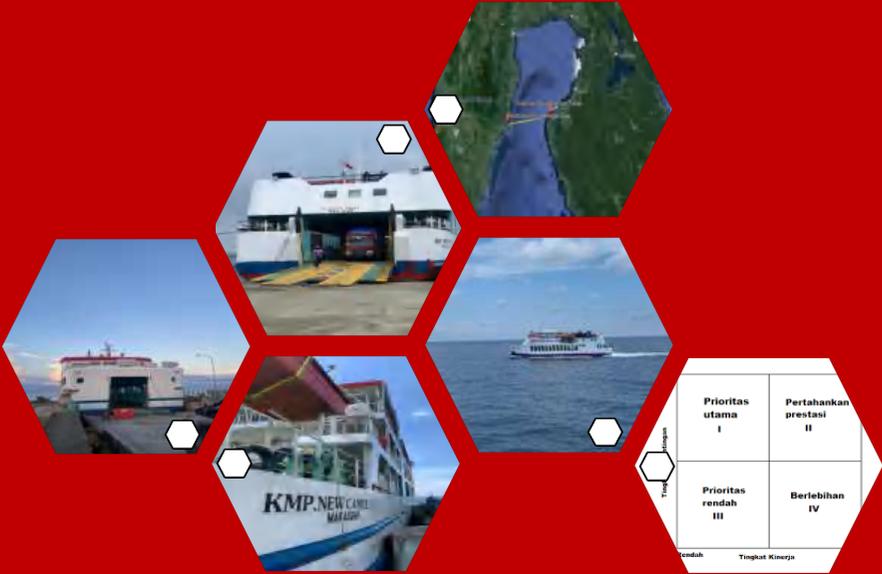


# ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS SIWA-TOBAKU



FITRAH. J  
D031 20 1071



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

PROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2024

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS  
SIWA-TOBAKU**

**FITRAH. J  
D031 20 1071**



**PROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN  
DEPARTEMEN TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2024**

# **ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS SIWA-TOBAKU**

FITRAH. J  
D031 20 1071

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program studi Teknik Perkapalan

pada



**ROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
GOWA  
2024**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS**  
**SIWA-TOBAKU**

**FITRAH. J**  
**D031 20 1071**

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Teknik Perkapalan pada tanggal 6 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Sarjana Teknik Perkapalan  
Departemen Teknik Perkapalan  
Fakultas Teknik  
Universitas Hasanuddin  
Gowa

Mengesahkan:  
Pembimbing Tugas Akhir,



02 2 001

Mengetahui:  
Ketua Program Studi,



Eng. Suandar Baso, ST., MT.  
NIP. 19730206 200012 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Dr. Ir. Misliah, Ms. Tr. sebagai Pembimbing Utama. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Gowa, 6 Agustus 2024



FITRAH. J  
D031201071



## UCAPAN TERIMA KASIH

### Assalamu'alaikum warahmatullahi 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 yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku" yang disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Studi Kesarjanaan (S1) di Departemen Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini adalah suatu kebanggaan tersendiri, karena tantangan dan hambatan yang menghadang selama mengerjakan tugas akhir ini dapat terlewati dengan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh. Dalam penyusunan laporan penulis tidak mungkin melakukan sendiri tanpa adanya bantuan dari orang-orang disekitar. Melalui lembar ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, **Bapak Jufri & Ibu Marni** yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Yang menjadi alasan penulis kuat bertahan sampai akhir, yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terima kasih selalu berjuang untuk pendidikan dan kehidupan penulis.
2. Adik penulis **Nur Syafika, Padli, dan Muhammad Fikri**, terima kasih sudah hadir menjadi adik dan saudara yang baik, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, cinta dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Ibu **Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr** selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta masukan-masukan kepada penulis dimulai dari awal perkuliahan dan ditahap penelitian, penulisan skripsi sampai dengan hari ini.
4. Bapak **Abd Haris Djalante, ST., MT**, dan **Dr. Ir. Ganding Sitepu, Dipl.Ing** selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik serta saran yang sangat membantu penulis dalam proses penelitian maupun penyusunan skripsi ini.
5. Bapak **Prof. Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT** selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
6. Ibu **Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT**, Bapak **Abd Haris Djalante, ST., MT**, Ibu **Wihdat Djafar, ST., MT.**, **MlogSupChMgmt** dan Ibu **Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr** selaku dosen labo transportasi kapal.



en Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas  
atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.

Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin  
kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala  
kampus.

9. Seluruh pihak pengelola pelabuhan Bangsalae Siwa dan pelabuha Tobaku, ABK kapal New Camellia dan KMP New Rose yang membantu penulis selama melakukan pengambilan data selama penelitian.
10. Kepada **Indo Cecce** selaku nenek penulis, **Arifuddin** dan **Juma** selaku om dan tante penulis yang selalu memberi dukungan selama berada di perantauan.
11. Teman-teman NAVAL20 terkhusus CHAZER 2020, terima kasih atas segala pengalaman dan kerjasamanya selama penulis berada di bangku perkuliahan, rasa persaudaraan dan kekeluargaan yang kerap hangat hingga saat ini.
12. Teman seperjuangan Labo Transportasi kapal 2020, terima kasih untuk segala masukan dan dukungan yang telah diberikan.
13. Kepada **La Ode Muhamamd Fauzi Hidayat** sebagai *support system* penulis dan selalu memberikan dorongan, motivasi dan saran kepada penulis, yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan pendengar yang baik.
14. Teman terdekat penulis **Ainun, Andi Corneliyah Fitniar, Andi Nurul Afra Fadilla, Dhiyaa Auliaa Zahraani, dan Nur Afni Syam**), terima kasih selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga berakhir.
15. Teman seperjuangan penulis **Sri Wahyuni S.Ag, Sri Wira Yuliana, Fatmawati, Nur Sucitra, Umi Kalsum S.Si, Putri dan Nanda Ade Mulia**, terima kasih selalu membersamai penulis dari TK sampai detik ini.
16. Kepada teman-teman EXCELLENT 2020, terima kasih atas segala doa dan dukungan untuk penulis.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dari luar dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

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

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu**



## ABSTRAK

FITRAH. J. **Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku** (dibimbing oleh Misliah).

KMP New Camellia dan KMP New Rose merupakan angkutan penyeberangan yang melalui lintas Siwa menuju ke Tobaku dan sebaliknya. KMP New Camellia pertama kali dioperasikan pada tahun 2010 dan KMP New Rose pada tahun 2020. KMP New Camellia dan KMP New Rose diharapkan dapat memberikan kinerja pelayanan yang baik, aman dan nyaman bagi penggunanya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Camellia dan KMP New Rose serta memberikan strategi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Camellia dan KMP New Rose. 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 ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan terhadap kendaraan dan penumpang berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sudah baik, dimana persentase penilaian kinerja pelayanan penumpang terhadap 23 atribut pelayanan KMP New Camellia yaitu sebesar 91% dan KMP New Rose sebesar 91%. Hasil analisis menggunakan metode IPA untuk penilaian kinerja pelayanan terhadap penumpang didapatkan nilai Tingkat Kesesuaian untuk keseluruhan atribut pada angkutan penyeberangan KMP New Camellia pada hari kerja adalah 82% dan pada hari libur adalah 88% dan untuk KMP New Rose pada hari kerja adalah 93% dan pada hari libur adalah 91%. Dari hasil analisis kuadran pada angkutan KMP New Camellia terdapat 8 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kinerja dimana atribut-atribut tersebut yaitu ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, petugas keamanan, ruang penumpang, toilet, fasilitas kebersihan, fasilitas bagi ibu menyusui, kondisi fisik kapal dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Dan untuk KMP New Rose terdapat 3 atribut pelayanan yaitu toilet, fasilitas tempat penyimpanan barang (bagasi) penumpang dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (penumpang penyandang disabilitas, usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil). Kinerja pelayanan pada atribut-atribut pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap kinerja pelayanan dari atribut tersebut.

Kata Kunci: Angkutan penyeberangan, kinerja pelayanan, *importance performance analysis*



## ABSTRACT

**FITRAH. J. Performance Analysis of Crossing Transportation Services Across the Siwa-tobaku Route** (supervised by Mislihah).

KMP New Camellia and KMP New Rose are crossing transportation through Siwa to Tobaku and vice versa. KMP New Camellia was first operated in 2010 and KMP New Rose in 2020. KMP New Camellia and KMP New Rose are expected to provide good, safe and comfortable service performance for its users. Therefore, this study aims to analyze the performance of KMP New Camellia and KMP New Rose crossing transport services and provide alternative strategies to overcome the performance problems of KMP New Camellia and KMP New Rose crossing transport services. This research was conducted using direct observation methods and distribution of 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 of this study indicate that the performance of services to vehicles and passengers based on observations that have been made is good, where the percentage of passenger service performance assessment of 23 service attributes of KMP New Camellia is 91% and KMP New Rose is 91%. The results of the analysis using the IPA method for assessing the performance of services to passengers obtained the Conformity Level value for all attributes on KMP New Camellia crossing transportation on weekdays is 82% and on holidays is 88% and for KMP New Rose on weekdays is 93% and on holidays is 91%. From the results of quadrant analysis on KMP New Camellia transportation, there are 8 service attributes that are the top priority for performance improvement where these attributes are the availability of health facilities for emergency handling, security officers, passenger rooms, toilets, cleaning facilities, facilities for nursing mothers, physical condition of ships and facilities for passengers with special needs. And for KMP New Rose there are 3 service attributes, namely toilets, passenger luggage storage facilities and facilities for passengers with special needs (passengers with disabilities, elderly, children and pregnant women). Service performance on service attributes is not in accordance with community expectations so that improvements need to be made to the service performance of these attributes.

Key words: Crossing transportation, service performance, importance performance analysis





3.2 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas-Siwa Tobaku.....	28
3.2.1 Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan kendaraan .....	29
3.2.2 Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang .....	36
3.3 Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan .....	53
3.3.1 Analisis kinerja pelayanan kapal terhadap kendaraan .....	53
3.2.2 Analisis kinerja pelayanan kapal terhadap penumpang .....	56
BAB IV .....	105
PENUTUP .....	105
4.1 Kesimpulan .....	105
4.2 Saran .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN .....	109



## DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
1. Penggolongan kendaraan kapal Ferry .....	4
2. Standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan .....	6
3. Kriteria penilaian tingkat kesesuaian.....	14
4. Data jumlah penumpang dan kendaraan KMP New Camellia .....	18
5. Data jumlah penumpang dan kendaraan KMP New Rose .....	19
6. Data spesifikasi kapal KMP New Camellia .....	21
7. Data spesifikasi kapal KMP New Rose .....	22
8. Jadwal operasi KMP New Camellia .....	23
9. Jadwal operasi KMP New Rose.....	23
10. Waktu operasional KMP New Camellia .....	24
11. Waktu operasional KMP New Rose .....	24
12. Data produksi dan kapasitas angkut KMP New Camellia Tahun 2023 .....	25
13. Tabel kapasitas tersedia dan kapasitas terpakai KMP New Camellia.....	26
14. Data produksi dan kapasitas angkut KMP New Rose Tahun 2023.....	26
15. Tabel kapasitas terpakai dan kapasitas tersedia KMP New Rose .....	27
16. Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan kendaraan KMP New Camellia .....	29
17. Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan kendaraan KMP New Rose .....	30
18. Identifikasi fasilitas pelayanan terhadap penumpang KMP New Camellia.....	36
19. Identifikasi fasilitas pelayanan terhadap penumpang KMP New Rose .....	38
20. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1 KMP New Camellia hari kerja .....	63
21. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1 KMP New Camellia hari libur .....	63
22. Tingkat kesesuaian (Tki) sspek keselamatan KMP New Camellia hari kerja .....	64
23. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keselamatan KMP New Camellia hari libur.....	65
24. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keamanan KMP New Camellia hari kerja .....	65
25. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keamanan KMP New Camellia hari libur .....	66
an (Tki) aspek kenyamanan KMP New Camellia hari kerja .....	66
an (Tki) aspek kenyamanan KMP New Camellia hari libur .....	67
an (Tki) aspek kemudahan KMP New Camellia hari kerja .....	68
an (Tki) aspek kemudahan KMP New Camellia hari libur .....	68
an (Tki) aspek kesetaraan KMP New Camellia hari kerja .....	69



31. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kesetaraan KMP New Camellia hari libur .....	69
32. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keteraturan KMP New Camellia hari kerja .....	70
33. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keteraturan KMP New Camellia hari libur .....	70
34. Tingkat kesesuaian (Tki) KMP New Camellia hari kerja .....	71
35. Tingkat kesesuaian (Tki) KMP New Camellia hari libur .....	71
36. Rata-rata untuk setiap atribut KMP New Camellia hari kerja .....	73
37. Rata-rata untuk setiap atribut KMP New Camellia hari libur .....	74
38. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan kapal penyeberangan KMP New Camellia hari kerja .....	76
39. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan kapal penyeberangan KMP New Camellia hari libur .....	78
40. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1 KMP New Rose hari kerja ..	84
41. Hasil penilaian responden pada atribut pelayanan A1 KMP New Rose hari libur ...	85
42. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keselamatan KMP New Rose hari kerja .....	86
43. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keselamatan KMP New Rose hari libur .....	86
44. Tingkat Kesesuaian (Tki) aspek keamanan KMP New Rose hari kerja .....	87
45. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keamanan KMP New Rose hari libur .....	87
46. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kenyamanan KMP New Rose hari kerja .....	88
47. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kenyamanan KMP New Rose hari libur .....	88
48. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kemudahan dan keterjangkauan KMP New Rose hari kerja .....	89
49. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kemudahan dan keterjangkauan KMP New Rose hari libur .....	90
50. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kesetaraan KMP New Rose hari kerja .....	90
51. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek kesetaraan KMP New Rose hari libur .....	91
52. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keteraturan KMP New Rose hari kerja .....	91
53. Tingkat kesesuaian (Tki) aspek keteraturan KMP New Rose hari libur .....	91
54. Tingkat kesesuaian (Tki) KMP New Rose hari kerja .....	92
55. Tingkat kesesuaian (Tki) KMP New Rose hari libur .....	93
56. Rata-rata untuk setiap atribut KMP New Rose hari kerja .....	94
57. Rata-rata untuk setiap atribut KMP New Rose hari libur .....	95
58. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan kapal KMP New Camellia hari kerja .....	98
59. Rekapitulasi diagram kartesius untuk penilaian kinerja pelayanan kapal KMP New Camellia hari libur .....	101



## DAFTAR GAMBAR

Nomor urut	Halaman
1. Grafik kartesius IPA .....	15
2. Peta lokasi penelitian .....	16
3. Kerangka pikir .....	20
4. Gambar kapal penyeberangan KMP New Camellia .....	22
5. Gambar kapal penyeberangan KMP New Rose .....	23
6. Gambar informasi dan himbauan kendaraan KMP New Camellia .....	30
7. Gambar informasi dan himbauan kendaraan KMP New Rose .....	31
8. Gambar fasilitas keselamatan kendaraan KMP New Camellia .....	31
9. Gambar fasilitas keselamatan kendaraan KMP New Rose .....	32
10. Gambar CCTV pada car deck KMP New Camellia .....	32
11. Gambar CCTV pada car deck KMP New Rose .....	32
12. Gambar lampu penerangan pada car deck KMP New Camellia .....	33
13. Gambar lampu penerangan pada car deck KMP New Rose .....	33
14. Gambar lantai geladak kendaraan KMP New Camellia .....	34
15. Gambar lantai geladak kendaraan KMP New Rose .....	34
16. Gambar fasilitas bongkar muat KMP New Camellia .....	35
17. Gambar fasilitas bongkar muat KMP New Rose .....	35
18. Gambar ruang geladak kapal KMP New Camellia .....	35
19. Gambar ruang geladak kapal KMP New Rose .....	36
20. Gambar informasi keselamatan dan kesehatan KMP New Camellia .....	41
21. Gambar informasi keselamatan dan kesehatan KMP New Rose .....	41
22. Gambar fasilitas keselamatan penumpang KMP New Camellia .....	42
23. Gambar fasilitas keselamatan penumpang KMP New Rose .....	43
24. Gambar fasilitas kesehatan KMP New Camellia .....	44
25. Gambar fasilitas kesehatan KMP New Rose .....	45
26. Gambar fasilitas keamanan penumpang KMP New Camellia .....	45
27. Gambar fasilitas keamanan penumpang KMP New Rose .....	45
28. Gambar fasilitas keamanan penumpang KMP New Rose berupa nomor telepon atau SMS KMP New Rose .....	46
29. Gambar fasilitas keamanan penumpang KMP New Camellia .....	47
30. Gambar fasilitas keamanan penumpang KMP New Rose .....	48



31. Gambar toilet penumpang KMP New Camellia.....	48
32. Gambar musholla KMP New Camellia.....	49
33. Gambar musholla KMP New Rose .....	49
34. Gambar lampu penerangan KMP New Camellia .....	49
35. Gambar lampu penerangan KMP New Rose .....	50
36. Gambar kantin kapal KMP New Camellia .....	50
37. Gambar kantin kapal KMP New Rose.....	50
38. Gambar tangga kapal KMP New Camellia.....	52
39. Gambar tangga kapal KMP New Camellia.....	52
40. Gambar fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus KMP New Camellia .....	52
41. Gambar fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus KMP New Rose .....	53
42. Persentase usia responden KMP New Camellia hari kerja.....	57
43. Persentasi jenis pekerjaan responden KMP New Camellia hari kerja.....	57
44. Persentase maksud perjalanan responden KMP New Camellia hari kerja .....	58
45. Persentase usia responden KMP New Camellia hari libur .....	58
46. Persentase pekerjaan responden KMP New Camellia hari libur.....	59
47. Persentase maksud perjalanan responden KMP New Camellia hari libur .....	59
48. Persentase usia responden KMP New Rose hari kerja .....	60
49. Persentase pekerjaan responden KMP New Rose hari kerja .....	60
50. Persentase maksud perjalanan responden KMP New Rose hari kerja.....	61
51. Persentase usia responden KMP New Rose hari libur .....	61
52. Persentase pekerjaan responden KMP New Rose hari libur .....	62
53. Persentase maksud perjalanan responden KMP New Rose hari libur.....	62
54. Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Camellia hari kerja dalam diagram kartesius metode IPA.....	75
55. Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Camellia hari libur dalam diagram kartesius metode IPA.....	76
56. Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Rose hari kerja dalam diagram kartesius metode IPA.....	97
57. Plotting atribut-atribut pelayanan angkutan penyeberangan KMP New Camellia hari libur dalam diagram kartesius metode IPA.....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
1. Surat persetujuan izin penelitian .....	109
2. Kuisisioner tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan lintas Siwa-Tobaku .....	114
3. Data hasil kuisisioner tingkat kepentingan/harapan KMP New Camellia hari kerja ..	116
4. Data hasil kuisisioner tingkat kinerja KMP New Camellia hari kerja .....	118
5. Data hasil kuisisioner tingkat kepentingan/harapan KMP New Camellia hari libur ...	120
6. Data hasil kuisisioner tingkat kinerja KMP New Camellia hari libur .....	122
7. Data hasil kuisisioner tingkat kepentingan/harapan KMP New Rose hari kerja .....	124
8. Data hasil kuisisioner tingkat kinerja KMP New Rose hari kerja .....	127
9. Data hasil kuisisioner tingkat kepentingan/harapan KMP New Rose hari libur .....	130
10. Data hasil kuisisioner tingkat kinerja KMP New Rose hari libur .....	133
11. Dokumentasi penyebaran kuisisioner penelitian KMP New Camellia .....	136
12. Dokumentasi penyebaran kuisisioner penelitian KMP New Rose .....	139



## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
KMP	Kapal Motor Penyeberangan
SOLAS	<i>Safety Of Life At Sea</i>
ASDP	Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan
GT	<i>Gross Tonnage</i>
PM	Peraturan Menteri
SPM	Standar Pelayanan Minimum
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
Ro-Ro	<i>Roll On – Roll Off</i>
f	Frekuensi
LF	<i>Load Factor</i>
KP	Kapasitas Terpakai
KT	Kapasitas Tersedia
P3K	Pertolongan Pertama pada Kecelakaan
CCTV	<i>Closed-Circuit Television</i>
AC	<i>Air Conditioner</i>
$X_i$	Nilai tingkat kinerja
$Y_i$	Nilai tingkat kepentingan (harapan)
Tki	Tingkat kesesuaian responden
$\bar{X}$	Skor rata-rata tingkat kinerja pada setiap atribut
$\bar{Y}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan pada setiap atribut
$\bar{\bar{X}}$	Skor rata-rata tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut
$\bar{\bar{Y}}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk keseluruhan atribut
$n$	Jumlah sampel / responden
$N$	Jumlah populasi penumpang kapal
$\Sigma$	Total penjumlahan
$X_1$	Atribut kesatu



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang dari Sabang sampai Merauke yang terdiri atas 17.508 pulau dan merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia. Kepulauan Indonesia dihubungkan oleh wilayah perairan baik lautan, sungai maupun danau. Keberadaan transportasi laut dan penyeberangan sungai dan danau memiliki peran yang sangat penting dalam memperlancar arus mobilitas manusia dan barang. Mengingat pentingnya transportasi laut dan penyeberangan, penyedia sarana dan prasarana transportasi laut dan penyeberangan harus dapat mengatasi kebutuhan transportasi laut dan penyeberangan secara efektif dan efisien.

Salah satu wilayah Indonesia yang membutuhkan sarana angkutan penyeberangan yaitu pada lintas penyeberangan Siwa menuju ke Tobaku. Lintas penyeberangan Siwa-Tobaku merupakan lintas penyeberangan antar-provinsi karena berfungsi menghubungkan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Provinsi Sulawesi Tenggara. Lintas penyeberangan Siwa-Tobaku memiliki jarak 32 mil laut ditempuh dalam waktu 3-4 jam melayani penyeberangan sebanyak 4 trip per harinya. Angkutan penyeberangan yang dibangun untuk melayani masyarakat yang hendak melakukan penyeberangan dari Siwa menuju Tobaku dan sebaliknya. Angkutan penyeberangan ini dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bajoe, Balai Pengelola Transportasi Darat kelas II Sulawesi Tenggara dan PT. AFTA Trans Mandiri yang berperan sebagai operator kapal. Angkutan penyeberangan yang melayani lintas Siwa-Tobaku terdapat 4 kapal Ferry, 3 kapal Ferry ro-ro yaitu KMP. New Rose, KMP. New Camelia, dan KMP. Merak serta 1 kapal penumpang KM. Express Bahari 88. Angkutan penyeberangan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selama ini.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan, harus meliputi beberapa aspek bagi untuk pelayanan penumpang dan kendaraan. Standar pelayanan minimum angkutan penyeberangan untuk pelayanan penumpang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Untuk aspek keselamatan terdiri dari atribut seperti informasi seputar keselamatan dan kesehatan, fasilitas keselamatan dan fasilitas kesehatan. Untuk aspek keamanan terdiri dari atribut seperti fasilitas keamanan, petugas keamanan dan informasi gangguan keamanan. Untuk aspek kenyamanan terdiri dari atribut seperti ruang penumpang, toilet, musholla, ruang menyusui, lampu penerangan dan dapur/kantin/cafeteria. Untuk aspek kemudahan



erti informasi pelayanan penumpang, fasilitas bagasi penumpang, a. Untuk aspek kesetaraan terdiri dari atribut seperti fasilitas bagi uhan khusus.

ayanan minimum angkutan penyeberangan untuk pelayanan aspek keselamatan, keamanan dan kemudahan. Untuk aspek dari atribut seperti informasi dan himbauan dan fasilitas pemuatan kendaraan. Untuk aspek keamanan terdiri dari atribut

seperti fasilitas keamanan, lampu penerangan dan lantai geladak. Untuk aspek kemudahan terdiri dari atribut seperti fasilitas bongkar muat dan ruang geladak kapal.

Mengingat pentingnya angkutan penyeberangan untuk melayani masyarakat yang melakukan penyeberangan dari Siwa menuju Tobaku dan sebaliknya, maka diperlukan kajian untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan penumpang serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan.

## 1.2 Angkutan Penyeberangan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2021 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.

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan darat. Maka dari itu, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria dari karakteristik angkutan darat. Transportasi penyeberangan sebagai salah satu bagian dari sistem transportasi harus menjadi penggerak pembangunan daerah dalam rangka pemantapan wawasan nusantara. Segala usaha untuk melaksanakan kegiatan angkutan penyeberangan berakhir pada suatu pangkalan yang disebut Pelabuhan.

Angkutan penyeberangan biasanya digunakan untuk memindahkan atau mengangkut menggunakan alat transportasi darat untuk menyeberangi sungai atau kanal bahkan pulau-pulau tertentu. Angkutan penyeberangan menghubungkan dua jalan raya yang dipisahkan oleh sungai yang besar atau selat dan teluk yang tidak begitu lebar. Alat angkut penyeberangan ini menggunakan kapal feri yang berfungsi menghubungkan dua daerah yang terpisah oleh air dikarenakan tidak tersedianya jembatan karena alasan teknis atau financial (Rosmani, 2007).

Ada 5 (lima) unsur pokok pengangkutan atau angkutan, adalah sebagai berikut :

1. Manusia, yang membutuhkan pengangkutan.
2. Barang-barang tertentu, yang diperlukan oleh manusia.
3. Kendaraan termasuk kapal dan pesawat, sebagai sarana pengangkutan.
4. Terminal, pelabuhan, bandara sebagai prasarana pengangkutan.
5. Organisasi, sebagai pengelola pengangkutan.

Pada dasarnya, kelima unsur di atas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti saat awal diangkut.



penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya yang ada bisa melayani berbagai tingkatan demand serta saat. Oleh karena itu, angkutan penyeberangan harus memenuhi syarat (Mandaku, 2010):

1. Jarak dengan frekwensi tinggi

2. Awal

3. Biaya (teratur dan tepat waktu)

4. Pelayanan yang aman dan nyaman
5. Tarif yang moderat
6. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 menyatakan bahwa kapal angkutan penyeberangan adalah kapal motor penyeberangan yang merupakan kendaraan air yang digerakkan tenaga mekanik, berfungsi sebagai jembatan bergerak untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya yang masuk dan ke luar melalui pintu rampa yang berbeda, memiliki konstruksi lambung dasar ganda serta memiliki paling sedikit 2 (dua) mesin induk.

Kapal Ferry merupakan sarana angkutan penyeberangan yang dapat mengangkut penumpang, kendaraan, barang, maupun ternak dari satu daratan ke daratan yang lain. Kapal Ferry mempunyai peranan penting dalam sistem pengangkutan bagi banyak kota di pesisir pantai, membuat transit langsung antar kedua tujuan dengan biaya lebih kecil dibandingkan jembatan atau terowongan.

Kapal Ferry berfungsi sebagai angkutan penyeberangan antar daerah yang dibatasi oleh wilayah perairan yang jaraknya berdekatan. Di Indonesia sendiri ada banyak trayek yang menggunakan kapal Ferry. Ferry yang banyak digunakan adalah Ferry jenis Ro-Ro yang merupakan singkatan dari Roll on/Roll off. Akan tetapi, kapal Ferry ternyata tidak hanya satu jenis, ada beberapa Ferry jenis lain yang memiliki fungsi yang berbeda-beda.

Tipe kapal Ferry ditinjau berdasarkan karakteristik pemakai jasa angkutan, yaitu karakteristik penumpang maupun barang (Asha, 2012).

#### a. Karakteristik penumpang

Penumpang jasa angkutan Ferry di Indonesia didominasi oleh masyarakat dengan kemampuan terbatas di mana mereka lebih mengutamakan keberadaan pelayaran (reguler), maka tipe Ferry yang cocok adalah Ferry dengan tarif rendah, berarti dominan kelas ekonomi (60%) dan kelas non ekonomi (40%) dari ruang yang tersedia untuk penumpang.

#### b. Karakteristik barang

Jenis barang pemakai angkutan penyeberangan pada umumnya adalah bahan kebutuhan pokok, maka dibutuhkan pelayanan door to door agar barang-barang tersebut dapat sampai langsung ke konsumen tanpa melalui penumpukan. Untuk dapat melayani kebutuhan tersebut, maka truk yang mengangkut barang dari produsen/pabrik turut diseberangkan untuk selanjutnya menuju ke lokasi konsumen.

Dari kondisi diatas, maka dibutuhkan jenis kapal Ferry yang dapat mengangkut penumpang dan kendaraan. Jenis kapal Ferry yang dapat mengangkut penumpang dan kendaraan adalah Ferry tipe Ro-Ro. Kapal Ro-Ro ditujukan terutama untuk e hingga berfungsi sebagai jembatan.



an Syamsul Asri (2016), kapal penyeberangan atau yang lazim o-ro didesain untuk memuat penumpang dan kendaraan beserta aan bisa masuk ke kapal dan keluar dari kapal dengan i melalui pintu rampa (*rampdoor*) di buritan atau di haluan kapal, melalui pintu rampa di bagian sisi kapal untuk kendaraan

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.

Jenis kendaraan yang diangkut oleh kapal Ferry dibagi menjadi 9 golongan sebagaimana pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1.** Penggolongan kendaraan kapal Ferry

No.	Golongan	Keterangan
1	I	Sepeda
2	II	Sepeda motor < 500 cc dan gerobak dorong.
3	III	Sepeda motor besar yang memiliki kapasitas > 500 cc dan kendaraan roda tiga.
4	IV A	Kendaraan bermotor untuk penumpang berupa mobil jeep, sedan, minibus, dengan ukuran panjang sampai dengan 5 meter.
5	IV B	Mobil barang berupa mobil bak muatan terbuka, mobil bak muatan tertutup dan mobil barang kabin ganda ( <i>double cabin</i> ) dengan panjang sampai dengan 5 meter.
6	V A	Kendaraan bermotor untuk penumpang berupa mobil bus dengan panjang > 5 meter sampai dengan 7 meter.
7	V B	Mobil barang (truk)/tangki ukuran sedang dengan panjang > 5 meter sampai dengan 7 meter.
8	VI A	Kendaraan bermotor untuk penumpang berupa mobil bus dengan panjang > 7 meter sampai dengan 10 meter.
9	VI B	Mobil barang (truk)/tangki ukuran sedang dengan panjang > 5 meter sampai dengan 7 meter dan sejenisnya, dan mobil penarik tanpa gandengan.
10	VII	Mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, mobil penarik berikut gandengan serta kendaraan alat berat dengan ukuran panjang > 10 meter sampai dengan 12 meter.
11	VIII	Mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, dan mobil penarik berikut gandengan sdengan ukuran panjang > 12 meter sampai dengan 16 meter.



Mobil barang (truk) tronton, mobil tangki, kendaraan alat berat, dan mobil penarik berikut gandengan dengan ukuran panjang > 16 meter.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 66 Tahun

### 1.3 Kualitas Pelayanan

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

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

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan didalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap hal yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh seorang penumpang. (Muhammad et al., 2019)

### 1.4 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Badan Usaha Angkutan Penyeberangan yang mengoperasikan Kapal Angkutan Penyeberangan harus memenuhi SPM Angkutan Penyeberangan. SPM Angkutan Penyeberangan sebagaimana dimaksud terdiri atas:

- a. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang;
- b. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan; dan
- c. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal.

Standardisasi dari pelayanan angkutan penyeberangan ditentukan oleh poin-poin yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, dapat dilihat pada Tabel 2.



**Tabel 2.** 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: a. Alat Pemadam Kebakaran b. Sprinkler dan Alarm Pendeteksi Asap c. <i>Life Jacket</i> d. <i>Life Buoy</i> e. <i>Life Raft</i> f. Sekoci g. Petunjuk jalur evakuasi h. Titik kumpul evakuasi
c.	Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan antara lain: a. Ruang medis (tersedia tempat dilengkapi Pendingin ruangan (kipas angin dan/atau AC) tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen) b. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
<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	a. Tersedia CCTV meliputi: 1) Ruang Penumpang; dan 2) Fasilitas vital lainnya
b.	Petugas Keamanan	Harus tersedia
	Informasi	
	Keamanan	Harus tersedia dan mudah diakses
<b>2. SPM PEMUATAN KENDARAAN</b>		
	Fasilitas	Tersedia dan berfungsi dengan baik
	Keamanan	



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
	b. Lampu penerangan	Intensitas cahaya sebesar 200-300 lux
	c. Lantai Geladak	a. Dapat dilihat dengan jelas b. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurangnya 60 cm c. Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm d. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (frame)

### 3. SPM OPERASIONAL ANGKUTAN

Fasilitas Keamanan Tersedia CCTV pada Ruang Mesin pada ruang mesin

## III KENYAMANAN

### 1. SPM PELAYANAN PENUMPANG

- |  |   |
|--|---|
| a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler     | a. Tinggi ruangan paling rencang 1.90 m<br>b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm<br>c. Ruang Lesehan / Tatami (Untuk kelas ekonomi dengan lama berlayar > 8 jam)<br>d. Kipas Angin/AC<br>e. TV/Video/Audio<br>f. Tempat sampah<br>g. Area bersih 100%<br>h. Pengeras suara<br>i. Terdapat ventilasi  |
| b. Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler | a. Tinggi ruangan paling rendah 1.90 m<br>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 ukuran tiap kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm<br>c. Kursi <i>Reklining/Reclining Seat</i> (Luas ukuran kursi paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 60 cm tiap kursi)<br>d. Kursi Sofa (kursi panjang yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholsteiy (kain pelapis) Ukuran sofa per orang paling sedikit dengan lebar 50 cm |



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		<p>dan panjang 60 cm)</p> <p>e. AC</p> <p>f. TV/Video/Audio</p> <p>g. Tempatsampah</p> <p>h. Area bersih 100%</p> <p>i. Pengeras suara</p> <p>j. Terdapat ventilasi.</p>
	c. Ruang Penumpang Ferry Expres	<p>a. Ruang Santai (Lounge);</p> <p>b. Area Bermain anak;</p> <p>c. Tempat Pengisi Daya Ponsel;</p> <p>d. Tempat untuk Berfoto (Photo Booth);</p> <p>e. Akses bebas Wifi;</p> <p>f. Tersedia hiburan berupa LED TV yang saling terintegrasi untuk pada satu sistem untuk mengontrol konten;</p> <p>g. Kursi Sofa yang memiliki lengan dan sandaran, berlapis busa dan upholstery (kain pelapis) dan tidak rambat api;</p> <p>h. Seni Lukis Dinding (Mural) dan media seni kontemporer yang mengangkat budaya setempat;</p> <p>i. Fasilitas ramah disabilitas;</p> <p>j. Sigange di kapal;</p> <p>k. Menyediakan area merokok terpisah dengan ruang akomodasi</p> <p>l. Tersedia penghawaan buatan (AC) dengan suhu ruangan antara 24°-26°C;</p> <p>m. Tersedia area untuk kegiatan diatas kapal (seminar, gathering dan live music);</p>
	d. Toilet reguler	<p>a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan / atau minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender;</p> <p>b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.</p>
	e. Toilet Ferry expres	<p>a. Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan minimal terdapat toilet terpisah untuk setiap gender</p> <p>b. Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</p> <p>c. Terdapat layanan toilet khusus untuk penyandang difable.</p>
		200 – 300 lux



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
	g. Dapur / kantin / kafetaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. tidak boleh ditempatkan pada geladak yang dipergunakan untuk kendaraan</li> <li>b. harus menggunakan kompor listrik</li> <li>c. mempunyai sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor yang terpisah dengan ruang akomodasi</li> </ul>

## 2. SPM PENGOPERASIAN ANGKUTAN

Kondisi Fisik Angkutan	Angkutan harus dilakukan pengecatan apabila cat telah pudar atau mengalami korosi
------------------------	---

## IV KEMUDAHAN/KETERANGKAUAN

### - SPM PELAYANAN PENUMPANG

a. Informasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat yang terinformasikan dan mudah dilihat</li> <li>b. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.</li> </ul>
b. Fasilitas Layanan penumpang reguler	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja
c. Fasilitas layanan penumpang Ferry expres	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja</li> <li>b. Memiliki layanan purna jual yaitu contact center 24 jam</li> <li>c. Menyediakan petugas dedicate untuk kebersihan, toilet, keamanan, dan petugas pelayanan (pramugara/i)</li> <li>d. Kartu Tanda Naik Kapal (Boarding Pass) yang terhubung dengan manifest lengkap setiap penumpang dan kendaraan</li> <li>e. Layanan penjualan tiket melalui online berbasis website dan aplikasi yang Disediakan petugas informasi dan / atau Pramugari pembayarannya terintegrasi dengan pengelola pelabuhan</li> <li>f. Wajib menggunakan layanan pembayaran non tunai</li> </ul>
litas Bagasi penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
	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>
	d. 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>

**- SPM PEMUATAN KENDARAAN**

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 dudukan 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 dudukan 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 ramp</i>)</li> <li>e. Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side ramp</i>)</li> </ul>
b. Ruang Geladak Angkutan	<p>Ruang geladak angkutan 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> </ul> </li> </ul>



NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang-kurangnya 420 cm; 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> ). d. Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas 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 ke Toilet e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui
<b>VI KETERATURAN</b>		
<b>SPM PEGOPERASIAN ANGKUTAN</b>		
	a. Jadwal Operasi	a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar b. Pemenuhan waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan
	b. Kecepatan Dinas Angkutan	Pemenuhan waktu berlayar

Sumber: PM No. 62 Tahun 2019

a. Fasilitas keselamatan angkutan penyeberangan



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019, adalah keadaan Kapal yang memenuhi persyaratan material, n, permesinan dan pelistrikan, stabilitas, tata susunan serta uk perlengkapan alat penolong dan radio elektronik Kapal, yang rtifikat setelah dilakukan pemeriksaan dan pengujian.

rtatan erat kaitannya dengan pengawasan dan penegakan hukum n dan sangat mendasar dalam menjamin keselamatan dan

keamanan pelayaran. Aspek keselamatan ini dapat diukur dengan semakin kecilnya tingkat gangguan dalam perjalanan dan semakin kecilnya angka kecelakaan.

Berikut ini beberapa macam alat keselamatan yang ada di kapal penumpang di antaranya yaitu:

1. *Life boat* yaitu (perahu penyelamat) adalah perahu tegar atau mengembang yang dirancang untuk menyelamatkan nyawa manusia jika terjadi masalah di laut. Sekoci umumnya merujuk pada kendaraan yang dibawa oleh kapal yang lebih besar untuk digunakan oleh penumpang dan awak kapal dalam keadaan darurat.
2. *Life jacket* yaitu baju pelampung yang di kenakan oleh awak kapal atau penumpang untuk mengapungkan diri di dalam air pada waktu kapal berada dalam keadaan darurat, alat yang satu ini sudah tidak asing lagi sama seperti alat keselamatan yang ada dalam pesawat terbang.
3. *Life raft* (rakit penolong) yaitu rakit yang di pergunakan untuk penyelamatan jiwa awak kapal dan penumpang pada waktu kapal tenggelam.
4. *Life buoy* yaitu alat pelampung yang bentuknya seperti ban yang gunanya untuk dilemparkan ke laut, untuk menolong orang yang jatuh ke laut agar tetap mengapung.

Persyaratan umum alat-alat penolong ditentukan sebagai berikut:

1. Alat-alat tersebut harus setiap saat siap untuk dipergunakan jika kapal dalam keadaan darurat.
2. Jika diturunkan kedalam air dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat, walaupun kondisi-kondisi yang tidak menguntungkan.
3. Penempatan masing-masing alat penolong tersebut sedemikian rupa sehingga tidak mengganggu satu sama lainnya pada waktu digunakan.

Salah satu peraturan yang mengatur tentang standarisasi keselamatan pelayaran yaitu SOLAS (*Safety Of Life At Sea consolidated* 2018) adalah perjanjian keselamatan pelayaran internasional dari *International Maritime Organization* (IMO), badan PBB yang membidangi pelayaran dan kelautan. Maka dari itu, peneliti menggunakan aturan SOLAS sebagai acuan untuk pengecekan dan pemeriksaan fasilitas keselamatan pada angkutan penyeberangan lintas Siwa-Tobaku.

### 1.5 Metode *Importance Performance Analysis*

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sebuah atribut berdasarkan persepsi dari pengguna, dimana dengan metode IPA ini dapat diketahui 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



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

urut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan, atau metode IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sarkan hubungan antara apa yang dirasakan/diterima oleh in apa yang diharapkan oleh pengguna jasa tersebut.

ode *Importance Performance Analysis* dibandingkan metode yang berikut:

- a. Prosedur dari metode ini cukup sederhana.
- b. Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.
- c. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Analisis IPA diawali dengan memberikan kuesioner kepada responden (pengguna jasa). Setiap item pertanyaan memiliki 2 jawaban dalam skala *likert*, yaitu berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) yang merupakan harapan dari pengguna jasa dan tingkat kinerja (*Performance*) yang merupakan persepsi pengguna jasa terkait apa yang dirasakan. Tingkat kepentingan dan kinerja terhadap sebuah atribut dibagi menjadi 5 skala tingkat penilaian (*likert*). Pembobotan dengan menggunakan skala likert ini 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 Kinerja
  1. Sangat puas diberi bobot 5
  2. Puas diberi bobot 4
  3. Cukup puas diberi bobot 3
  4. Kurang puas diberi bobot 2
  5. Tidak puas diberi bobot 1

Selanjutnya data yang diperoleh dari hasil survei terhadap beberapa responden dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisa tingkat kesesuaian antar tingkat harapan dan tingkat persepsi untuk masing-masing atribut.

- a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

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

Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

dimana:



Xi = kesesuaian responden

Yi = penilaian kinerja pada setiap atribut

Xi = penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian > 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Kriteria tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3.** Kriteria penilaian tingkat kesesuaian

Niai 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)

b. Analisis Kuadran Kartesius

Dari perhitungan tingkat kesesuaian diatas akan dianalisis menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikato-indikator pelayanan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kedua sumbu ini terdapat batas yang berupa rata-rata total dari skor penilaian pelayanan dan skor penilaian harapan pelanggan untuk membentuk empat kuadran prioritas. Kedua rata-rata total tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

dimana:

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

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

n = jumlah responden

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (5)$$

dimana:

k = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan



Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, ran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke grafik dua dimensi (grafik kartesius) yang dapat memudahkan a dan usulan praktisnya. Grafik kartesius tersebut dapat dilihat 1 dengan penjelasan sebagai berikut :



**Gambar 1.** Grafik kartesius IPA

Sumber : Jekky dkk. (2013)

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

### 1.6 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku?
2. Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku?
3. Bagaimana strategi alternatif dalam peningkatan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku?

### 1.7 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:



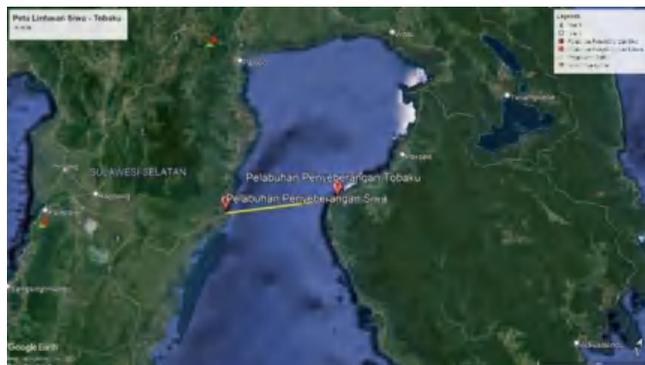
is kinerja pelayanan angkutan penyeberangan Lintas Siwa-  
persepsi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan  
ng Lintas Siwa-Tobaku.  
1 strategi alternatif untuk mengatasi permasalahan kinerja  
angkutan penyeberangan Lintas Siwa-Tobaku.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### 2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian tugas akhir ini dimulai dari penentuan judul proposal, pengambilan data, hingga penyusunan akhir yang membutuhkan waktu sekitar 5 bulan, dimulai pada bulan Maret sampai bulan Juli 2024. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan pada bulan april 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan pelabuhan Bangsalae Siwa, pelabuhan Tobaku dan lintas penyeberangan Siwa-Tobaku. Pada Gambar 3 berikut merupakan letak lokasi penelitian yang dikaji.



**Gambar 2.** Peta lokasi penelitian

Sumber: *Google earth*

#### 2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian observasi secara langsung dengan objek kapal penyeberangan lintas Siwa-Tobaku untuk menganalisis fasilitas-fasilitas pelayanan dan melakukan penyebaran kuisioner terkait kinerja pelayanan angkutan penyeberangan lintas Siwa-Tobaku berdasarkan PM 62 Tahun 2019.

#### 2.3 Identifikasi dan Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di lintas penyeberangan Siwa-Tobaku, dimana penulis mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian. Data yang terkumpul diolah dan disesuaikan dengan referensi yang ada.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sekunder.



yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara wawancara dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini data data kuisioner tingkat kinerja pelayanan angkutan penyeberangan fasilitas pelayanan yang terdapat pada angkutan penyeberangan Tobaku.

- b) Data sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang biasanya telah tersedia di instansi atau pengalaman masa lampau atau dengan mengutip beberapa tulisan, artikel ataupun literatur lainnya. Adapun data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah pengguna jasa dan data produksi tahun 2023 angkutan penyeberangan lintas Siwa-Tobaku.

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan beberapa cara antara yaitu:

1. Observasi

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung di lapangan, digunakan sebagai tambahan informasi, serta pembandingan dari data yang diperoleh dari kuisisioner. Data yang dibutuhkan adalah fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 dan juga fasilitas keselamatan yang ada di kapal berdasarkan SOLAS (*Safety Of Life At Sea*) Consolidated 2018.

2. Kuisisioner

Metode ini dilakukan dengan cara menyajikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden tentang persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan penyeberangan lintas Siwa-Tobaku.

## 2.4 Populasi dan Sampel

- a. Menurut Sugiono (2018), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan KMP New Camellia dan KMP New Rose. Jumlah populasi yang diambil pada penelitian ini adalah rata-rata jumlah pengguna jasa angkutan penyeberangan KMP New Camellia dan KMP New Rose selama satu minggu.
- b. Sampel adalah bagian dari populasi yang merupakan perwakilan dari suatu objek penelitian yang akan diteliti. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode Slovin dengan persamaan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} \quad (6)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel atau responden minimum

N = Jumlah populasi penumpang kapal

d = Persen kelonggaran karena pengambilan sampel yang dilakukan (5%)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan penyeberangan KMP New Camellia dan KMP New Rose dengan diambil dari rata-rata jumlah pengguna jasa selama satu minggu. Penumpang dan kendaraan KMP New Camellia dan KMP New Rose perhitungan sampel dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.



**Tabel 4.** Data jumlah penumpang dan kendaraan KMP New Camellia

<b>KMP NEW CAMELLIA (SIWA-TOBAKU)</b>			
<b>Hari Ke</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Penumpang (Orang)</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>
1	28 Feb 2024	80	45
2	29 Feb 2024	59	30
3	1 Maret 2024	89	21
4	2 Maret 2024	59	8
5	3 Maret 2024	108	25
6	4 Maret 2024	52	4
7	5 Maret 2024	120	15
<b>Jumlah</b>		<b>567</b>	<b>148</b>

<b>KMP NEW CAMELLIA (TOBAKU-SIWA)</b>			
<b>Hari Ke</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Penumpang (Orang)</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>
1	28 Feb 2024	80	15
2	29 Feb 2024	160	4
3	1 Maret 2024	31	35
4	2 Maret 2024	6	30
5	3 Maret 2024	21	36
6	4 Maret 2024	90	22
7	5 Maret 2024	31	44
<b>Jumlah</b>		<b>419</b>	<b>186</b>

Sumber: Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara

Sehingga jumlah rata-rata penumpang dalam satu minggu kapal KMP New Camellia yang dijadikan sebagai jumlah populasi penelitian ini adalah :

$$N = \frac{567 + 419}{7} = 140 \text{ orang}$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} = \frac{140}{(140 \times 0,05^2) + 1} = 104,2 \approx 104 \text{ orang}$$

Jumlah sampel yang didapatkan diatas merupakan jumlah sampel selama 1 kali roundtrip (2 trip). Kemudian, jumlah hari berlayar yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 2 hari dimana terdiri dari hari kerja dan hari libur. Pelayaran yang dilakukan selama penelitian ini sebanyak 2 kali roundtrip (4 trip), ampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah sebanyak 208 orang.



**Tabel 5.** Data jumlah penumpang dan kendaraan KMP New Rose

<b>KMP NEW ROSE (SIWA-TOBAKU)</b>			
<b>Hari Ke</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Penumpang (Orang)</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>
1	28 Feb 2024	50	32
2	29 Feb 2024	59	34
3	1 Maret 2024	220	55
4	2 Maret 2024	308	64
5	3 Maret 2024	282	67
6	4 Maret 2024	160	47
7	5 Maret 2024	208	52
<b>Jumlah</b>		<b>1287</b>	<b>351</b>

<b>KMP NEW ROSE (TOBAKU-SIWA)</b>			
<b>Hari Ke</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Jumlah Penumpang (Orang)</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>
1	28 Feb 2024	50	52
2	29 Feb 2024	38	45
3	1 Maret 2024	42	17
4	2 Maret 2024	44	35
5	3 Maret 2024	104	32
6	4 Maret 2024	86	35
7	5 Maret 2024	66	22
<b>Jumlah</b>		<b>430</b>	<b>238</b>

Sumber: Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sulawesi Tenggara

Sehingga jumlah rata-rata penumpang dalam satu minggu kapal KMP

New Rose yang dijadikan sebagai jumlah populasi penelitian ini adalah :

$$N = \frac{1287 + 430}{7} = 245 \text{ orang}$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} = \frac{245}{(245 \times 0,05^2) + 1} = 152 \text{ orang}$$

Jumlah sampel yang didapatkan diatas merupakan jumlah sampel selama 1 kali roundtrip (2 trip). Kemudian, jumlah hari berlayar yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 2 hari dimana terdiri dari hari kerja dan hari libur.

g dilakukan selama penelitian ini sebanyak 2 kali roundtrip (4 trip), sampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah sebanyak 304 orang.



## 2.5 Kerangka Pikir

Untuk mempermudah proses pelaksanaan penelitian, dalam tugas akhir ini disusun alur penelitian sebagaimana diperlihatkan pada gambar 3 dibawah.

