

Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Siginjai Lintasan Jepara – Karimunjawa Provinsi Jawa Tengah

Eko Nugroho Widjatmoko, Andri Yulianto, Siti Nurlaili Triwahyuni, Hadisty Ciptawardhani

Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang, Indonesia
ekonugrohowidjatmoko@gmail.com

Abstrak

Pelabuhan Penyeberangan Jepara terletak di Kabupaten Jepara, Provinsi Jawa Tengah. Pelabuhan Penyeberangan Jepara memiliki tiga kapal yang beroperasi yaitu KMP.Siginjai, KMC.Express Bahari 1C dan KMC.Express Bahari 3F. Terdapat beberapa pelayanan yang belum sesuai peraturan dan dijalankan oleh operator kapal, padahal pelayanan di atas kapal telah diatur oleh pemerintah untuk memberikan rasa aman, nyaman selama penyeberangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian Pelayanan angkutan penyeberangan pada KMP. Siginjai pada kondisi saat ini terhadap Standar Pelayanan Minimal dan mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada skala prioritas. Metode yang digunakan adalah analisa tingkat kesesuaian SPM angkutan penyeberangan dan IPA untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada skala prioritas. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan diperoleh bahwa KMP.Siginjai dengan tingkat kesesuaian untuk pelayanan penumpang yaitu 69.35%, pelayanan pemuatan kendaraan KMP.Siginjai yaitu 75%, pelayanan pengoperasian kapal yaitu 100% dan didapatkan hasil bahwa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada skala prioritas untuk aspek pelayanan penumpang yaitu kotak P3K yang belum tersedia, petugas keamanan, kursi reclining dan sofa, toilet yang terpisah dan fasilitas bagasi penumpang. Pada pelayanan pemuatan kendaraan atribut yang menjadi skala prioritas yaitu jalur evakuasi, jarak antar kendaraan dan jarak antara dinding kapal dengan kendaraan dan intensitas cahaya 200 – 300 Lux. Strategi yang ditawarkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan adalah menyediakan fasilitas yang terletak pada skala prioritas.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Tingkat Kesesuaian, Importance Performance Analysis(IPA)

Jepara Ferry Port is located in Jepara Regency, Central Java Province. The Jepara Ferry Port has three vessels in operation, namely KMP.Siginjai, KMC.Express Bahari 1C and KMC.Express Bahari 3F. There are several services that do not comply with regulations and are carried out by ship operators, even though the services on board have been

How to cite:	Eko Nugroho Widjatmoko, Andri Yulianto, Siti Nurlaili Triwahyuni, Hadisty Ciptawardhani (2023), Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP.Siginjai Lintasan Jepara – Karimunjawa Provinsi Jawa Tengah, (5) 11, https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i7.2416 ___
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

regulated by the government to provide a sense of security and comfort during the crossing. This research aims to determine the level of suitability of ferry transportation services at KMP. Siginjai on the current conditions regarding Minimum Service Standards and knowing the service attributes that need to be improved on a priority scale. The method used is analysis of the level of suitability of SPM for ferry transportation and IPA to determine service attributes that need to be improved on a priority scale. Based on the results of the analysis and calculations, it was found that KMP.Siginjai had a suitability level for passenger services, namely 69.35%, KMP.Siginjai vehicle loading services, namely 75%, ship operation services, namely 100% and the results obtained were that service attributes needed to be improved on a priority scale for aspects Passenger services include first aid kits which are not yet available, security officers, reclining seats and sofas, separate toilets and passenger baggage facilities. In vehicle loading services, the attributes on the priority scale are evacuation routes, distance between vehicles and the distance between the ship wall and the vehicle and a light intensity of 200 – 300 Lux. The strategy offered to increase comfort and satisfaction is to provide facilities that are located on a priority scale.

Keywords: Service Standards, Conformity Level, Importance Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN

Dalam konteks transportasi angkutan penyeberangan, tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan operasional, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan (NURANISA, 2022); (Siregar, 2012); (Andiri, 2015). Pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna jasa, bahkan dapat berdampak pada reputasi operator dan keselamatan perjalanan (Siahaan, 2015); (Soeseno Bong, 2019).

Penting untuk dicatat bahwa berdasarkan PM Nomor 62 Tahun 2019, standar pelayanan minimal harus dipatuhi oleh operator angkutan penyeberangan (BALDA, 2022); (AHMAD KHAIRUL ISLAM, 2022). Dalam konteks ini, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh operator KMP.Siginjai belum sepenuhnya memenuhi ketentuan yang berlaku. Beberapa fasilitas masih belum tersedia, dan hal ini dapat berkontribusi pada ketidakpuasan pengguna jasa (Konli, 2014).

Pentingnya memberikan fasilitas yang memadai dan memenuhi standar tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga berpengaruh pada persepsi pengguna jasa terhadap tingkat keamanan dan kenyamanan selama pelayaran. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan yang disediakan oleh KMP.Siginjai.

Langkah-langkah perbaikan dapat mencakup pemenuhan fasilitas yang masih kurang, peningkatan pelatihan untuk awak kapal dalam memberikan pelayanan yang baik, dan pengawasan yang lebih ketat terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan

minimal. Selain itu, penting untuk mendengarkan umpan balik dari pengguna jasa untuk memahami secara lebih mendalam kebutuhan dan harapan mereka.

Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh KMP.Siginjai dapat mencapai tingkat yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi pengguna jasa, sekaligus mendukung keselamatan dan keamanan selama perjalanan penyeberangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu proses menemukan pengetahuan dengan memberi data berupa angka. Angka yang diperoleh digunakan untuk melakukan analisa keterangan. Penelitian kuantitatif deskriptif biasanya hanya mengukur tingkat suatu variabel pada populasi atau sampel (Sugiyono,2010). Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahap meliputi analisa tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan, analisa data uji coba kuesioner, analisa jumlah sampel penelitian dan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA).

- a. Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
Analisa untuk mengetahui tingkat kesesuaian standar pelayanan minimal dengan kondisi eksisting di KMP.Siginjai dengan cara membandingkan tolak ukur layanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 62 tahun 2019 dengan kondisi pelayanan eksisting di atas KMP. Siginjai. Analisa ini dilakukan dengan menggunakan formulir checklist. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Minimal kapal penyeberangan, dihitung dengan menggunakan rumus pada persamaan berikut ini:

$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{\Sigma \text{sesuai}}{\Sigma \text{kesesuaian}} \times 100\%$$

- b. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* atau responden dipilih berdasarkan kesediaanya untuk mengisi kuesioner pada saat menggunakan KMP.Siginjai untuk melakukan perjalanan. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa KMP.Siginjai yang dalam hal ini untuk penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Perhitungan rumus Slovin dapat dilihat pada persamaan berikut ini :

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

c. Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut.

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah :

1) Menghitung Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Yola & Dwi, 2013). Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini terdapat 2 variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan pengguna jasa. Rumus yang digunakan dalam perhitungan ini dapat dilihat pada persamaan berikut ini :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

$$Tk \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100$$

Keterangan :

Tki : Tingkat Kesesuaian
 Responden Xi : Skor Penilaian
 Kinerja
 Yi : Skor Penilaian Kepentingan

2) Menghitung Rata – Rata untuk setiap atribut yang menjadi prespsi pengguna jasa. Rumus yang digunakan dalam perhitungan ini dapat dilihat pada persamaan berikut ini :

$$\bar{X} = \frac{X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = skor rata – rata kinerja
 \bar{y} = skor rata- rata harappann
 = jumlah responden

- 3) Menghitung Rata – Rata seluruh atribut tingkat kinerja dan harapan yang akan menjadi batasan dalam diagram kartesius. Rumus yang digunakan dalam perhitungan ini dapat dilihat pada persamaan berikut ini :

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

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

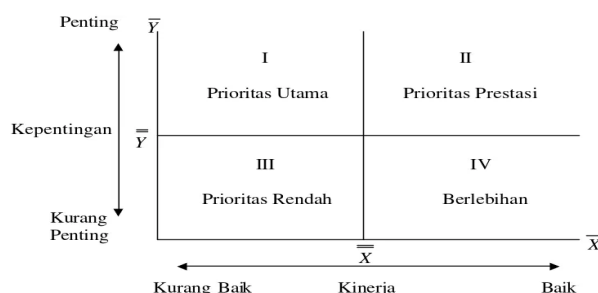
Keterangan :

\bar{x} = skor rata – rata kinerja

\bar{y} = skor rata- rata harapan

k = jumlah atribut

- 4) Melakukan penjabaran atribut dalam sebuah diagram kartesius
Importance-Performance Analysis Matrix terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Sumbu horizontal (X) diisi oleh rata – rata nilai tingkat persepsi kinerja layanan sedangkan sumbu vertikal (Y) diisi oleh rata – rata nilai tingkat harapan. Diagram k a r t e s i u s dapat dilihat pada gambar 2.1



**Gambar 1 Diagram Kartesius
IPA**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

Data yang disajikan pada penelitian ini berupa data survei produktivitas penumpang dan kendaraan selama 25 hari untuk menentukan jumlah responden kuesioner tingkat kepuasan pelayanan angkutan penyeberangan. Data survei kondisi eksisting pelayanan angkutan penyeberangan dengan menggunakan pedoman pada PM Nomor 62 Tahun 2019. Hasil survei ini kemudian diolah untuk mengetahui presentase tingkat kesesuaian pelayanan angkutan penyeberangan. Data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada pengguna jasa kemudian diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut mana saja yang berada di kuadran 1 atau yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Analisis Data

- a. Analisa Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Tabel 1 Penilaian Kondisi Pelayanan Penumpang

ASPEK PENILAIAN	SKOR
ASPEK KESELAMATAN	
1. Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	
a. Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan yang mudah dibaca oleh penumpang	1
2. Fasilitas Keselamatan	
ASPEK KESELAMATAN	
a. APAR	1
b. Sprinkler & Alarm pendeteksi asap	1
c. Life buoy	1
d. Life jacket	1
e. Life raft	1
f. Sekoci	1
g. Petunjuk jalur evakuasi	1

h. Titik kumpul evakuasi	1
3. Fasilitas Kesehatan	
a. Tersedia ruang medis	1
b. Tersedia tempat tidur	1
c. Tersedia tandu	0
d. Tersedia kursi roda	1
e. Tersedia obat – obatan	1
f. Tersedia tabung oksigen	0
g. Tersedia P3K	0
ASPEK KEAMANAN	
1. Fasilitas Keamanan	
a. Tersedia CCTV	1
b. Tersedia petugas keamanan	0
c. Tersedia informasi gangguan keamanan	1
ASPEK KENYAMANAN	
1. Ruang penumpang ekonomi	
a. Tinggi ruangan paling rancang 1.90 m	1
b. Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0
c. Tersedia ruang lesehan	0
d. Tersedia pendingin ruangan	1
e. Tersedia TV, video, audio	1
f. Tersedia tempat sampah	1
g. Area bersih 100%	1
h. Tersedia pengeras suara	1
i. Tersedia ventilasi	1
2. Ruang penumpang non ekonomi	
a. Tinggi ruangan paling rancang 1.90 m	1
b. Tempat duduk dengan sandaran tangan	1
c. Kursi reclining lebar 50 cm panjang 50 cm	0
d. Kursi sofa lebar 50 cm panjang 60 cm	0
e. Tersedia pendingin ruangan AC	1
f. Tersedia TV	1
g. Tersedia tempat sampah	1
h. Area bersih 100 %	1
i. Tersedia pengeras suara	1
j. Tersedia ventilasi	1
3. Toilet	
a. Tersedia 1 untuk 50 orang dan terpisah setiap genre	0

b. Area bersih dan tidak bau	1
4. Fasilitas ibadah	
a. Tersedia tempat wudhu alat sholat dan karpet	1
b. Tersedia pendingin ruangan	1
c. Area bersih dan tidak berbau	1
5. Ruang Menyusui	
a. Tersedia kursi sofa dengan sandaran tangan	0
ASPEK KENYAMANAN	
b. Tersedia pendingin ruangan	1
6. Lampu penerangan	
a. 200 – 300 lux	0
7. Dapur / Kantin /Kafetaria	
a. Berada di ruang penumpang	1
b. Menggunakan kompor listrik	1
c. Memiliki ventilasi	1
ASPEK KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN	
1. Informasi pelayanan	
a. Informasi berbentuk visual	1
b. Kualitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada	1
2. Fasilitas layanan penumpang reguler	
a. Mempunyai ruangan dan 1 meja kerja	0
3. Fasilitas bagasi penumpang	
a. Tersedia tempat yang aman untuk barang bawaan	0
4. Gang / Jalan	
a. Memberikan akses keluar masuk	1
5. Tangga	
a. Lebar 100 cm	0
b. Tidak licin	1
c. Kondisi bersih	1
ASPEK KESETARAAN	
1. Fasilitas bagi penumpang difable	
a. Tersedia mobile ramp minimum 20 derajat	0
b. Tersedia kursi roda	0
c. Tersedia akses prioritas	0
d. Kemudahan akses ke toilet	0
e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui	0
Jumlah	43

Setelah menggantikan nilai yang sesuai, maka menghasilkan Tingkat Kesesuaian sebesar 69,35%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Penumpang KMP. Siginjai adalah 69,35%.

Tabel 2 Penilaian Kondisi Pemuatan Kendaraan di KMP.Siginjai

ASPEK PENILAIAN	SKOR
ASPEK KESELAMATAN	
1. Informasi dan himbauan	
a. Dilarang Merokok	1
b. Dilarang menghidupkan mesin kendaraan selama pelayaransampai pintu rampa dibuka kembali	1
c. Penumpang dilarang tinggal di dalam kendaraan dan di geladak kendaraan	1
d. Dilarang membuang sampah ke laut	1
e. Dilarang bersandar di relling	1
2. Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	
a. Hidran	1
b. Apar	1
c. Sprinkler	1
d. Tanda petunjuk jalur evakuasi	0
e. Tersedia ganjal dan lashing	1
f. Scupper	1
g. Marka pada car deck dan pintu rampa	1
ASPEK KEAMANAN	
1. Fasilitas Keamanan	
a. Tersedia CCTV	1
2. Lampu Penerangan	
a. Intensitas cahaya 200 – 300 lux	0
3. Lantai Geladak	
a. Garis lajur terlihat dengan jelas	1
b. Jarak antara salah satu sisi kedaraan 60 cm	0
c. Jarak antara muka dan belakang kendaraan adalah 30 cm	1
d. Jarak dengan dinding kapal 60 cm	0
ASPEK KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN	
1. Fasilitas Bongkar Muat	
a. Paling sedikit memiliki 2 pintu rampa	1
b. Tersedia akses kendraan dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan	1

c. Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia dudukan atau tumpuan	0
d. Tersedia inner ramp	0
e. Akses kendaraan dari pintu samping	0
2. Ruang Geladak Kapal	
a. Rantai geladak dirancang 10 ton	1
b. Tinggi ruangan kendaraan	1
c. Tersedia alat ganjal dan pengikat kendaraan	1
d. Antara pintu rampa haluan / buritan diberi tanda sekat	1
e. Tersedia lampu penerangan di ruangan kendaraan	1
Jumlah	21

Setelah menggantikan nilai yang sesuai, perhitungan tersebut menghasilkan Tingkat Kesesuaian sebesar 75%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pemuatan Kendaraan KMP.Siginjai adalah 75%.

Tabel 3 Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal

ASPEK PENILAIAN	SKOR
ASPEK KEAMANAN	
1. Fasilitas Keamanan di ruang mesin	
a. Tersedia CCTV pada ruang mesin	1
ASPEK KENYAMANAN	
1. Kondisi Fisik Kapal	
a. Kondisi Baik	1
ASPEK KETERATURAN	
2. Jadwal Operasi	
a. Pemenuhan waktu sandar dan berlayar	1
b. Pemenuhan waktu bongkar muat	1
3. Kecepatan Dinas Kapal	
a. Pemenuhan waktu berlayar	1
Jumlah	5

Dengan memasukkan nilai yang sesuai ke dalam rumus, diperoleh hasil Tingkat Kesesuaian sebesar 100%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pengoperasian Kapal KMP.Siginjai adalah 100%.

b. Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa KMP.Siginjai yang dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah populasi dalam perhitungan ini yaitu jumlah penumpang KMP.Siginjai selama 25 hari.

$$n = \frac{4062}{1 + 4062 \cdot 0.5^2}$$

$$= 364,1$$

$$\sim 364 \text{ orang (sampel penumpang KMP.Siginjai)}$$

Jadi, jumlah sampel responden yang dibutuhkan untuk pelayanan penumpangnya yaitu 364 orang pengguna jasa KMP.Siginjai.

$$n = \frac{954}{1 + 954 \cdot 0.5^2}$$

$$= 281,8$$

$$\sim 282 \text{ orang (sampel kendaraan KMP.Siginjai)}$$

Jadi, jumlah sampel responden yang dibutuhkan untuk pemuatan kendaraanya yaitu 282 orang pengguna jasa KMP.Siginjai.

c. Analisa Importance Performance Analysis

Tabel 4 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Item Pelayanan Penumpang KMP.Siginjai

No.Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja Rata – Rata (\bar{x})	Tingkat Kepentingan Rata – Rata (\bar{y})
A1	1233	1380	3.38	3.79
A2	1165	1329	3.20	3.65
A3	1177	1315	3.23	3.61
A4	1195	1342	3.29	3.68
A5	915	1257	2.51	3.45
A6	1163	1319	3.19	3.62
A7	781	1276	2.14	3.50
A8	771	1305	2.11	3.58
A9	728	1253	2.00	3.44
A10	786	1357	2.15	3.72
A11	760	1219	2.08	3.34
A12	1119	1336	3.07	3.67
A13	1169	1362	3.21	3.74
A14	1109	1264	3.04	3.47
A15	748	1304	2.05	3.58
A16	768	1325	2.10	3.64
A17	1079	1254	2.96	3.44

A18	930	1315	2.55	3.61
A19	927	1214	2.56	3.33
A20	933	1152	2.45	3.16
A21	890	1302	2.44	3.57
A22	752	1315	2.06	3.61
A23	1056	1286	2.92	3.53
A24	1100	1310	3.02	3.59
A25	737	1344	2.02	3.69
A26	1086	1329	2.98	3.65
A27	790	1322	2.17	3.63
A28	1209	1264	3.32	3.47
A29	875	1307	2.40	3.59
A30	650	1238	1.78	3.40
A31	657	1352	1.80	3.71
A32	644	1293	1.76	3.55
A33	636	1307	1.74	3.59
A34	657	1296	1.80	3.57
Jumlah	31.209	44.14	85.67	121.306
		3		

Tabel 5 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Item Pemuatan Kendaraan KMP.Siginjai

No.Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja Rata – Rata (\bar{x})	Tingkat Kepentingan Rata – Rata (\bar{y})
A1	855	1062	3.03	3.76
A2	743	1092	2.63	3.87
A3	821	1035	2.91	3.67
A4	731	1112	2.59	3.94
A5	885	1070	3.13	3.79
A6	736	1081	2.60	3.83
A7	694	1075	2.46	3.81
A8	658	991	2.33	3.51
A9	695	1015	2.46	3.59
A10	671	1074	2.37	3.80
Jumlah	7.489	10.60	26.53	37.5
		7		7

Skor rata -rata tingkat kinerja pelayanan penumpang

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

$$\bar{X} = \frac{85,67}{34}$$

$$\bar{X} = 2,51$$

Jadi, skor rata – rata tingkat kinerja untuk pelayanan penumpang KMP.Siginjai

yaitu 2.51

Skor rata – rata tingkat kepentingan pelayanan penumpang

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

$$\bar{Y} = \frac{121,306}{34}$$

$$\bar{Y} = 3,56$$

Jadi, skor rata – rata tingkat kepentingan untuk pelayanan penumpang KMP.Siginjai yaitu 3,56.

Skor rata -rata tingkat kinerja pemuatan kendaraan

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

$$\bar{X} = \frac{26,53}{10}$$

$$\bar{X} = 2,65$$

Jadi, skor rata – rata tingkat kinerja untuk pemuatan kendaraan KMP.Siginjai yaitu 2.65.

Skor rata – rata tingkat kepentingan pemuatan kendaraan

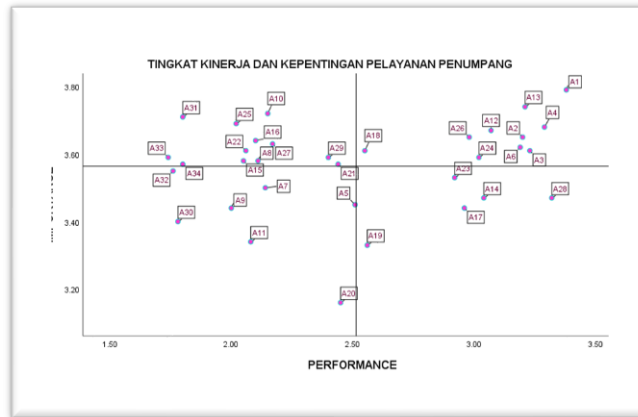
$$\bar{Y} = \frac{\sum y}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{37,57}{10}$$

$$\bar{Y} = 3,75$$

Jadi, skor rata – rata tingkat kepentingan untuk pemuatan kendaraan KMP.Siginjai yaitu 3.75.

Pembahasan



Gambar 3.1 Diagram Kartesius *Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP.Siginjai

Tabel 6 Kuadran *Importance Performance* Pelayanan Penumpang KMP.Siginjai

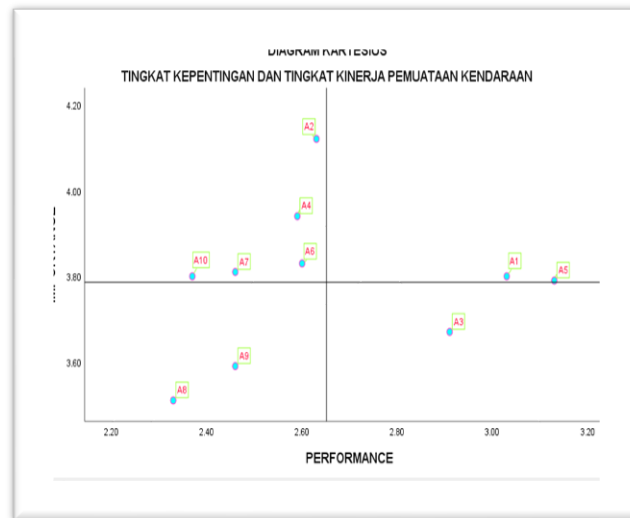
Kuadran I (Prioritas Utama) Nomor Atribut : 8, 10, 15, 16, 21, 22, 25, 27, 29, 31, 33, 34	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Nomor Atribut : 1, 2, 3, 4, 6, 12, 13, 18, 24, 26
Kuadran III (Prioritas Rendah) Nomor Atribut : 5, 7, 9, 11, 20, 30, 32	Kuadran IV (Berlebihan) Nomor Atribut : 14, 17, 19, 23, 28

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang memuat atribut – atribut yang sangat dianggap penting oleh penumpang akan tetapi pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Pengelola kapal harus memberikan prioritas dan fokus dalam memperbaiki pelayanan – pelayanan yang berada dalam kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan di atas kapal dan memberikan kepuasan pada penumpang.

- 1) Atribut 8 : Tersedia P3K
- 2) Atribut 10 : Tersedia ruang medis yang memadai
- 3) Atribut 15 : Tersedia petugas keamanan
- 4) Atribut 16 : Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm

- 5) Atribut 21 : Tersedia toilet 1 untuk 50 penumpang danterpisah setiap genre
- 6) Atribut 22 : Tersedia kursi reklining
- 7) Atribut 25 : Tersedia kursi reklining
- 8) Atribut 27 : Fasilitas bagasi barang penumpang
- 9) Atribut 29 : Tersedia informasi perjalanan dan layanankapal
- 10) Atribut 31 : Tersedia kursi roda akses prioritas
- 11) Atribut 33 : Kemudahan akses untuk ke toilet
- 12) Atribut 34 : Akses prioritas



Gambar 3.2 Diagram Kartesius *Importance Performance* PemuatanKendaraan KMP.Siginjai

Tabel 3.7 Kuadran *Importance Performance* Pemuatan KendaraanKMP.Siginjai

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Nomor Atribut : 2, 4, 6, 7, 10	Nomor Atribut : 1, 5
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
Nomor Atribut : 7, 8, 9	Nomor Atribut : 3

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang memuat atribut – atribut yang sangat dianggap penting oleh penumpang akan tetapi

pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Pengelola kapal harus memberikan prioritas dan fokus dalam memperbaiki pelayanan – pelayanan yang berada dalam kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan di atas kapal dan memberikan kepuasan pada penumpang.

- 1) Atribut 2 : Tersedia petunjuk jalur evakuasi
- 2) Atribut 4 : Jarak antara salah satu sisi kendaraan minimal 60 cm
- 3) Atribut 6 : Jarak antara salah satu sisi kendaraan dengan dinding kapal minimal 60 cm
- 4) Atribut 7 : Intensitas cahaya 200 – 300 lux
- 5) Atribut 10 : Akses penumpang dan ke geladak atas (upperdeck) harus tersedia dudukan atau tumpuan

KESIMPULAN

Dari hasil analisa didapatkan kesimpulan bahwa : (1) Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP.Siginjai untuk aspek pelayanan penumpang adalah 69.35 %, tingkat kesesuaian untuk aspek pemuatan kendaraan adalah 75% dan tingkat kesesuaian untuk aspek pengoperasian kapal adalah 100 % . (2) Atribut pelayanan yang ditingkatkan pada skala prioritas KMP.Siginjai untuk aspek pelayanan penumpang yaitu kotak P3K, ruang medis yang memadai, petugas keamanan, tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit 50 cm x 50 cm, sofa dengan sandaran dan kursi reclining, toilet terpisah setiap genre, menyediakan fasilitas bagasi barang penumpang, informasi perjalanan dan layanan kapal, kursi roda akses prioritas, dan akses prioritas sedangkan pada aspek pemuatan kendaraan yaitu petunjuk jalur evakuasi, jarak antara salah satu sisi kendaraan minimal 60 cm dan jarak antara salah satu sisi kendaraan dengan dinding kapal minimal 60 cm, intensitas cahaya 200 – 300 lux dengan penambahan lampu, dan dudukan atau tumpuan untuk akses penumpang dan ke geladak atas (upper deck) (3) Pihak regulator harus meningkatkan pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan pada KMP.Siginjai sesuai dengan aturan yang berlaku agar tingkat kesesuaian mencapai 100 %. Menyediakan petugas yang mempunyai tugas untuk melakukan monitoring dan pengecekan secara rutin dan berkali serta memberikan penilaian dalam rangka pemenuhan pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan yang terkait dengan aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan, dan aspek kesetaraan. (4) Pengelola kapal dapat menyediakan atau memperbaiki fasilitas yang belum sesuai pada pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan KMP.Siginjai. Pada aspek pelayanan penumpang dapat menyediakan P3K yang lengkap, menyediakan ruang medis yang memadai dengan fasilitas kesehatan yang lengkap (tandu dan tabung oksigen), menyediakan petugas keamanan yang akan membantu dalam menjaga keamanan dan ketertiban penumpang di atas kapal selama dalam pelayaran, menyediakan

tempat duduk yang sesuai dengan ukuran 50 cm x 50cm, menyediakan kursi reclining dan sofa, menyediakan toilet yang terpisah setiap genre, menyediakan fasilitas bagasi para penumpang sehingga barang – barang tersusun dengan rapih dan menyediakan akses prioritas. Pada pemuatan kendaraan pengelolakapal harus menyediakan petunjuk jalur evakuasi, menyediakan petugas untuk mengatur jarak antar kendaraan baik sesama kendaraan maupun kendaraan dengan dinding kapal, menambahkan jumlah lampu penerangan pada geladak kendaraan, menyediakan tumpuan dan duduk untuk akses penumpang ke geladak atas dan menyediakan akses prioritas untuk disabilitas.

BIBLIOGRAFI

- [1] Andriani, I., & Heriwibowo, D. (2014). Evaluasi Fasilitas Keselamatan Angkutan Penyeberangan Di Pelabuhan Kendari. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 16(4), 169-178.
- [2] Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara (2023). Jepara dalam Angka. Diakses dari
- [3] <https://jeparakab.bps.go.id/publikasi.html> pada 20 Maret 2023.
- [4] Indrajaya, D. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customersatisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 1-6.
- [5] Kementerian Perhubungan. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019, No.1144. Biro Hukum. Jakarta.
- [6] Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip menyusun kuesioner*. Universitas Brawijaya Press.
- [7] Nugroho, U. (2018) *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Penerbit Sarnu Untung.
- [8] Pramuaji, K. dkk (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Questionnaire Emphaty. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 2018, 9.2: 74-78.
- [9] Prasetyo, S. dkk. (2015). Analisis Sistem Transportasi Bitung Pulau Lembeh. *Spasial 2.2* (2015): 132-142
- [10] Priyono, B., Ilham, C. I., & Setiawan, B. (2021). *Pengelolaan Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan*. Indramayu : Penerbit Adab
- [1 1] Romansyah, M. I. (2021). *Pengantar Statistika*. Makasar: Liyan Pustaka Ide.
- [12] Ulum, M. (2021). *Uji Validitas dan Uji Reliabilitas*. Malang: www.stikeswch-malang.ac.id.