

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Gambar 1. 1 Letak Pelabuhan
Sumber : Google Earth

Pelabuhan merupakan salah satu infrastruktur vital yang memegang peranan sentral dalam menggerakkan roda perekonomian suatu daerah maupun negara secara keseluruhan. Sebagai pintu gerbang utama dalam arus perdagangan, pelabuhan menghubungkan berbagai wilayah dengan barang-barang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, mulai dari komoditas primer hingga produk industri bernilai tinggi. Dalam konteks perdagangan internasional maupun domestik, pelabuhan berfungsi sebagai simpul utama yang mempertemukan kepentingan produsen, distributor, dan konsumen dari berbagai penjuru. Oleh karena itu, memahami bagaimana pelabuhan memengaruhi kondisi ekonomi suatu wilayah menjadi hal yang sangat penting, terutama dengan mempertimbangkan berbagai faktor kompleks yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kinerjanya dari waktu ke waktu.

Salah satu faktor paling krusial yang menentukan kinerja sebuah pelabuhan adalah kualitas infrastruktur yang dimilikinya. Infrastruktur pelabuhan, yang mencakup dermaga, kolam pelabuhan, gudang penyimpanan, serta peralatan bongkar muat yang modern dan canggih, memiliki andil besar dalam menentukan seberapa efisien pelabuhan tersebut dapat beroperasi. Infrastruktur yang memadai terbukti mampu memperpendek waktu tunggu kapal di perairan, mempercepat proses bongkar muat barang, serta meminimalkan risiko kerusakan muatan selama proses penanganan berlangsung. Dengan demikian, barang-barang dapat bergerak lebih cepat dan lebih efisien melalui jalur pelabuhan, yang pada akhirnya berkontribusi secara signifikan terhadap percepatan pertumbuhan ekonomi di wilayah sekitarnya. Selain aspek fisik infrastruktur, kinerja pelabuhan juga lazim diukur melalui berbagai indikator pelayanan, seperti layanan kapal dan layanan barang. Pelayanan yang efisien dan responsif tidak hanya menciptakan lingkungan yang lebih kondusif dan menarik bagi para pengguna jasa, tetapi juga memperlancar aliran barang secara keseluruhan sehingga mendorong peningkatan efisiensi perekonomian secara makro.

Sebagai contoh konkret dari pentingnya peran pelabuhan dalam sistem perekonomian regional, Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong yang terletak di Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan, Indonesia, merupakan salah satu pelabuhan utama yang memiliki posisi strategis di kawasan Selat Makassar. Pelabuhan ini berperan penting sebagai gerbang perdagangan dan mobilitas masyarakat di wilayah Indonesia Timur, menghubungkan berbagai pulau dan daerah yang bergantung pada konektivitas laut untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Di pelabuhan ini, terdapat dua kapal penyeberangan yang secara rutin beroperasi melayani rute lintas penyeberangan, yakni KMP Awu-Awu dan KMP Darma Kencana. Kedua armada kapal tersebut menjadi tulang punggung layanan transportasi laut di wilayah ini, mengangkut penumpang, kendaraan, serta berbagai jenis barang kebutuhan pokok yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat di sepanjang jalur penyeberangan yang dilayaninya. Namun, seiring dengan terus meningkatnya volume aktivitas pelayaran serta intensitas proses bongkar muat barang, terdapat tekanan yang semakin besar terhadap kapasitas dan efisiensi operasional Pelabuhan Penyeberangan Garongkong secara keseluruhan.

Dermaga dan kolam pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong merupakan infrastruktur yang tak tergantikan dalam menunjang kelangsungan operasi pelayaran di kawasan ini. Fasilitas tersebut berperan sebagai gerbang utama bagi kapal-kapal yang tiba dan berlabuh, baik untuk keperluan pengangkutan barang, maupun untuk proses naik turunnya penumpang dari dan ke berbagai tujuan. Keberadaan KMP Awu-Awu dan KMP Darma Kencana sebagai unit armada yang aktif beroperasi di pelabuhan ini menuntut adanya standar pelayanan yang tinggi dan konsisten, agar setiap proses sandar, bongkar muat, serta keberangkatan kapal dapat berlangsung tepat waktu

dan sesuai dengan prosedur keselamatan yang berlaku. Keteraturan dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada kedua kapal tersebut secara langsung berdampak pada kepuasan pengguna jasa, kelancaran arus logistik, serta citra pelabuhan sebagai simpul transportasi yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, evaluasi secara mendalam terhadap kinerja pelayanan kapal di pelabuhan ini menjadi sebuah keharusan yang tidak dapat diabaikan demi menjamin berlangsungnya operasional yang optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang tertera dalam suatu skripsi dengan judul: **“Analisis Kinerja Pelayanan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong”**.

1.2 Teori

1.2.1 Pengertian Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut, pelabuhan didefinisikan sebagai suatu tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang difungsikan sebagai lokasi kegiatan pemerintahan sekaligus kegiatan pengusahaan. Dalam pengertian tersebut, pelabuhan dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, melakukan kegiatan naik turun penumpang, dan/atau pelaksanaan bongkar muat barang. Pelabuhan dilengkapi dengan fasilitas terminal dan tempat berlabuh kapal yang memenuhi standar keselamatan dan keamanan pelayaran, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kelancaran operasional. Lebih dari sekadar tempat berlabuhnya kapal, pelabuhan juga berfungsi sebagai simpul perpindahan intra- dan antarmoda transportasi, yang memungkinkan terjadinya integrasi antara moda transportasi laut dengan moda transportasi darat maupun udara secara terkoordinasi dan efisien. Dengan demikian, pelabuhan tidak hanya berperan dalam aspek teknis operasional pelayaran, tetapi juga menjadi komponen penting dalam sistem logistik dan konektivitas nasional yang lebih luas.

Pelabuhan merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia, mengingat Indonesia adalah negara kepulauan dengan karakteristik maritim yang sangat kuat. Sebagai negara yang terdiri dari ribuan pulau yang tersebar di seluruh nusantara, keberadaan pelabuhan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di wilayah pesisir dan kepulauan. Moda transportasi laut, termasuk layanan yang disediakan oleh pelabuhan, merupakan bagian dari sektor jasa yang berperan sangat signifikan dalam mendukung aktivitas manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, mulai dari kebutuhan mobilitas personal hingga distribusi barang dan komoditas antarwilayah. Salah satu bentuk layanan unggulan yang disediakan oleh moda transportasi laut adalah jasa angkutan penyeberangan, yang menjadi andalan

jutaan masyarakat Indonesia setiap harinya. Dalam kerangka penyelenggaraan angkutan penyeberangan di Indonesia, terdapat dua tempat penyelenggaraan utama, yaitu pelabuhan penyeberangan dan unit angkutan penyeberangan itu sendiri, yang keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Secara yuridis, definisi angkutan penyeberangan telah diatur secara jelas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2021, yang menyatakan bahwa angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan penghubung antara jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang terpisahkan oleh perairan, guna memungkinkan pengangkutan penumpang dan kendaraan beserta seluruh muatannya dari satu sisi perairan ke sisi lainnya. Dengan fungsi tersebut, angkutan penyeberangan menjadi penghubung vital yang menyatukan wilayah-wilayah yang secara geografis terpisah oleh laut, sungai, maupun danau, sehingga tercipta konektivitas yang berkelanjutan antardaerah. Keberadaan angkutan penyeberangan sangat strategis dalam mendukung kelancaran arus barang dan manusia, terutama di daerah-daerah yang tidak memiliki akses jalan darat yang memadai. Oleh karena itu, penyelenggaraan angkutan penyeberangan yang efisien, aman, dan terjangkau menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, operator pelayaran, dan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam sektor transportasi laut di Indonesia.

Kapal Ferry merupakan sarana utama dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan yang mampu mengangkut berbagai jenis muatan sekaligus, mulai dari penumpang, kendaraan bermotor, barang-barang kebutuhan pokok, hingga ternak, dari satu daratan menuju daratan lainnya yang dipisahkan oleh perairan. Kapal Ferry memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem pengangkutan di banyak kota pesisir pantai di seluruh Indonesia, karena memungkinkan transit langsung antara dua tujuan dengan biaya yang jauh lebih kecil dibandingkan dengan pembangunan infrastruktur permanen seperti jembatan atau terowongan bawah laut. Di Indonesia sendiri, terdapat banyak sekali trayek pelayaran yang mengoperasikan kapal Ferry sebagai armada utamanya. Jenis kapal Ferry yang paling umum dan banyak digunakan adalah Ferry tipe Ro-Ro, singkatan dari *Roll on/Roll off*, yang dirancang khusus untuk memudahkan kendaraan masuk dan keluar dari lambung kapal melalui sistem ramp door. Salah satu contoh nyata pengoperasian armada kapal Ferry di Indonesia adalah KMP Awu-Awu dan KMP Dharma Kencana, dua unit kapal penyeberangan yang secara aktif melayani rute penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. KMP Awu-Awu memiliki ukuran 600 GT dengan panjang keseluruhan 55,50 meter, lebar 13 meter, tinggi 3,45 meter, dan sarat 2,45 meter, serta mampu melaju dengan kecepatan 12 knot dan menampung hingga 298 orang penumpang. Sementara itu, KMP Dharma Kencana hadir dengan ukuran yang lebih besar, memiliki panjang keseluruhan 89 meter, panjang antara garis tegak 84 meter, lebar 15,80 meter, tinggi 5,40 meter, dan sarat 3,70 meter, dengan kapasitas deadweight sebesar 1.096 ton serta gross tonnage mencapai

4.869 GT. Kedua kapal ini menjadi tulang punggung konektivitas laut di wilayah tersebut, melayani kebutuhan mobilitas masyarakat dan distribusi barang setiap harinya dengan penuh dedikasi.

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian integral dari sistem angkutan darat yang lebih luas, sehingga penyelenggaraannya diharapkan dapat memenuhi kriteria dan karakteristik standar yang berlaku bagi angkutan darat pada umumnya, seperti ketepatan waktu, keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan tarif bagi seluruh lapisan masyarakat. Transportasi penyeberangan, sebagai salah satu subsistem dari keseluruhan sistem transportasi nasional, diharapkan mampu menjadi penggerak pembangunan daerah dalam rangka memantapkan wawasan nusantara dan memperkuat integrasi wilayah Republik Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Peran strategis ini semakin terasa penting mengingat luasnya wilayah Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau dengan karakteristik geografis yang sangat beragam. Segala upaya dan kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan angkutan penyeberangan pada akhirnya bermuara pada satu pangkalan operasional yang disebut pelabuhan, sebagai titik awal sekaligus titik akhir dari setiap perjalanan yang dilakukan melalui jalur laut. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan, termasuk optimalisasi kinerja armada kapal seperti KMP Awu-Awu dan KMP Dharma Kencana, merupakan langkah nyata yang harus terus diupayakan demi terwujudnya sistem transportasi penyeberangan yang andal, efisien, dan berdaya saing tinggi di masa mendatang.

1.2.2 Terminal Penumpang

Fasilitas terminal merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan, dalam menunjang sistem transportasi darat (Yuda, dkk., 2019:110). Sebagai penghubung utama antara transportasi darat dan transportasi penyeberangan, bangunan terminal penumpang berfungsi untuk menampung berbagai kegiatan transisi, mulai dari perpindahan akses darat ke angkutan penyeberangan atau sebaliknya, hingga proses kedatangan, keberangkatan, dan transit penumpang (Guntari, dkk., 2017:130). Dengan demikian, terminal penumpang dapat dipahami sebagai sarana penyelenggaraan kegiatan keberangkatan, kedatangan, dan pemberhentian kendaraan umum, sekaligus sebagai tempat penyediaan layanan bagi penumpang maupun barang yang diangkut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan, fasilitas terminal penumpang memerlukan beberapa luasan khusus yang disesuaikan dengan kondisi dan jumlah yang dipersyaratkan guna menunjang kualitas pelayanan di ruang tunggu. Berbagai fasilitas pelayanan seperti toilet, loket, ruang ibu menyusui, ruang informasi, dan fasilitas lainnya perlu disiapkan di area ruang tunggu. Di

samping itu, ketersediaan lapangan parkir yang memadai di kawasan pelabuhan turut menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan penumpang. Lapangan parkir berperan sebagai tempat bagi kendaraan pribadi maupun kendaraan umum yang mengantar dan menjemput penumpang, sehingga mampu mengurangi kepadatan lalu lintas di sekitar terminal. Dengan area parkir yang tertata dan sesuai kapasitas, mobilitas penumpang menuju ruang tunggu dapat berjalan lebih aman, nyaman, dan tertib.

Terminal penumpang menjadi pusat berbagai aktivitas, mengingat fungsinya sebagai titik perpindahan moda transportasi sekaligus wilayah peralihan antara transportasi darat dan laut. Seluruh kegiatan yang berlangsung di area ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, sangat dipengaruhi oleh aktivitas yang terjadi di lingkungan pelabuhan secara keseluruhan. Adapun aktivitas yang terjadi pada terminal penumpang kapal laut meliputi :

1. **Aktivitas Dermaga**
Merupakan aktivitas yang dilakukan awak kapal di dermaga dan di dalam kapal yang sedang dilabuhkan seperti perbaikan kapal, perawatan kapal, pengisian bahan makanan kapal.
2. **Aktivitas Debarkasi**
Merupakan kegiatan utama penumpang dari kapal sampai keluar terminal yang meliputi proses penanganan penumpang dan barang dan kegiatan menemui penjemput.
3. **Aktivitas Embarkaasi**
Merupakan kegiatan utama penumpang dari masuk ke terminal penumpang sampai naik ke kapal, yang meliputi kegiatan pembelian tiket, chek in, dan pengurusan administrasi, pemeriksaan dan pengurusan barang, menunggu dan naik ke kapal.
4. **Aktivitas Transit**
Merupakan kegiatan penumpang yang turun dari kapal, menunggu penjemput atau angkutan lain, kemudian melanjutkan perjalanan kembali.
5. **Aktivitas Pengantar / Penjemput**
Merupakan kegiatan para pengantar dan penjemput mulai dari memasuki area terminal, mencari informasi pelayaran, dan menunggu untuk menjemput atau mengantar Saudara maupun penumpang.

1.2.3 Kinerja Pelabuhan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, serta tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi dalam Abidin & Sasongko, 2022). Lebih lanjut, kinerja dapat dipahami sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang mampu dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki serta batasan-batasan yang telah

ditetapkan guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Adapun kinerja pelabuhan merupakan output dari tingkat keberhasilan pelayanan atau penggunaan fasilitas pelabuhan dalam suatu periode tertentu, yang diukur dalam satuan waktu, satuan berat, rasio persentase, maupun satuan lainnya.

Sebagai indikator dalam pengelolaan manajemen pelabuhan, analisis kinerja pelabuhan berfungsi sebagai dasar perencanaan dan pengembangan, sekaligus sebagai acuan dalam penetapan kebijakan. Di samping itu, analisis kinerja digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan operasional, produktivitas, dan efisiensi pemanfaatan fasilitas pelabuhan.

Tiga aspek utama membentuk kinerja pelabuhan, yakni pelayanan kapal, produktivitas bongkar muat, dan utilitas fasilitas serta peralatan. Pelayanan kapal mencakup seluruh rangkaian kegiatan mulai dari kapal memasuki perairan pelabuhan, berada di kolam pelabuhan, bersandar di dermaga, hingga meninggalkan pelabuhan. Sementara itu, produktivitas bongkar muat diukur berdasarkan satuan tertentu seperti berat muatan dalam ton, sedangkan utilitas menggambarkan tingkat pemanfaatan fasilitas dan peralatan pelabuhan, seperti tingkat penggunaan dermaga.

1.2.4 Standar Pelayanan

Pedoman pelayanan penumpang angkutan penyeberangan menjadi acuan bagi penyelenggara jasa angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang kapal yang wajib diterapkan oleh penyelenggara terminal penumpang penyeberangan.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan sekaligus acuan evaluasi mutu pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015, standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan terdiri atas dua jenis standar pelayanan, yaitu standar pelayanan pelabuhan penyeberangan dan standar pelayanan di dalam kapal angkutan penyeberangan. Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal tersebut disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang, antara lain:

- a) Pelayanan keselamatan di terminal:
 - Informasi dan fasilitas keselamatan
 - Informasi dan fasilitas kesehatan
- b) Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal:
 - Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput
 - Naik turun penumpang dari dan ke kapal
 - Pos dan petugas keamanan
 - Informasi gangguan keamanan

- Peralatan dan pendukung keamanan
- c) Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal:
 - Kemudahan untuk mendapatkan tiket
 - Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
- d) Pelayanan kenyamanan di terminal :
 - Ruang tunggu
 - Gate/koridor boarding
 - Toilet
 - Tempat ibadah
 - Lampu penerangan
 - Fasilitas kebersihan
 - Fasilitas pengatur suhu
 - Ruang pelayanan kesehatan
 - Area merokok
- e) Pelayanan kemudahan di terminal:
 - Informasi pelayanan
 - Informasi waktu keberangkatan kapal kedatangan
 - Informasi gangguan perjalanan kapal
 - Informasi angkutan lanjutan
 - Fasilitas layanan penumpang dan
 - Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - Tempat parkir
 - Pelayanan bagasi penumpang
- f) Pelayanan kesetaraan di terminal:
 - Fasilitas penyandang difable
 - Ruang ibu menyusui

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong
2. Mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong.
3. Memetakan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan penumpang.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pihak Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta

Garongkong

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi pihak Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong untuk memperbaiki dan mempertahankan indikator kualitas pelayanan pelabuhan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap pengguna jasa.

- b. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong
- c. Bagi Masyarakat
Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi masyarakat agar pelayanan pelabuhan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pelabuhan yang lebih aman dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat sehari-hari.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Barru Provinsi Sulawesi Selatan, penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2026.



Gambar 2. 1 Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong

Sumber : Google Earth

2.2 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

2.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui observasi atau wawancara dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini, data primer berupa hasil kuesioner dari responden mengenai jasa pelayanan penumpang, serta data terkait fasilitas pelayanan yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong.

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui kunjungan ke instansi atau kantor yang

berhubungan dengan penelitian ini. Instansi yang dikunjungi meliputi pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong. Data sekunder yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai fasilitas yang tersedia dan data penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kapal yang berangkat dari Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong.

2.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian yang digunakan sebagai tujuan penyelidikan populasi dari aspek-aspeknya, untuk dapat menggambarkan keadaan dari populasi secara lebih objektif. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode *Slovin* dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

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 Awu-Awu dan KMP Darma Kencana dengan populasi didapatkan dari jumlah penumpang sebanyak 847 penumpang. Maka jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} = \frac{847}{(847 \times 0,095)^2 + 1} = 93 \text{ orang}$$

2.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kinerja atribut pelayanan penumpang serta mengidentifikasi persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong Kabupaten Barru. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa cara yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Data yang dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan digunakan sebagai informasi tambahan sekaligus sebagai pembandingan terhadap data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data yang diperlukan mencakup fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

b. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong Kabupaten Barru. Dokumen kuesioner tersedia pada Lampiran 1.

2.5 Tahapan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja atribut pelayanan serta mengidentifikasi persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong Kabupaten Barru. Untuk mencapai hal tersebut, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan. Tahapan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tahapan Analisis Penelitian

Tahapan	Input	Metode	Output
1. Identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong	Indikator Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan berdasarkan Permenhub No. 39 Tahun 2015	Observasi, wawancara dan studi literatur	Ketersediaan & kondisi fasilitas pelayanan penumpang di pelabuhan
2. Mengukur tingkat kinerja	Jawaban kuesioner tingkat kinerja dan	Metode IPA (Importance Performance	Nilai rata-rata tingkat kinerja, tingkat

Tahapan	Input	Metode	Output
dan tingkat kepentingan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garungkong	tingkat kepentingan pengguna jasa	Analysis)	kepentingan, dan tingkat kesesuaian setiap atribut pelayanan berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA).
		Analisis Diagram Kartesius	Pemetaan posisi masing-masing atribut pelayanan ke dalam empat kuadran Diagram Kartesius (IPA) Sebagai dasar penentuan prioritas peningkatan pelayanan Pelabuhan Peabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garungkong

2.5.1 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarakan kepada konsumen. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan / harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja pada masing-masing atribut tersebut.

Dalam hal ini digunakan lima tingkat skala Likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

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

Pada tingkat kinerja / penampilan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat puas diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Puas diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup puas diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Kurang puas diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas.
5. Tidak puas diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja

maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

2.5.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan. Nilai tingkat kesesuaian tersebut digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial, 2018). Adapun persamaan yang digunakan adalah:

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

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = total skor penilaian kinerja pada setiap atribut

Yi = total skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Setelah tingkat kesesuaian diperoleh, tahapan selanjutnya adalah menganalisis hasil tersebut dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram ini digunakan untuk menentukan prioritas dari berbagai indikator pelayanan. Diagram kartesius dibentuk dengan membagi bidang menjadi empat kuadran yang dipisahkan oleh dua garis tegak lurus pada titik $(\bar{X}, \bar{Y})$. Nilai $\bar{X}$ menunjukkan rata-rata skor kinerja (tingkat pelaksanaan atau kepuasan) dari seluruh atribut atau faktor, sedangkan $\bar{Y}$ merupakan rata-rata skor kepentingan dari seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kedua garis tersebut menjadi batas rata-rata keseluruhan penilaian kinerja dan tingkat harapan pelanggan, sehingga terbentuk empat area prioritas dalam analisis. Adapun rumus rata-rata total tersebut adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

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

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

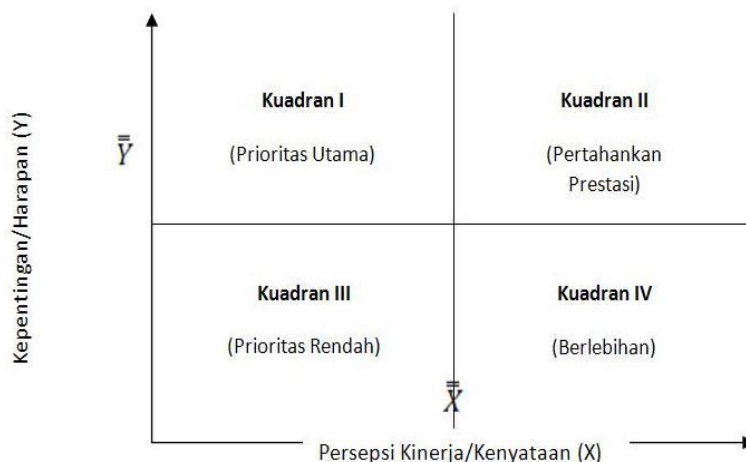
$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{k}$$

Dimana:

k : banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya, unsur-unsur tersebut diklasifikasikan ke dalam empat bagian. Metode ini menggabungkan dua jenis pengukuran, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi), yang kemudian dituangkan dalam bentuk grafik dua dimensi (diagram Kartesius). Penyajian dalam bentuk grafik ini bertujuan untuk mempermudah interpretasi data serta memberikan arahan usulan yang lebih praktis. Diagram Kartesius tersebut dapat dilihat pada Gambar 3, beserta penjelasannya berikut ini:



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius

Sumber : Siyamto. Y 2017

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Pada kuadran ini, atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pengguna jasa. Namun, tingkat kepuasan yang dirasakan masih rendah, sehingga diperlukan perbaikan pelayanan secepat dan sebaik mungkin.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Pada posisi ini, atribut pelayanan dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan pengguna jasa juga tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Pada kuadran ini, atribut pelayanan dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan tingkat kepuasan yang dirasakan juga rendah. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna jasa cenderung tidak terlalu memperhatikan atribut yang berada pada posisi ini.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Pada posisi ini, atribut pelayanan dinilai kurang penting oleh pengguna jasa. Namun, tingkat kepuasan yang dirasakan justru sangat tinggi, sehingga pelaksanaannya dapat dianggap berlebihan dibandingkan

tingkat kepentingannya.

2.6 Indikator Pelayanan Jasa Terminal Penumpang

Indikator pelayanan jasa terminal penumpang adalah tolok ukur kualitas layanan yang mencakup aspek fasilitas, informasi, kenyamanan, keamanan, dan kinerja petugas. Penilaian didasarkan pada persepsi penumpang dan observasi lapangan sebagai upaya peningkatan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Andi Mattalatta Garongkong. Berikut indikator-indikatornya Tabel 2. Indikator Pelayanan Jasa Terminal Penumpang.

Tabel 2. Indikator Pelayanan Jasa Terminal Penumpang

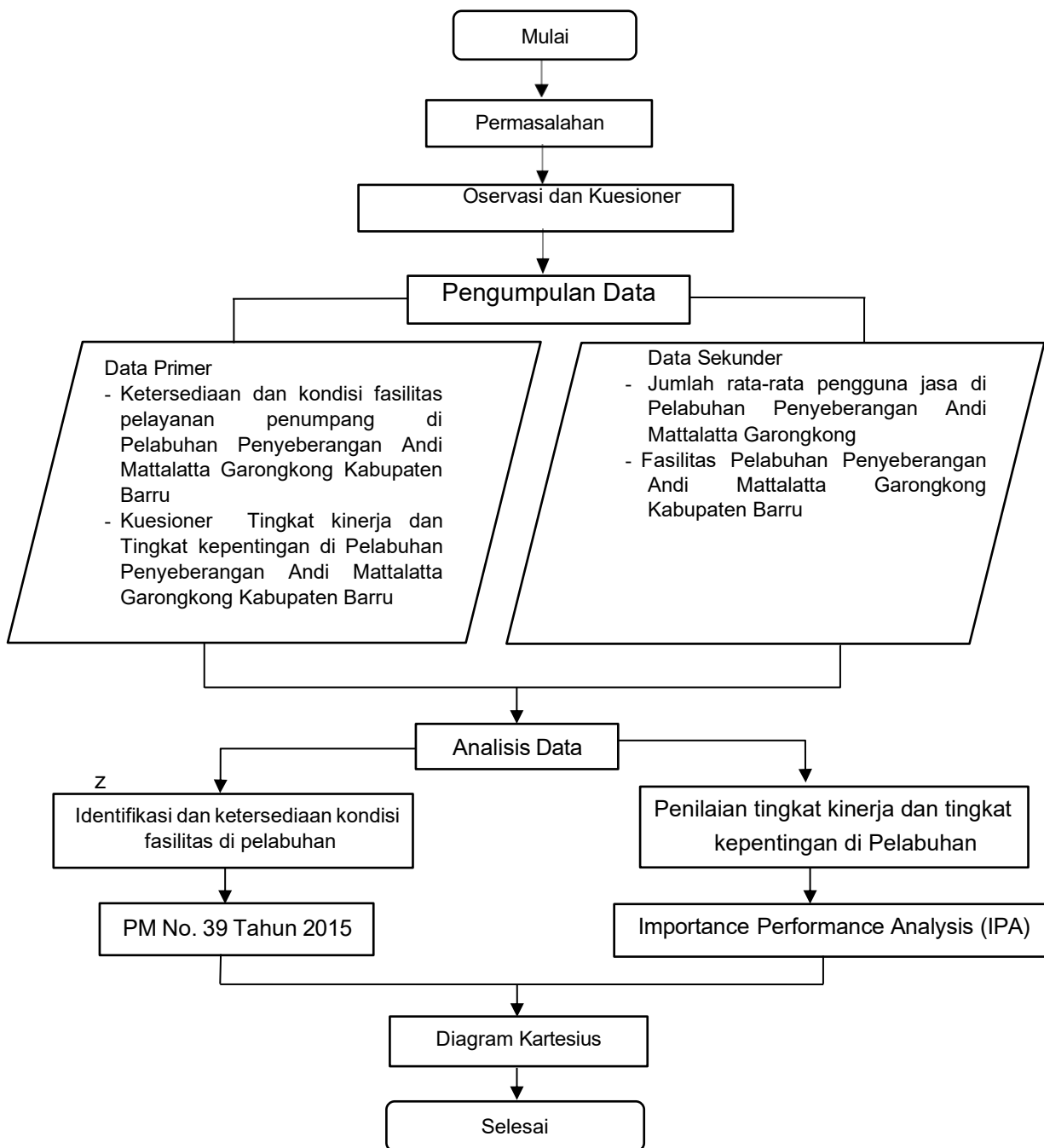
JENIS PELAYANAN	SIMBOL	INDIKATOR PELAYANAN
Keselamatan	A1	Tersedianya lajur pejalan kaki meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor.
	A2	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan dan pagar).
	A3	Tersedianya jalur evakuasi
	A4	Tersedianya alat pemadam kebakaran
	A5	Tersedianya pos, fasilitas dan petugas Kesehatan.
	A6	Tersedianya pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum.
	A7	Tersedianya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum.
	A8	Tersedianya informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan jelas.
	A9	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas.
Keamanan	A10	Tersedianya pos keamanan dan kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu.
	A11	Tersedianya stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca.
	A12	Ketersediaan petugas keamanan, minimal 2 petugas berseragam dan mudah terlihat.
Kehandalan/keteraturan	A13	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis.
	A14	Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis.
	A15	Loket penjualan tiket tetap dan teratur.
	A16	Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal.
	A17	Tersedianya petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal.

JENIS PELAYANAN	SIMBOL	INDIKATOR PELAYANAN
Kenyamanan	A18	Pada ruang tunggu : tersedianya tempat duduk, area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.
	A19	Toilet bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.
	A20	Fasilitas peribadatan/mushola bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.
	A21	Tersedia ruang terbuka hijau, terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman, tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah.
	A22	Tersedianya rumah makan/kantin.
	A23	Tersedianya fasilitas dan petugas kebersihan.
	A24	Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan.
	A25	Tersedianya area merokok.
	A26	Tersedianya drainase yang memadai.
	A27	Tersedianya fasilitas jaringan internet.
	A28	Tersedianya ruang baca.
	A29	Tersedianya lampu penerangan ruangan.
Kemudahan/ Keterjangkauan	A30	Letak jalur pemberangkatan tetap dan teratur.
	A31	Letak jalur kedatangan tetap dan teratur.
	A32	Informasi pelayanan (denah, jadwal, tarif, peta jaringan) diletakkan di tempat strategis, mudah dilihat dan jelas terbaca.
	A33	Informasi angkutan lanjutan mudah dilihat dan jelas terbaca.
	A34	Informasi gangguan perjalanan bus AKAP diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar.
	A35	Tersedinya tempat penitipan barang.
	A36	Tersedianya fasilitas pengisian baterai.
	A37	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang.
	A38	Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi
Kesetaraan	A39	Tersedianya fasilitas penyandang cacat.
	A40	Tersedianya ruang ibu menyusui dan bayi.

Indikator pelayanan jasa diatas berjumlah 40 indikator dan di masing-masing indikator disimbolkan (A1, A2....A40) untuk memudahkan peneliti dalam menyusun dan mengolah data kuesioner. Selanjutnya akan digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada responden.

2.7 Kerangka Berpikir

Untuk mempermudah proses pelaksanaan penelitian ini, disusun kerangka pikir penelitian yang diperlihatkan pada Gambar 3:



Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir