
Gambar 13	Pelengsengan.....	37
Gambar 14	Diagram karakteristik penumpang	38
Gambar 15	Plotting atribut-atribut pelayanan pelabuhan terhadap penumpang dalam diagram kartesius metode IPA	48
Gambar 16	Diagram karakteristik pengguna kendaraan.....	54
Gambar 17	Plotting atribut-atribut pelayanan pelabuhan terhadap pengguna kendaraan dalam diagram kartesius metode IPA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Klasifikasi pelabuhan penyeberangan.....	8
Tabel 2. Fasilitas pokok pelabuhan.....	9
Tabel 3. Fasilitas penunjang pelabuhan	9
Tabel 4. Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan.....	11
Tabel 5. Kriteria Penilaian	15
Tabel 6. Data jumlah penumpang timampu-tokalimbo.....	20
Tabel 7. Data jumlah penumpang tokalimbo-timampu.....	20
Tabel 8. Data jumlah kendaraan timampu-tokalimbo.....	21
Tabel 9. Data jumlah kendaraan tokalimbo-timampu.....	21
Tabel 10. Input output tahapan penelitian.....	22
Tabel 11. Fasilitas pokok pelabuhan timampu.....	25
Tabel 12. Fasilitas penunjang pelabuhan timampu	26
Tabel 13. Kelengkapan fasilitas pelabuhan terhadap penumpang	30
Tabel 14. Kelengkapan fasilitas pelabuhan terhadap kendaraan	35
Tabel 15. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1	40
Tabel 16. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek keselamatan	41
Tabel 17. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek keamanan.....	42
Tabel 18. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek kenyamanan.....	42
Tabel 19. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek kemudahan	44
Tabel 20. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek kesetaraan.....	44
Tabel 21. Tingkat Kesesuaian (TKi).....	45
Tabel 22. Rata-rata untuk setiap atribut	46
Tabel 23. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelabuhan terhadap penumpang	48
Tabel 24. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1	56
Tabel 25. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek keselamatan.....	57
Tabel 26. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek keamanan.....	57
Tabel 27. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek kemudahan	58
Tabel 28. Tingkat Kesesuaian (TKi) aspek keteraturan.....	58
Tabel 29. Tingkat Kesesuaian (TKi).....	59
Tabel 30. Rata-rata untuk setiap atribut	60
Tabel 31. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelabuhan terhadap kendaraan	62
Tabel 32. Jadwal pelayanan KMP Pangkilang untuk 1 <i>roundtrip</i>	65
Tabel 33. Jadwal pelayanan KMP Pangkilang untuk 2 <i>roundtrip</i>	65
Tabel 34. Kinerja dermaga pelabuhan timampu (BOR)	66

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
KMP	Kapal Motor Penyeberangan
AR	Rata-rata kedatangan kapal perhari
PM	Peraturan Menteri
P3K	Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
CCTV	Closed Circuit Television
AC	Air Conditioner
IPA	Importance Performance Analysis
TKi	Tingkat Kesesuaian Responden
Xi	Skor Penilaian Kinerja
Yi	Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan
\bar{X}	Skor rata-rata Tingkat Kinerja
\bar{Y}	Skor rata-rata Tingkat Kepentingan
n	Jumlah Responden
K	Banyaknya faktor kepuasan Pelanggan
N	Jumlah populasi penumpang Kapal
d	Persen kelonggaran pengambilan sampel (5%)
Σ	Total Penjumlahan
ABK	Anak Buah Kapal
BOR	Berth Occupancy Ratio
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner (Angket).....	71
Lampiran 2	Jadwal lintas penyeberangan timampu- beau tokalimbo.....	75
Lampiran 3	Rekapitulasi data hasil penilaian responden untuk tingkat kepentingan pelabuhan terhadap penumpang	75
Lampiran 4	Rekapitulasi data hasil penilaian responden untuk tingkat kepentingan pelabuhan terhadap kendaraan.....	82
Lampiran 5	Fasilitas pokok di pelabuhan timampu	84
Lampiran 6	Fasilitas penunjang di pelabuhan timampu	84
Lampiran 7	Gambar lokasi penelitian	85
Lampiran 8	Proses pengambilan data	86
Lampiran 9	Surat persetujuan izin penelitian.....	87
Lampiran 10	Surat rekomendasi untuk ketersediaan fasilitas di pelabuhan Timampu	88
Lampiran 11	Rekapitulasi jawaban jumlah responden terhadap kepentingan pada pelayanan pelabuhan terhadap penumpang	90
Lampiran 12	Rekapitulasi jawaban jumlah responden terhadap kinerja pada pelayanan pelabuhan terhadap penumpang.....	91
Lampiran 13	Rekapitulasi jawaban jumlah responden terhadap kepentingan pada pelayanan pelabuhan terhadap kendaraan	92
Lampiran 14	Rekapitulasi jawaban jumlah responden terhadap kinerja pada pelayanan pelabuhan terhadap kendaraan.....	92
Lampiran 15	Dokumentasi lainnya	92

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmattulahi 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 PELABUHAN PENYEBERANGAN TIMAMPU 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 terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Lalu Iskandar dan Ibunda Marhati, atas segala dukungan, pengorbanan, kesabaran, nasehat, materi, *support* dan terutama doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Ir. Misliah, MS.Tr selaku pembimbing I dan ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogsupChMgmt selaku pembimbing II yang telah senantiasa mengarahkan serta membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

3. Bapak Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT. dan bapak Moh. Rizal Firmansyah, ST.,MT, M.Eng. selaku penguji dalam tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya dalam membimbing penulis baik dalam menuntut ilmu.
6. Seluruh keluarga besar klan Makmur lonyyi atas dukungan dan doanya.
7. Seluruh staf Departemen Perkapalan Fakultas teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala persuratan di kampus.
8. Pihak Pelabuhan Timampu yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data.
9. Pihak KMP. Pangkilang yang telah menerima peneliti dengan baik serta telah banyak membantu dalam mengumpulkan data.
10. Kepada Zulfinar Supriadi atas support dan masukan serta dukungan selama ini.
11. Segenap teman-teman angkatan saya THRUZTER 2018, yang telah berjuang bersama di Jurusan Perkapalan. Tetaplah satu dalam bingkai kesederhanaan dan kekeluargaan.
12. Kepada HMDP FT-UH penulis ucapkan banyak terimakasih atas segala pewartahannya, mulai dari penulis sebagai mahasiswa baru hingga penulis berada pada tahap ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan skripsi TRANSPORT CREW 2018, terima kasih untuk segala masukan dan dukungan yang telah di berikan selama ini.
14. Kepada saudara-saudara grup RB (RUMAH BAHAGIA) terima kasih atas segala kebersamaan, suka dan duka yang kita alami bersama hingga saat ini. Semoga kita senantiasa bahagia dimanapun berada.
15. Kepada kanda-kanda senior dan adik-adik junior yang penulis repotkan selama menuntut ilmu yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

16. 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, 10 Maret 2023

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009, 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 intra dan antarmoda transportasi.

Salah satu fungsi dari Pelabuhan yaitu memberikan suatu pelayanan kepada pengguna jasa Pelabuhan, Menurut (Triatmodjo,2010) Kinerja Pelabuhan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan Pelabuhan kepada pengguna Pelabuhan (kapal dan barang) dan tergantung pada waktu pelayanan kapal selama berada di Pelabuhan. Kinerja Pelabuhan yang tinggi menunjukkan bahwa Pelabuhan dapat memberikan pelayanan yang baik.

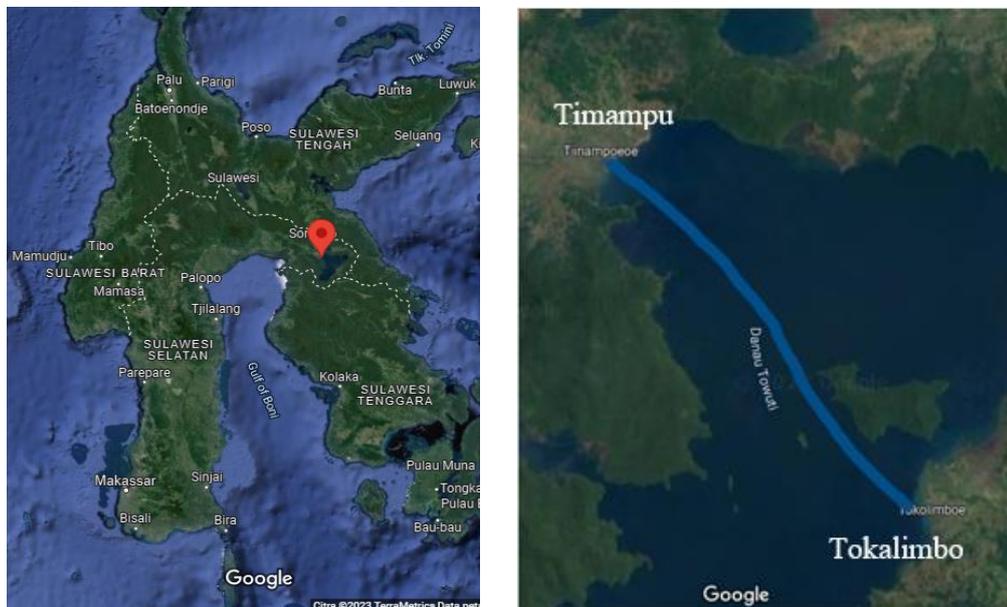
Salah satu wilayah yang terdapat di Indonesia yang memiliki Pelabuhan yaitu danau Towuti dan salah satu Pelabuhan penyeberangan yang ada yaitu Pelabuhan Timampu yang berlokasi di Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan. Keberadaan Pelabuhan ini menjadi salah satu sarana dan prasarana yang difungsikan untuk menghubungkan desa Timampu menuju desa Bantilang mengingat akses darat belum ada. Jauh sebelum adanya kapal, masyarakat setempat menggunakan perahu rakit atau sering disebut raft yang digunakan untuk menyeberang dari desa Timampu menuju desa Tokalimbo. Perahu rakit tersebut tidak dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para penggunanya maka pemerintah melalui Kementerian Perhubungan bekerjasama dengan PT. ASDP mengoperasikan angkutan penyeberangan KMP Pangkilang sejak Agustus 2021 yang dioperasikan di Danau Towuti, Kab. Luwu Timur, Sulawesi Selatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, waktu yang ditempuh untuk melakukan penyeberangan ini kurang lebih 1 jam 30 menit dengan jarak pelayaran 16 mil laut dengan kecepatan 9 knot. Kapal penyeberangan yang melayani rute

Timampu-Tokalimbo-Timampu yang memiliki kapasitas angkut 60 orang penumpang dan 15 unit kendaraan campuran dengan jumlah armada 1 unit Kapal Ferry yaitu KMP Pangkilang. Untuk jumlah penumpang yang menggunakan penyeberangan ini berdasarkan data yang di dapatkan dari Pelabuhan Timampu berjumlah 11,226 orang untuk tahun 2022.

Maka dari itu dengan adanya pelabuhan tersebut dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar sehingga roda perekonomian desa Timampu dan desa Tokalimbo dapat meningkat. Dan dari data jumlah penumpang yang naik di Pelabuhan Timampu berjumlah 5.708 orang penumpang dengan *load factor* sebesar 26%, sebaliknya jumlah penumpang yang naik di Pelabuhan Tokalimbo berjumlah 5.518 orang penumpang dengan *load factor* sebesar 26% dan jumlah kendaraan yang naik di Pelabuhan Timampu sebanyak 478 unit dengan *load factor* sebesar 9%, sebaliknya jumlah kendaraan yang naik di Pelabuhan Tokalimbo sebanyak 356 unit dengan *load factor* sebesar 6% terhitung selama tahun 2022. *Load factor* yang didapat masih rendah karena lebih kecil dari *load factor* standar yaitu 60%.

Pada **Gambar 1** menjelaskan lokasi penelitian yaitu di Pelabuhan Timampu yang berlokasi di Kabupaten Luwu Timur yang menghubungkan antara Desa Timampu dengan Desa Bantilang dengan rute Timampu-Tokalimbo-Timampu.



Sumber: Google Earth

Gambar 1 Akses perairan

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

*“Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Timampu,
Danau Towoti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok di Pelabuhan Timampu?
2. Bagaimanakah kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap penumpang?
3. Bagaimanakah kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap kendaraan?
4. Bagaimanakah kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap kapal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui ketersediaan dan kondisi fasilitas pokok Pelabuhan Timampu.
2. Mengukur kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap penumpang.
3. Mengukur kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap kendaraan.
4. Mengukur kinerja pelayanan Pelabuhan Timampu terhadap kapal.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, masyarakat ataupun pihak penyelenggara jasa pelayanan Pelabuhan.

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang diteliti, yaitu kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Timampu.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi serta bahan evaluasi mengenai kinerja pelayanan pelabuhan sehingga dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang digunakan oleh masyarakat sehari-hari.
3. Bagi penyelenggara jasa, sebagai referensi dan juga bahan pertimbangan pihak Pelabuhan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Dikarenakan objek yang akan dikaji sangatlah luas maka peneliti memberikan batasan pada ragam objek tertentu untuk menghindari penelitian yang terlalu luas.

Adapun batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Fasilitas pokok yang dimiliki oleh Pelabuhan Timampu.
2. Pelayanan pelabuhan yang ditinjau adalah pelayanan untuk penumpang pengguna Kapal Ferry KMP. Pangkilang.
3. Pelayanan Pelabuhan yang ditinjau adalah pelayanan untuk kendaraan pengguna Kapal Ferry KMP. Pangkilang.
4. Pelayanan pelabuhan terhadap Kapal KMP. Pangkilang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelabuhan

Menurut Gurning dan Budiyanto (2007), Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dan sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan Pemerintahan dan kegiatan layanan jasa. Utamanya Pelabuhan adalah tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Dalam undang–undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Pasal (1) ayat (16) adalah terdiri dari daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turunnya 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.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 Pasal 1 Ayat 1, tentang kepelabuhan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Menurut Triatmojo (1996) Pelabuhan (port) yaitu suatu daerah perairan yang terlindungi dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan hal lainnya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang, transit, serta tempat penyimpanan barang

dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antara daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh. Daerah belakang ini merupakan daerah yang mempunyai hubungan kepentingan ekonomi, sosial, maupun untuk kepentingan pertahanan yang dikenal dengan pangkalan militer angkatan laut.

Menurut A.S.C. Mappangara (2016). Fasilitas utama di suatu pelabuhan laut adalah terminal, yaitu fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolom labuh dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan tempat naik turun penumpang, dan/ tempat bongkar muat barang. Pada pelabuhan laut, selain terdapat terminal (umum) untuk melayani kepentingan umum, biasanya juga terdapat Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS). TUKS adalah terminal yang terletak di dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan yang merupakan bagian dari pelabuhan umum melayani kepentingan sendiri sesuai dengan usaha pokoknya. Dermaga/Terminal Untuk Kepentingan Sendiri Khusus Kegiatan Industri yang dikembangkan pada kawasan-kawasan industri, terutama untuk melayani angkutan barang guna menunjang aktivitas kegiatan industri

Jadi defenisi Pelabuhan mencakup sarana dan prasarana dan system transportasi, yaitu suatu lingkungan kerja terdiri dari area daratan dan perairan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk berlabuh dan bertambatnya kapal, guna terselenggaranya bongkar muat barang serta naik turunnya penumpang dari suatu moda transportasi laut (kapal) ke moda transportasi lainnya atau sebaliknya.

1. Pelayanan jasa Pelabuhan

Untuk menentukan atribut–atribut dalam dimensi pelayanan jasa pelabuhan perlu memahami karakter kegiatan jasa pelayanan pelabuhan. Fungsi utama jasa pelayanan pelabuhan adalah memperlancar perpindahan intra dan antar moda transportasi, sebagai pusat kegiatan pelayanan transportasi laut dan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi barang oleh karena itu dalam menjalankan fungsinya Pelabuhan memberikan berbagai macam pelayanan (Gurning dan Eko, 2007):

- Penyediaan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas kapal dan tempat berlabuh.
- Penyediaan jasa-jasa perhubungan dengan pemandua kapal (pilotage) dan pemberian jasa tunda untuk kapal laut.
- Penyediaan dan pelayanan jasa gedung dan tambat/sandar, bongkar muat barang serta penyediaan fasilitas naik turun penumpang.
- Penyediaan dan pelayanan jasa gudung dan tempat penimbangan barang angkutan di perairan pelabuhan, alat bongkar muat seta peralatan pelabuhan.
- Penyediaan tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan sehubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut hasil industry.
- Penyediaan jaringan dan jalan jembatan, lahan parkir, sanitasi dan instalasi listrik, instalasi air minum, depo bahan bakar dan pemadam kebakaran.
- Penyediaan jasa terminal bongkar muat peti kemas, muatan curah cair dan muatan curah kering.
- Penyediaan jasa lainnya yang dapat menunjang pelayanan jasa kepelabuhan.

Dalam menilai operasional suatu pelabuhan termasuk dermaga sebagai tempat kapal melakukan aktifitas bongkar muat 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:

$$BOR = \Sigma \frac{\text{Jumlah Waktu Dermaga Yang Terpakai}}{\text{Jumlah Waktu Yang Tersedia Pada Periode Tertentu}} \times 100 \quad (1)$$

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

- 1 Tambatan : 40%
- 2 Tambatan : 50%
- 3 Tambatan : 55%
- 4 Tambatan : 60%
- 5 Tambatan : 65%
- 6 – 10 Tambatan : 70%

2.1.1 Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan yang mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Menurut Hany dan Ahmed Assqol (2010), Pelabuhan penyeberangan masuk dalam jenis Pelabuhan yang dipergunakan untuk angkutan penyeberangan dengan menggunakan kapal Ro-Ro. Dalam bongkar muat kapal jenis ini membutuhkan sebuah dermaga biasanya dilengkapi dengan jembatan apung (*movable bridge*) pada ujung dermaga untuk mengantisipasi pasang surut air laut.

Dengan melakukan penyelenggaraan angkutan penyeberangan maka akan membawa peningkatan mobilitas manusia maupun mobilitas ekonomi dalam pembangunan, makin tinggi mobilitas berarti lebih cepat dalam gerakan serta lebih singkat waktu yang diperlukan untuk aktivitas perekonomian. Makin tinggi mobilitas dengan demikian berarti lebih produktif.

Angkutan Penyeberangan yang berfungsi untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya dalam hal ini terkait pola transportasi sebagai berikut:

- Ada sesuatu yang diangkat (manusia/barang)
- Tersedianya sarana sebagai alat angkutnya (kendaraan/ kapal/ferry)
- Ada prasarana yang dapat dilalui alat angkut (jalan/ perairan).

Klasifikasi Pelabuhan penyeberangan dibagi kedalam 3 (tiga) kelas, dapat dilihat pada **Tabel 1**

Tabel 1. Klasifikasi pelabuhan penyeberangan

Kelas	Volume Angkutan/Hari		Frekuensi / Hari	Dermaga	Waktu Operasi/ Hari
	Penumpang	Kendaraan			
I	> 2000 orang	> 500 unit	> 12 trip	> 1000 GRT	> 12 jam
II	1000-2000 orang	250-500 unit	6-12 trip	500-1000 GRT	6-12 jam
III	< 1000 orang	< 250 unit	< 6 trip	< 500 GRT	< 6 jam

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan No. 53 Tahun 2002

2.1.2 Fasilitas di Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan pada pasal 38 dan 39. Adapun fasilitas pokok Pelabuhan dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Fasilitas pokok pelabuhan

Fasilitas Pokok di Daratan	
1	Dermaga
2	Terminal Penumpang
3	terminal daratan
4	Fasilitas penampungan
5	Fasilitas pemadam kebakaran
6	Fasilitas gudang untuk bahan/ barang berbahaya dan beracun (B3)
7	Fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan fasilitas pelabuhan dan sarana bantu navigasi pelayaran
Fasilitas Pokok di Perairan	
1	Alur Pelayaran
2	Perairan tempat labuh
3	Kolam Pelabuhan
4	Perairan tempat alih muat kapal
5	Perairan pandu

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 50 Tahun 2021

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan. Adapun fasilitas penunjang dari Pelabuhan penyeberangan yaitu dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Fasilitas penunjang pelabuhan

Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Daratan	
1	Kawasan perkantoran
2	fasilitas pos dan telekomunikasi
3	Instalasi air bersih, listrik dan telekomunikasi
4	Area pengembangan Pelabuhan
5	Tempat tunggu kendaraan bermotor
6	kawasan perdagangan
7	Fasilitas umum lainnya termasuk tempat peribadatan, taman, tempat rekreasi, olahraga, jalur hijau dan Kesehatan
Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Perairan	
1	Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan Kapal
2	Perairan tempat uji coba Kapal
3	Perairan tempat Kapal mati

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 50 Tahun 2021

2.2 Standar Pelayanan Penyeberangan

Pelayanan merupakan bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan oleh pelanggan atas kebutuhan mereka. Perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya (Suwardi 2011).

Ada lima pokok dimensi kualitas pelayanan menurut Al-Arif (2010: 197) antara lain sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibels*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya resiko atau membiarkan mereka, berikan perhatian secara penuh sehingga mereka benar-benar merasa diperhatikan.
- 5) Konsumen merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan, pendapatan utama sebuah perusahaan berasal dari penjualan produk dan jasanya. Oleh karena itu jika konsumen tidak dimanfaatkan secara optimal berarti menyia-nyiaikan sumber pendapatan perusahaan.

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, Sedangkan menurut Ibrahim dalam (Handayono, 2006:168) Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak, sangat sensitif dan sukar diprediksi serta sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan apa yang sudah dibayarkan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan terdiri atas:

Standar Pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan meliputi:

a. Keselamatan

Mengenai layanan ini dibuat untuk memberikan rasa aman kepada para pengguna jasa di pelabuhan penyeberangan.

b. Keamanan

Pelayanan keamanan untuk penumpang ini dibuat agar dapat memberikan rasa nyaman dan aman untuk para pengguna jasa.

c. Kenyamanan

Pelayanan kenyamanan ini diperuntukkan untuk pengguna jasa agar merasa nyaman pada saat berada dipelabuhan.

d. Kemudahan/keterjangkauan

Untuk layanan ini dibuat untuk memudahkan para pengguna jasa selama berada dipelabuhan.

e. Kesetaraan

Layanan ini dibuat untuk dapat membantu para pengguna jasa yang berkebutuhan khusus agar mendapatkan hak yang sama seperti pengguna jasa yang lainnya.

Tabel 4 Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur
1	Keselamatan		
a.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dan terjangkau antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alat pemadam kebakaran ▪ Petunjuk jalur evakuasi ▪ Titik kumpul evakuasi ▪ Nomor telepon darurat
b.	Informasi dan Fasilitas Keselamatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas Kesehatan untuk penanganan darurat	Informasi dan fasilitas Kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Petugas Kesehatan ▪ Perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) ▪ Kursi roda ▪ Tandu
2	Keamanan		
a.	Fasilitas Keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Tersedia CCTV
b.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	200-300 lux
3	Kenyamanan		
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk 1 (satu) orang minimal 0,6 m² ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	b. Toilet	Tersedia toilet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet
	c. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla
	d. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	200-300 lux
	e. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner), kipas angin atau ventilasi udara	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 20°C
4	Kemudahan / Keterjangkauan		
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denah/layout terminal penumpang ✓ Nama dermaga ✓ Jadwal keberangkatan dan kedatangan ✓ Tujuan ✓ Tarif ✓ Peta jaringan lintas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar
	b. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas ini disediakan untuk memberikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempunyai tempat dan 1 meja kerja

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur
		perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan	
c.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 dan roda 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar
d.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi
5	Kesetaraan		
a.	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa <i>difable</i>	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan 20” untuk menyambung dari <i>platform</i> ke kapal
b.	Ruang ibu menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber: Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015

2.3 Metode Importance Performance Analysis

Menurut Purnomo dan Riandadari (2015) Metode importance performance analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribun pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan.

Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

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

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

- Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

2.3.1 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. Adapun kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Kriteria kepentingan
 - sangat penting diberi skor **5**
 - Penting diberi skor **4**
 - Cukup penting diberi skor **3**
 - Kurang penting diberi skor **2**
 - Tidak penting diberi skor **1**
- b. Kriteria Kepuasan
 - sangat penting diberi skor **5**
 - Penting diberi skor **4**
 - Cukup penting diberi skor **3**
 - Kurang penting diberi skor **2**
 - Tidak penting diberi skor **1**

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisisioner persepsi penumpang terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel. Selanjutnya, penilaian kinerja yang telah didapat dari kuisisioner 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:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2)$$

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.

- 0,00 – 0,34: tidak puas, jika pelayanan sangat tidak memenuhi.
- 0,35 – 0,50: kurang puas, jika pelayanan tidak memenuhi.
- 0,51 – 0,65: cukup puas, jika pelayanan cukup memenuhi.
- 0,66 – 0,80: puas, jika pelayanan sudah memenuhi.
- 0,81 – 1,00: sangat puas, jika pelayanan sangat memenuhi

Tabel 5 Kriteria penilaian

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

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:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (4)$$

Dimana:

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

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

n = jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} \quad (5)$$

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**.



Gambar 2 Grafik kartesius IPA

- 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.
- 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.
- 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.

- Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.