

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHAU
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

oleh

LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006



**JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHN PENYEBERANGAN BAHUR
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sastra-1 pada Jurusan/Program Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

oleh

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

**Disetujui sesuai revisi dalam Form Rekomendasi dan Berita Acara
Ujian Skripsi**

Pembimbing Utama/I

Pembimbing Pendamping/II



Devia, S.T., M.T
NIP.19901231 201803 2 001



Murniati, S.T., M.T
NIP.19760111 200501 2 002

Mengetahui:

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

Ketua



VERONIKA HAPPY PUSPASARI, S.T., M.T.
NIP. 19740724 200501 2 002

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHN PENYEBERANGAN BAHAU
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sastra-I pada Jurusan/Program Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

oleh

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 26 November 2025
Waktu : 09.00-12.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi (Jurusan)

1. Robby, S.T., M.T.
NIP. 197303261999031003

.....(Ketua Tim Penguji / Penguji I)

2. Dr. Ir. Desriantomy, M.T.
NIP. 196212231990021001

.....(Sekretaris Penguji / Penguji II)

3. Devia, S.T., M.T.
NIP. 199012312018032001

.....(Penguji III)

4. Murniati, S.T., M.T.
NIP. 197601112005012002

.....(Penguji IV)

Mengetahui:

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
Ketua


VERONIKA HAPPY PUSPASARI, S.T., M.T.
NIP. 19740724 200501 2 002

BIODATA MAHASISWA

Data Pribadi

Nama : Leony Fitria Hartantie
NIM : 213010501006
Tempat, Tanggal lahir : Kasongan, 28 Agustus 2003
Status : Belum Menikah
Agama : Kristen Protestan
Pekerjaan : Mahasiswi/Pelajar Alamat
di Palangka Raya : Jl. Surya No. 61
No. Telp Rumah : -
Alamat Asal : Tumbang Tarusan, RT/RW: 004/001
Email : leonyfitria8@gmail.com
No Hp : 089602808301
No Wa : 089602808301
Facebook : Leony Fitria Hartantie
Instagram : leony.fi
Line : -
Nama Ayah : John Agusutamtwo
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Alamat : Tumbang Tarusan, RT/RW: 004/001
No. Hp : 085705112199
Nama Ibu : Alm. Elpine
Pekerjaan Ibu : -
Alamat : -
No. HP : -
Wali : -



Riwayat Pendidikan*)

- TK : Tunas Harapan VII (2008-2009)
- SD : SDN Tumbang Tarusan (2009-2015)
- SLTP : SMPN – 5 Katingan Hilir (2015-2018)
- SLTA : SMAN – 1 Tewang Sangalang Garing (2018-2021)
- Mulai mengikuti perkuliahan Program Strata-1 pada Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Universitas Palangka Raya bulan Juli 2021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan Takut, Sebab Aku Menyertai Engkau”
(Yesaya 41:10)

“Karena Masa Depan Sungguh Ada, Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang”
(Amsal 23:18)

“Sekali lagi Aku tegaskan: Kamu harus kuat dan berani! Jangan takut ataupun patah semangat, karena Aku, Tuhan Allahmu, menyertai kemanapun kamu pergi”
(Yosua 1:8-9)

“Follow Your dream not your boyfriend, because you don't have boyfriend”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Sang Juru Selamat Tuhan Yesus Kristus yang selalu senantiasa menyertai langkah dan masa depan saya yang penuh dengan harapan.
2. Kepada kedua orang saya yang tersayang papah John Agusutamtwo, untuk segala doa, dukungan, cinta serta pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih untuk segala sesuatu yang selalu di usahakan, terima kasih untuk perjuangan yang tangguh sehingga bisa mengantarkan saya sampai pada titik ini, dan mamahku Elpine sosok yang penuh cinta, kasih dan ketulusan yang telah kembali pulang kerumah Bapa di surga, terima kasih atas kasih sayang, doa, dan pengorbananmu yang tak pernah terbalas, setiap pencapaian ini adalah buah dari doa dan pengorbananmu, walau raga kini tak lagi bersama, cintamu akan selalu hidup di setiap langkahku.
3. Kepada kakaku Tiffany Puspita Martha dan Adekku Pebrian Wahyu Andika, terima kasih untuk doa dan dukungan yang begitu luar biasa, ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini yang telah memberikan ruang untuk mendengar setiap keluh kesah dan memberikan semangat, dan tak ketinggalan Gwyneth Evanora Feythlyn penyemangat kecil aunty terima kasih telah hadir kedalam dunia ini.
4. Kepada Tambi Ici (Risse Rawing) dan tambu Icing (Nesie Rawing), terima kasih untuk kehadirannya yang penuh kasih, doa, dukungan, pesan singkat

yang penuh makna sebagai penyemangat untuk tetap bertanggung jawab melangkah menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga yang tak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih untuk segala sesuatunya.

5. Kepada Anishka Kasih, Dhijah (Vivi), Psikopet dan keluarga Beringin, Awa, Lia, Ike, Cis, Kesa, Agus, Kiki dan Novfran. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang tak pernah padam, kehadiran kalian dalam perjalanan ini membuat semuanya lebih bermakna.
6. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Devia, S.T.,M.T dan Ibu Murniati, S.T.,M.T Dosen Pembimbing Skripsi saya, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan ilmu yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran serta ketelitian Ibu dalam membimbing menjadi motivasi bagi saya untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.
7. Kepada seluruh staf Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dan staf Kantor BPTD Kelas II Kalimantan Tengah yang telah memberikan dukungan, informasi, serta bantuan selama proses penelitian ini. Terima kasih atas dedikasi dan kerja keras dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
8. Untuk buku - buku series Bumi karya Tere Liye dan karya penulis lainnya, yang telah menjadi sumber inspirasi, penguat semangat, serta pelarian indah di tengah perjalanan panjang penyusunan penelitian ini. Dari petualangan Raib, Seli, dan Ali, saya belajar tentang keberanian, ketekunan, dan arti persahabatan.
9. *Last but not least*, saya ingin mengucapkan terima kasih dan selamat kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah saya mulai, terima kasih karena sudah memilih untuk berjuang dan tidak menyerah, terima kasih karena selalu mengusahakan agar memiliki kehidupan yang lebih baik lagi kedepannya, terima kasih karena telah berani melangkah dan mencoba.

“Truly grateful to have u guys on my journey”

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh bahwa Skripsi saya belum pernah dipakai sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Segala kutipan dan pikiran dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana disebutkan lengkap dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi akibat ketidakbenaran pernyataan saya.

Palangka Raya,..... 2025

Yang membuat pernyataan



Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

SUMMARY

PASSENGER SATISFACTION ANALYSIS ON THE SERVICES OF BAHOUR FERRY PORT IN PULANG PISAU REGENCY, Leony Fitria Hartantie, 2025, Civil Engineering Department/Study Program, Faculty of Engineering, Palangka Raya University.

The Bahaur Ferry Port serves as one of the main gateways connecting Central Kalimantan with Java Island. Along with the increasing number of service users, the demand for higher service quality has also grown, although some facilities remain below standard. This study aims to identify the factors influencing passenger satisfaction, analyze satisfaction levels, and formulate strategies for service improvement.

The research employed a quantitative approach through questionnaires distributed to 100 respondents. Data analysis was conducted using Importance Performance Analysis (IPA) based on the five service quality dimensions. The findings indicate that the average conformity level between performance and passenger expectations is 91.31%, meaning that overall port services have met passenger satisfaction. Of the 24 service indicators, 16 were in line with passenger expectations, while 8 required improvement.

Based on the analysis results, the factors influencing passenger satisfaction at Bahaur Port include the cleanliness and comfort of facilities, the condition of equipment, the number of staff, the security of goods and vehicles, as well as services for passengers with special needs (people with disabilities, pregnant women, and the elderly). The passenger satisfaction level falls into the “satisfied” category with a conformity value of 91.31%, although there are eight indicators with low performance, particularly in providing attention to the elderly, people with disabilities, and pregnant women. The recommended improvement strategies include providing inclusive facilities such as ramps, wheelchairs, priority waiting areas, and disability-friendly toilets, along with improving physical facilities, increasing the number of staff, ensuring schedule consistency, and strengthening security measures to enhance the overall quality of service, while maintaining the aspects of service that are already performing well.

Keywords: Passenger Satisfaction level, Bahaur Ferry Port, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), SERVQUAL.

RINGKASAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHOUR DI KABUPATEN PULANG PISAU, Leony Fitria Hartantie, 2025, Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya

Pelabuhan Penyeberangan Bahaur merupakan salah satu pintu gerbang utama transportasi laut yang menghubungkan Kalimantan Tengah dengan Pulau Jawa. Seiring meningkatnya jumlah pengguna jasa, tuntutan terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, namun masih terdapat keterbatasan fasilitas yang belum sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, menganalisis tingkat kepuasan, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 91,31%, yang berarti pelayanan pelabuhan secara umum telah memuaskan penumpang. Dari 24 indikator pelayanan, 16 indikator sesuai harapan, sedangkan 8 indikator masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan hasil analisis, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Bahaur mencakup aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kondisi peralatan, jumlah petugas, keamanan barang dan kendaraan, serta layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas, ibu hamil, dan lansia). Tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori “puas” dengan nilai kesesuaian 91,31%, meskipun terdapat delapan indikator yang masih rendah kinerjanya, khususnya perhatian terhadap lansia, disabilitas, dan ibu hamil. Strategi peningkatan yang disarankan meliputi penyediaan fasilitas inklusif seperti jalur landai, kursi roda, ruang tunggu prioritas, dan toilet ramah disabilitas, disertai perbaikan fasilitas fisik, penambahan petugas, konsistensi jadwal, dan penguatan aspek keamanan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, sementara aspek pelayanan yang sudah baik perlu terus dipertahankan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), SERVQUAL.

PRAKATA

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHAU DI KABUPATEN PULANG PISAU”. Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program Strata-1 Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.

Penulisan dalam menyusun skripsi ini dapat diselesaikan atas berkat saran, kritik, serta dorongan semangat dari berbagai pihak, Pada kesempatan ini, diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

1. Ibu Frieda, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Rudi Waluyo, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Sutan Parasian Silitonga, S.T.P., S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Dr. Noor Hamidah, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
5. Ibu Veronika Happy Puspasari, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya dan Dosen Pembimbing Akademik.

6. Ibu Okta Meilawaty, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
7. Ibu Ina Elvina, S.T., M.T. selaku Dosen Ketua Kelompok Bidang Keahlian Rekayasa Transportasi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
8. Bapak Robby, S.T., M.T. selaku Ketua Penguji/Penguji 1.
9. Bapak Dr. Ir Desriantomy, S.T., M.T. selaku Sekretaris Penguji/Penguji 2.
10. Ibu Devia, S.T., M.T. selaku Penguji 3.
11. Ibu Murniati, S.T., M.T. selaku Penguji 4.
12. Seluruh Dosen Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
13. Rekan – rekan dan sahabat – sahabat saya Angkatan 2021.

Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu diharapkan berbagai tanggapan, kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Terima Kasih.

Palangka Raya, Desember 2025



LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Lokasi Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pelabuhan.....	7
2.1.1 Klasifikasi Pelabuhan.....	8
2.1.2 Standar Luas Pelabuhan.....	11
2.1.3 Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP).....	13
2.1.4 Fungsi Pelabuhan.....	14
2.1.5 Peran Pelabuhan.....	15
2.1.6 Sistem Pelabuhan.....	17

2.1.7	Perencanaan Sistem Pelabuhan.....	19
2.1.8	Fasilitas Pelabuhan.....	20
2.1.9	Inventarisasi Fasilitas Darat Pelabuhan.....	22
2.1.10	Kondisi Eksisting Pelabuhan.....	22
2.1.11	Area Terminal Penumpang.....	23
2.1.12	Area Parkir.....	24
2.2	Pelayanan Pelabuhan.....	24
2.3	Kualitas Pelayanan.....	27
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5	Metode Pengukuran Kepuasan.....	28
2.6	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	30
2.7	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	31
2.8	Variabel Penelitian.....	36
2.9	Penelitian Terdahulu.....	38
2.10	Kebaharuan Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Metode Penelitian.....	44
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4	Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1	Populasi.....	47

3.4.2	Sampel.....	47
3.5	Instrumen Penelitian.....	49
3.6	Uji Instrumen Data.....	50
3.6.1	Uji Validitas.....	50
3.6.2	Uji Reabilitas.....	51
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1	Langkah-langkah Melakukan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
3.8	Alat Bantu Penelitian.....	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum.....	56
4.2	Data Umum Responden.....	57
4.3	Data Informasi Responden.....	58
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	58
4.3.2	Usia Responden.....	59
4.3.3	Tujuan Perjalanan Responden.....	60
4.3.4	Asal Responden.....	61
4.3.5	Jumlah dan Jenis Kendaraan yang dilayani di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur.....	62
4.3.6	Proyeksi Pertumbuhan Penumpang dan Kendaraan.....	63
4.4	Uji Validitas dan Reabilitas.....	66
4.4.1	Uji Validitas.....	66

4.4.2	Uji Reabilitas.....	69
4.5	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.....	70
4.6	Uji Diagram Kartesius.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Inventarisasi Fasilitas Sisi Darat pelabuhan.....	22
2.2 Kondisi Eksisting Fasilitas Darat.....	23
2.3 Perbandingan Luas Kondisi dan Kondisi Ideal Fasilitas.....	23
2.4 Kekurangan Luas Terminal.....	24
2.5 Area Parkir	24
3.1 Skala Likert	47
4.1 Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	58
4.3 Sebaran Responden berdasarkan Kategori Usia	59
4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalan.....	60
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	61
4.6 Data Kendaraan Berdasarkan Golongan	62
4.7 Jenis Kendaraan Berdasarkan Golongan.....	63
4.8 Proyeksi Pertumbuhan Penumpang.....	63
4.9 Proyeksi Pertumbuhan Kendaraan Yang Diangkut Kapal	65
4.10 Hasil Pengujian Validitas Untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang.....	67
4.11 Nilai Uji Realibilitas Terhadap Variabel Kinerja.....	69
4.12 Nilai Uji Realibilitas Terhadap Variabel Kepentingan	70

4.13 Tingkat Reabilitas	70
4.14 Tingkat Kepuasan Responden.....	72
4.15 Hasil Mean Kepuasan	74
4.16 Hasil Mean Kepentingan.....	75
4.17 Hasil Mean Kesesuaian.....	75
4.18 Mean Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian	76
4.19 Tingkat kesesuaian dan Kuadran	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau	6
1.2 Denah Lokasi Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau	6
3.1 Diagram <i>Kartesian Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
3.2 Bagan Alir Penelitian	55
4.1 Diagram Jumlah Penumpang	57
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3 Karakteristik Berdasarkan Kategori Usia	60
4.4 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	61
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	61
4.6 Grafik Golongan Jenis Kendaraan	62
4.7 Grafik Proyeksi Pertumbuhan Penumpang	64
4.8 Grafik Proyeksi Kendaraan Yang Diangkut Kapal	66
4.9 Diagram Kartesian.....	76
4.10 Uji Diagram Kartesian.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan peran pelayaran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sosial, ekonomi, pemerintahan, serta pertahanan dan keamanan. Sebagai negara maritim, angkutan laut menjadi moda transportasi yang paling efisien dibandingkan angkutan darat dan udara karena daya angkut yang jauh lebih besar.

Pelabuhan memiliki peran strategis dalam sistem transportasi dan perekonomian suatu negara. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1992 tentang Pelayaran, pelabuhan di definisikan sebagai tempat yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas tertentu, dimana berlangsung kegiatan pemerintahan dan ekonomi, termasuk aktivitas kapal seperti berlabuh dan bersandar. Di Indonesia pelabuhan menjadi simpul utama dalam aktivitas perdagangan dan transportasi. Namun, pengelolaan pelabuhan sering menghadapi berbagai tantangan, termasuk aturan yang tumpang tindih antara pemerintah pusat dan daerah.

Kabupaten Pulang Pisau adalah salah satu dari kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia. Dengan luas wilayah sekitar 9.650 km² dan tercatat pada akhir 2024 penduduk berjumlah sekitar 144.663 jiwa, dengan kepadatan penduduk rata-rata 15 jiwa per km². Secara geografis, Kabupaten Pulang Pisau berbatasan dengan Kabupaten Gunung Mas di utara, Laut Jawa di selatan, Kabupaten Kapuas di timur serta kabupaten Katingan dan Kota Palangka Raya di baratnya.

Pelabuhan Penyeberangan Bahaur merupakan pintu gerbang utama keluar masuknya penumpang, barang serta kendaraan dari wilayah Kalimantan Tengah menuju ke pulau Jawa, namun faktanya Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau ini hanya dilayani oleh satu kapal ferry yang memiliki jadwal keberangkatan hanya sekali seminggu, sehingga dengan adanya jadwal yang terbatas ini seringkali belum mampu memenuhi permintaan masyarakat yang secara berkala terus meningkat. Kondisi fasilitas pelayanan pelabuhan yang masih belum optimal sehingga standar pelayanan minimal yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 seperti belum adanya akses prioritas bagi penumpang penyandang disabilitas, fasilitas penunjang contohnya seperti ruang menyusui yang belum tersedia, serta perlengkapan P3K yang belum lengkap, sehingga Peraturan Pemerintah tersebut belum sepenuhnya terpenuhi.

Penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai faktor dalam pelayanan di pelabuhan, namun masih terdapat celah akademis yang perlu di isi, contohnya pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aulia et al., 2023) dengan judul Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau. Dalam penelitian tersebut di paparkan bahwasannya meskipun Pelabuhan Penyeberangan Bahaur mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah penumpang dan kendaraan dalam beberapa tahun terakhir, optimalisasi fasilitas sisi daratnya masih belum tercapai, terlihat dari belum teraturnya jalur kendaraan dan penumpang, kurangnya pemisahan area parkir, serta pola arus lalu lintas yang belum efisien kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai perencanaan pengembangan fasilitas sisi darat yang mampu

mengakomodasi pertumbuhan pengguna jasa secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan di masa mendatang.

Dalam penelitian sebelumnya hanya berfokus pada fasilitas penumpang diatas kapal atau di sisi darat pelabuhan, dan belum mengkaji secara komprehensif tingkat pelayanan secara menyeluruh, termasuk aspek operasional, efisiensi waktu sandar, serta integrasi antara pelayanan dan fasilitas pelabuhan. Dengan demikian penelitian ini hadir untuk mengisi gap tersebut dengan melakukan evaluasi komprehensif terhadap seluruh aspek pelayanan, mengidentifikasi faktor penghambat serta memberikan rekomendasi berbasis data dan proyeksi kebutuhan masa depan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada pelabuhan Bahaur. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kualitas jasa, dalam penelitian ini akan melibatkan survei kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner, observasi secara langsung, dan evaluasi data operasional pelabuhan Bahaur. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pelabuhan dalam menganalisis pengaruh pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi bagi para pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah yang dapat dirumuskan ialah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau?
3. Bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan penumpang/pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diajukan seperti di atas maka dapat mengajukan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.
2. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.
3. Menganalisis strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pihak Akademik

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kepuasan penumpang di bidang transportasi laut, khususnya pada pelabuhan penyeberangan di Indonesia. Hasil analisis dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian

selanjutnya yang membahas topik serupa atau pengembangan model pengukuran kepuasan pelanggan di sektor pelabuhan.

2. Pihak Pelabuhan

Hasil penelitian ini dapat memberikan pertimbangan, masukan dan rekomendasi yang diperlukan untuk membantu pihak pelabuhan mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu di prioritaskan untuk perbaikan, seperti fasilitas, respon petugas, kenyamanan, serta kebersihan lingkungan pelabuhan.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini bertujuan guna mendapatkan temuan yang lebih fokus dan menghindari adanya penyimpangan hasil dikarenakan permasalahan yang melebar tidak sesuai konteks. Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah maka agar penelitian ini lebih terfokus, perlu adanya batasan masalah diantaranya:

1. Lokasi penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.
2. Penelitian ini meliputi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.
3. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur, mengevaluasi, serta menilai suatu kualitas pelayanan jasa meliputi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikenal dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL).

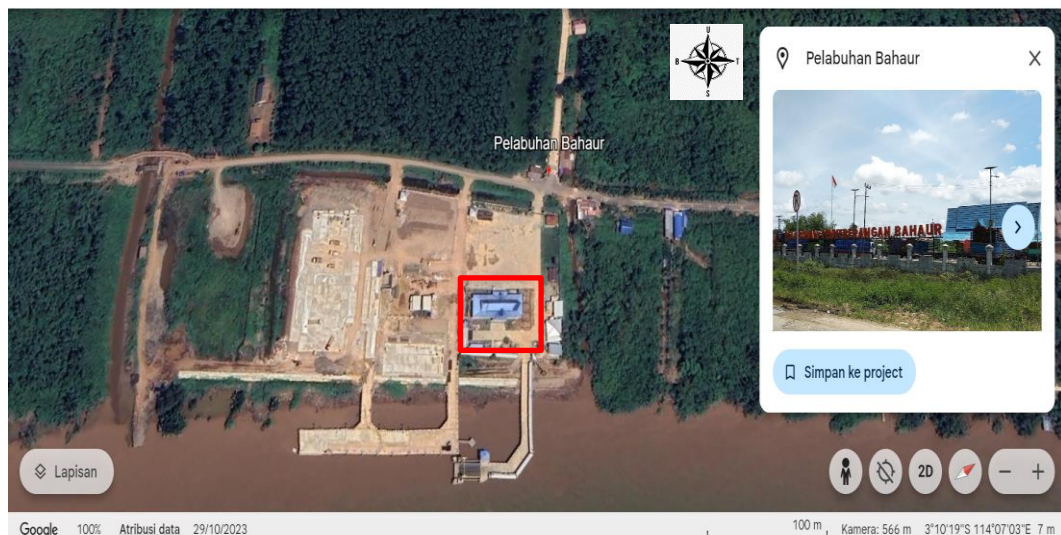
5. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini berlokasi di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, Bahaur Hulu, Kec.Kahayan Kuala, Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah. Dengan rute yang menghubungkan Pelabuhan Bahaur di Kecamatan Kahayan Kuala, Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah dengan Pelabuhan Paciran di Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.



Gambar 1.1 Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau
(Sumber: Kominfo Pulang Pisau, 2019, diakses dari mmc.kalteng.go.id)



**Gambar 1.2 Denah Lokasi Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur
Pulang Pisau**
(Sumber: *Google Earth*)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelabuhan

Menurut (Triatmodjo, 2010), pelabuhan (*port*) adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu wilayah atau negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau atau bahkan antar negara, benua dan bangsa. Dengan fungsinya tersebut maka pembangunan pelabuhan harus dapat di pertanggungjawabkan baik secara sosial ekonomis maupun teknis.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas wilayah tertentu yang digunakan sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi, tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

2.1. Klasifikasi Pelabuhan

Klasifikasi pelabuhan menurut Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang Tata Kelola Kepelabuhan Nasional.

1. Jenis Pelabuhan

a. Pelabuhan laut

- b. Pelabuhan sungai dan danau

2. Hierarki Pelabuhan Laut

- a. Pelabuhan Utama: Melayani angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, tempat asal tujuan penumpang/barang, serta angkutan penyeberangan antar provinsi.
- b. Pelabuhan Pengumpul: melayani angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, tempat asal tujuan penumpang/barang, serta angkutan penyeberangan antar provinsi.
- c. Pelabuhan pengumpan: melayani angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, sebagai pengumpan bagi pelabuhan utama dan pengumpul, serta tempat asal tujuan penumpang/barang.

Klasifikasi pelabuhan menurut peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 tentang Tata Nelayan Kepelabuhanan Nasional.

1. Jenis Pelabuhan

- a. Pelabuhan laut
- b. Pelabuhan sungai dan danau
- c. Pelabuhan penyeberangan

2. Klasifikasi pelabuhan laut berdasarkan hirarki

- a. Pelabuhan Internasional Hub (Pelabuhan Utama Primer)
- b. Pelabuhan Internasional (Pelabuhan Utama Tersier)
- c. Pelabuhan Regional (Pelabuhan Utama Pengumpan Tersier)
- d. Pelabuhan Lokal (Pelabuhan Pengumpan Sekunder)

3. Klasifikasi pelabuhan penyeberangan
 - a. Lintas provinsi dan antar negara
 - b. Lintas kabupaten/kota
 - c. Lintas dalam kabupaten/kota
4. Klasifikasi pelabuhan khusus
 - a. Nasional/internasional
 - b. Regional
 - c. Lokal
5. Klasifikasi pelabuhan sungai dan danau
 - a. Tipe A: Melayani trayek antar provinsi dan/atau antar negara
 - b. Tipe B: Melayani trayek antar kabupaten/kota dalam satu provinsi
 - c. Tipe C: Melayani trayek dalam satu kabupaten/kota
6. Kelas pelabuhan sungai dan danau
 - a. Kelas I: Melayani lintas komersil atau perintis di atas 20 trip/hari, dengan penumpang lebih dari 250 orang, kendaraan lebih dari 150 unit, serta barang lebih dari 30 ton/hari. Dan beroperasi selama 24 jam.
 - b. Kelas II: Melayani trayek komersial/perintis dengan volume angkutan menengah, di atas 10 trip/hari, dengan penumpang 100-250 orang, kendaraan 50-150 unit, dan barang 10-30 ton/hari dan operasi sampai 12 jam
 - c. Kelas III: Melayani trayek perintis dengan volume angkutan kecil, 1-5 trip/hari, dengan penumpang kurang dari 100 orang, kendaraan

kurang dari 50 unit, dan barang kurang dari 10 ton perhari, dan operasi 8 jam.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau, pertimbangan dalam perencanaan fasilitas sisi darat di pelabuhan penyeberangan, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan diantaranya:

1. Volume penumpang dan kendaraan, estimasi jumlah penumpang dan kendaraan yang akan dilayani untuk menentukan kapasitas fasilitas yang diperlukan.
2. Kebutuhan ruang, penentuan luas area yang diperlukan untuk ruang tunggu, area parkir, serta fasilitas lainnya.
3. Aksesibilitas, kemudahan akses menuju dan dari pelabuhan, termasuk konektivitas dengan jaringan jalan dan transportasi lainnya.
4. Keamanan dan kenyamanan, penyediaan fasilitas yang aman dan nyaman bagi pengguna jasa pelabuhan.

2.1.2 Standar Luas Pelabuhan

Undang-undang di Indonesia tidak menetapkan standar untuk luas pelabuhan dalam suatu ukuran tertentu (misal dalam meter persegi atau hectare) secara eksplisit. Pengaturan tentang luas pelabuhan diatur dalam konsep Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan yang memuat luas lahan daratan dan perairan sesuai kebutuhan operasional pelabuhan, berdasarkan peraturan:

1. Permenhub No. 40 tahun 2022, menyebutkan bahwa penetapan DLKr dan DLKp pelabuhan sungai dan danau harus membuat luas lahan daratan dan perairan yang digunakan sebagai DLKr namun tidak disebutkan angka minimal luasnya.
2. PP Nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, menjelaskan bahwa pelabuhan terdiri atas lingkungan kerja (luas perairan dan daratan untuk keperluan terminal) dan lingkungan kepentingan pelabuhan, dengan batas-batas yang ditetapkan berdasarkan studi kelayakan dan rencana tata ruang, tanpa menetapkan luas minimal tertentu.
3. Peraturan Menteri Perhubungan No 50 Tahun 2021, menegaskan bahwa penetapan luas DLKr dan DLKp pelabuhan harus berdasarkan rencana induk pelabuhan dan keputusan direktur jenderal tanpa menyebutkan luas minimal.

Untuk pelabuhan perikanan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 8 tahun 2012 memberikan kriteria luas lahan minimal berdasarkan jenis pelabuhan perikanan:

1. Pelabuhan Perikanan Nusantara minimal 20 ha,
2. Pelabuhan Perikanan Pantai minimal 10 ha,
3. Pelabuhan Perikanan Pengumpul minimal 5 ha, dan
4. Pelabuhan Perikanan Desa minimal 1 ha.

Untuk pelabuhan perikanan, ada standar luas minimal yang diatur sesuai jenis pelabuhan, mulai dari 1 ha hingga 20 ha.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 16 tahun 1998 yang mengatur tentang batas-batas Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) Pelabuhan Bahaur di Pulang Pisau, pelabuhan ini memiliki batas wilayah yang telah ditetapkan secara resmi oleh pemerintah. Namun, dokumen yang tersedia tidak secara eksplisit menyebutkan angka pasti luas DLKr dan DLKp Pelabuhan Bahaur Pulang Pisau dalam satuan meter persegi atau hectare, diketahui bahwa pemerintah Kabupaten Pulang Pisau telah menghibahkan tanah seluas 44.600 m² (4,46 hektare) untuk pengembangan pelabuhan Bahaur yang merupakan bagian dari DLKr pelabuhan tersebut.

2.1.3 Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. KSOP berperan sebagai lembaga pemerintah di pelabuhan yang memiliki otoritas dalam melaksanakan pengawasan, penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta pengaturan dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut secara resmi menandatangani Naskah Perjanjian Hibah Daerah dengan Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau, Provinsi Kalimantan Tengah, di Kantor Pusat Kemenhub, Jakarta, pada hari Kamis, 4 Agustus 2022. Melalui perjanjian ini, Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau, Provinsi Kalimantan Tengah, secara resmi menyerahkan

aset daerah berupa tanah seluas 44.600 meter persegi kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di bawah Kementerian Perhubungan.

Pelabuhan Penyeberangan Bahaur termasuk dalam kategori pelabuhan yang dikelola oleh KSOP Kelas IV Pulang Pisau. Namun, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau, pelabuhan penyeberangan diklasifikasikan menjadi kelas I, II, dan III, yang ditentukan oleh volume angkutan, jumlah perjalanan kapal, serta jam operasional. Saat ini, Pelabuhan Bahaur berstatus sebagai pelabuhan penyeberangan perintis dengan frekuensi keberangkatan kapal sekitar 1-2 kali dalam seminggu, sehingga secara operasional termasuk dalam kelas III atau pelabuhan perintis. Meski demikian, pelabuhan ini tengah dikembangkan menjadi pelabuhan multipurpose atau pelabuhan umum yang melayani penumpang, kargo, dan kontainer, sehingga statusnya meningkat dan berpotensi mendukung kenaikan kelas pelabuhan

2.1.4 Fungsi Pelabuhan

Fungsi pelabuhan menurut undang-undang di Indonesia secara umum yaitu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan pengusaha yang melayani aktivitas kapal bersandar, naik turun penumpang, serta bongkar muat barang, sekaligus sebagai terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran, dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Fungsi Pelabuhan Menurut Peraturan pemerintah Nomor 1 tahun 1969, pelabuhan sebagai terminal point untuk kapal laut dan kendaraan air lainnya,

merupakan komponen logistik teknis yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan angkutan laut.

Fungsi pelabuhan meliputi melabuh dan menambat kapal untuk embarkasi dan debarkasi penumpang serta bongkar muat barang, memberikan fasilitas untuk berbagai keperluan kapal, melakukan pemeriksaan terkait keselamatan dan tata tertib pelayaran, menyalurkan barang masuk dan keluar pelabuhan, melakukan pemeriksaan oleh instansi pemerintah terkait lalu lintas barang dan penumpang seperti bea cukai, kesehatan, pertanian, perdagangan dan lain-lain. Serta pelabuhan juga berfungsi sebagai penunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang, serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan memperhatikan tata ruang wilayah.

2.1.5 Peran Pelabuhan

Peran pelabuhan menurut undang-undang di Indonesia dijelaskan secara rinci dalam beberapa peraturan, terutama (UU RI Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran) dan (Peraturan Pemerintah RI, 2001). Peran pelabuhan menurut Undang-Undang:

1. Fungsi Utama Pelabuhan

- a. Pelabuhan berfungsi sebagai terminal bagi kapal laut dan kendaraan air lainnya, yang merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan angkutan laut dan logistik.
- b. Pelabuhan melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional termasuk alih muat barang dan penumpang.

- c. Pelabuhan juga berperan dalam pemeriksaan keselamatan pelayaran, pengawasan barang masuk dan keluar, serta koordinasi dengan instansi pemerintah terkait seperti bea cukai dan kesehatan.

2. Pengelolaan dan Penyelenggaraan

- a. Pelabuhan dikelola di bawah tanggung jawab Menteri Perhubungan atau pejabat yang ditunjuknya dengan sistem pengelolaan yang terintegrasi.
- b. Pemerintah melakukan pembinaan pelabuhan yang mencakup pengaturan, pengendalian, dan pengawasan untuk menjamin kelancaran, ketertiban, keamanan, dan keselamatan pelayaran serta meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing pelabuhan.
- c. Pengaturan pelabuhan juga menghapus monopoli dalam penyelenggaraan pelabuhan dan memisahkan fungsi regulator dan operator, serta memberikan peran proporsional kepada pemerintah daerah dan swasta.

3. Hirarki dan Klasifikasi Pelabuhan

- a. Pelabuhan diklasifikasikan menurut fungsi dan perannya, seperti pelabuhan utama (internasional hub, internasional, nasional), pelabuhan regional, pelabuhan lokal, serta pelabuhan khusus sesuai dengan kriteria tertentu seperti bobot kapal dan panjang dermaga.
- b. Penetapan rencana induk pelabuhan dilakukan oleh Menteri, Gubernur, atau Bupati/Walikota sesuai kewenangannya untuk

memastikan pengembangan pelabuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan nasional.

4. Peran Strategis Pelabuhan

- a. Pelabuhan merupakan unsur strategis dalam penyelenggaraan pelayaran yang dikuasai oleh negara untuk menunjang tujuan nasional dan ketahanan nasional.
- b. Pelabuhan juga berfungsi sebagai pusat kegiatan perdagangan dan transportasi laut yang mendukung perekonomian nasional dan regional.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (termasuk perubahan terakhir dalam UU No. 66 Tahun 2024) mengatur secara komprehensif tentang pelabuhan dan pelayaran. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 mengatur fungsi, penggolongan, dan penyelenggaraan pelabuhan serta peran pemerintah dan daerah dalam pengelolaan pelabuhan. Peraturan ini juga menegaskan pembinaan pelabuhan oleh pemerintah yang meliputi aspek pengaturan, pengendalian, dan pengawasan. Dengan demikian, pelabuhan di Indonesia memiliki peran vital sebagai pusat logistic dan transportasi laut yang dikelola oleh negara dengan pengaturan yang mendukung kelancaran, keamanan, dan efisiensi pelayanan kepelabuhanan demi mendukung perekonomian dan ketahanan nasional.

2.1.6 Sistem Pelabuhan

Sistem pelabuhan terbagi menjadi 2 (dua) wilayah yaitu:

1. Wilayah Daratan

- a. Terminal, yaitu salah satu fasilitas pelabuhan yang terdiri dari kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu pengguna jasa, dan tempat bongkar/muat barang.
- b. *Container yard*, yaitu suatu lapangan yang diperuntukkan sebagai tempat penumpukan peti kemas.
- c. Apron, yaitu sejalur tempat di sisi *Marshalling* yang digunakan sebagai tempat bongkar muat dan pergerakan angkutan peti kemas.
- d. *Marshalling Yard*, yaitu sejalur tempat dibelakang apron yang memiliki fungsi sebagai tempat penumpukan sementara sebelum diangkut *container yard*.

2. Wilayah Perairan

- a. Jalur pelayaran, yaitu perairan yang dari segi kedalaman, kelebaran, dan hambatan pelayaran lainnya dianggap aman dan selamat untuk dilayari.
- b. Sarana bantu navigasi pelayaran, yaitu peralatan atau sistem yang berada di luar kapal yang didesain dan dioperasikan untuk meningkatkan keselamatan dan efiesiensi bernavigasi kapal dan lalu lintas kapal.
- c. Kolam pelabuhan, yaitu adalah perairan di depan dermaga yang digunakan untuk kepentingan operasional sandar dan olah gerak kapal.

- d. Daerah Lingkungan Kerja (DLKr), yaitu wilayah perairan dan daratan pada pelabuhan atau terminal khusus yang digunakan secara langsung untuk kegiatan pelabuhan.
- e. Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp), yaitu perairan yang di sekeliling daerah lingkungan kerja perairan pelabuhan yang dipergunakan untuk menjamin keselamatan pelayaran.

2.1.7 Perencanaan Sistem Pelabuhan

Perencanaan sistem pelabuhan merupakan proses yang kompleks dan multidisipliner yang melibatkan berbagai bidang ilmu, tujuan utama dari perencanaan pelabuhan adalah menciptakan desain pelabuhan yang ideal sesuai dengan kebutuhan operasional serta pengembangan jangka panjang.

Berikut adalah aspek-aspek penting dalam perencanaan suatu sistem pelabuhan:

1. Penentuan lokasi

Lokasi pelabuhan harus dipilih dengan mempertimbangkan aspek teknis, ekonomi dan lingkungan. Penetapan lokasi dilakukan oleh Menteri Perhubungan berdasarkan Rencana Induk Pelabuhan Nasional (RIPN) dan juga harus sesuai dengan tata wilayah serta hasil studi kelayakan.

2. Rencana Induk Pelabuhan (RIP)

Merupakan dokumen penting yang memuat pengaturan-pengaturan ruang pelabuhan, tata guna lahan, dan rencana pengembangan pelabuhan dalam jangka pendek, menengah dan panjang. RIP harus disusun oleh penyelenggara pelabuhan dan menjadi dasar pembangunan serta pengoperasian pelabuhan.

3. Kapasitas pelabuhan

Perencanaan harus memperhitungkan kapasitas pelabuhan yang akan mencakup berbagai aspek kemampuan infrastruktur untuk mengakomodasi moda transportasi laut dan darat, jenis kapal yang dilayani, dan alat bongkar muat.

4. Struktur dan Fondasi

Pelabuhan terdiri dari struktur bawah dan atas, struktur bawah biasanya menggunakan pondasi bore pile sedangkan struktur atas digunakan space frame atau tipe struktur lainnya menyesuaikan kebutuhan teknis dan kondisi tanah di lokasi.

5. Aspek keselamatan dan lingkungan

Pengaturan keselamatan sangat penting dalam pelayaran dan lingkungan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku seperti UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

2.1.8 Fasilitas Pelabuhan

Menurut (Hidayat, 2009), fasilitas pelabuhan pada dasarnya dibagi menjadi dua bagian, yaitu fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Pembagian ini didasarkan dari kepentingan terhadap kegiatan pelabuhan itu sendiri.

1. Fasilitas pokok pelabuhan

Fasilitas pokok pelabuhan terdiri dari alur pelayanan sebagai ‘jalan’ kapal sehingga dapat memasuki daerah pelabuhan dengan aman dan lancar, penahan gelombang *breakwater*, untuk melindungi daerah dari gelombang yang terbuat dari batu alam, batu buatan dan dinding tegak, kolam

pelabuhan berupa perairan untuk bersandarnya kapal-kapal yang berada di pelabuhan, dan dermaga sarana dimana kapal-kapal bersandar untuk memuat dan menurunkan barang dan untuk mengangkut atau menurunkan penumpang.

2. Fasilitas penunjang pelabuhan.

a. Gudang

Gudang adalah bangunan yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke kapal.

b. Lapangan Penumpukan

Lapangan penumpukan yaitu lapangan yang didekat dermaga yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang tahan terhadap cuaca untuk dimuat atau setelah dibongkar dari kapal.

c. Terminal

Terminal yaitu lokasi khusus yang diperuntukkan sebagai tempat kegiatan pelayanan bongkar/muat barang atau petikemas dan kegiatan naik/turun penumpang dari pelabuhan. Jenis terminal meliputi beberapa diantaranya, petikemas, terminal penumpang dan terminal konveksional.

d. Jalan

Jalan yaitu suatu lintasan yang dapat dilalui oleh kendaraan maupun pejalan kaki, yang menghubungkan antara terminal/lokasi yang

lainnya, dimana fungsi utama dari jalan adalah memperlancar perpindahan kendaraan ke pelabuhan.

2.1.9 Inventarisasi Fasilitas Darat Pelabuhan

Inventarisasi Fasilitas Darat Pelabuhan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam rangka evaluasi dan pengembangan infrastruktur pelabuhan, kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting, kelengkapan, serta fungsi dari seluruh elemen fasilitas yang berada di sisi darat pelabuhan, seperti gedung terminal, area parkir, kantor administrasi, jalan akses, gudang dan utilitas pendukung lainnya. Berdasarkan hasil inventarisasi di Pelabuhan Bahaur, diketahui bahwa masih terdapat sejumlah fasilitas sisi darat yang belum tersedia atau belum memadai.

Tabel 2.1 Inventarisasi Fasilitas Sisi Darat Pelabuhan

No	Fasilitas Sisi Darat	Keterangan
1	Gedung Terminal	Ada
2	Parkir Siap Muat	Ada
3	Parkir Pengantar/Penjemput	Tidak Ada
4	Mushola	Ada
5	Bunker	Tidak Ada
6	Ruang Kesehatan	Tidak Ada
7	Jembatan Timbang	Tidak Ada
8	Area Perkantoran	Tidak Ada
9	Area Pengembangan Pelabuhan	Tidak Ada
10	Area Pos dan Telekomunikasi	Tidak Ada
11	Tempat Penampungan Limbah	Tidak Ada
12	Area Generator	Ada
13	Pos Keamanan	Ada
14	Gangway	Ada

(Sumber:(Aulia et al., 2023)

2.1.10 Kondisi Eksisting

Fasilitas sisi darat merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kelancaran operasional pelabuhan, baik untuk aktivitas penumpang maupun barang. Kondisi eksisting fasilitas sisi darat Pelabuhan Bahaur menunjukkan bahwa

sebagian besar fasilitas yang seharusnya tersedia belum dibangun secara menyeluruh.

Tabel 2.2 Kondisi Eksisting Fasilitas Darat

No	Fasilitas Darat Pelabuhan	Eksisting
1	Ruang Gedung Terminal	235 m ²
	a. Area Ruang Tunggu	142 m ²
	b. Area Kantin	-
	c. Area Administrasi	121 m ²
	d. Area Utilitas	-
	e. Area Publik	-
2	Area Parkir Kendaraan	2.365 m ²
3	Area Parkir Pengantar dan Penjemput	-
4	Mushola	83 m ²

(Sumber: (Aulia et al., 2023))

2.1.11 Area Terminal Penumpang

Area terminal penumpang merupakan fasilitas vital yang berfungsi sebagai titik awal dan akhir perjalanan penumpang di pelabuhan. Di Pelabuhan Bahaur Pulang Pisau fasilitas terminal penumpang saat ini sangat terbatas, gedung terminal yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan kapasitas untuk menampung lonjakan jumlah penumpang terkhusus saat musim liburan ataupun hari raya.

Tabel 2.3 Perbandingan Luas Kondisi dan Kondisi Ideal Fasilitas

No	Fasilitas Darat Pelabuhan	Kondisi Eksisting (m ²)	Kondisi Ideal (m ²)	Kekurangan
1	Area Ruang Tunggu	142	357	215
2	Area Kantin	-	54	54
3	Area Administrasi	121	54	-
4	Area Utilitas	-	116	116
5	Area Publik	-	58	58

(Sumber: (Aulia et al., 2023))

Tabel 2.4 Kekurangan Luas Terminal

Fasilitas Darat Pelabuhan	Kondisi Eksisting (m²)	Kondisi Ideal (m²)	Kekurangan (m²)
Total Area Gedung Terminal	365	638	103

(Sumber: (Aulia et al., 2023))

2.1.12 Area Parkir

Area parkir merupakan bagian penting dari fasilitas sisi darat pelabuhan yang berfungsi untuk menampung kendaraan penumpang maupun kendaraan angkutan barang sebelum naik ke kapal atau setelah turun dari kapal. Lokasi parkir saat ini berupa lahan terbuka yang belum sepenuhnya dilapisi permukaan keras, sehingga kurang optimal digunakan terutama saat kondisi cuaca buruk.

Tabel 2.5 Area Parkir

No	Fasilitas Darat Pelabuhan	Eksisting (m²)	Ideal (m²)	Kekurangan
1	Parkir Kendaraan Siap Muat	2.365	11.472	-
2	Parkir Pengantar dan Penjemputan		205	-
	Total		1.352	

(Sumber: (Aulia et al., 2023))

2.2 Pelayanan Pelabuhan

Pelayanan pelabuhan merupakan serangkaian aktivitas dan jasa yang diselenggarakan oleh pelabuhan guna memastikan kelancaran operasional kapal, pengelolaan barang, penumpang, serta berbagai moda transportasi lain yang terlibat dalam kegiatan pelabuhan. Layanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana, pengaturan lalu lintas kapal dan barang, serta berbagai layanan pendukung lain yang menunjang operasional pelabuhan agar berjalan dengan efisien dan aman.

Pelayanan di pelabuhan mencakup berbagai jasa yang diberikan untuk mendukung kegiatan operasional kapal diantaranya, kegiatan bongkar muat barang,

dan penumpang agar berjalan lancar, aman serta efisien. Pelayanan kapal yaitu suatu jasa yang meliputi seluruh kegiatan operasional kapal pada saat kapal masuk hingga keluar pelabuhan, antara lain:

1. Pelayanan Kapal

- a. Jasa tambat, yaitu pelayanan untuk kapal yang merapat ke dermaga guna melakukan kegiatan bongkar muat barang.
- b. Jasa pandu, yaitu jasa pemanduan kapal keluar masuk dermaga melalui jalur pelabuhan agar navigasi berjalan dengan aman serta tertib, menjamin keselamatan kapal dan lingkungan.
- c. Jasa Tunda, yaitu jasa kapal tunda yang membantu mendorong atau menarik kapal menuju atau keluar dari dermaga.
- d. Pelayanan air, sampah dan limbah, yaitu penyediaan air bersih pengelolaan sampah dan juga limbah dari kapal selama kapal berada di pelabuhan.
- e. Pelayanan sebelum kapal tertambat, yaitu proses pengawasan dan pengecekan kondisi kapal agar layak berlayar sebelum melakukan kegiatan sandar dan kegiatan bongkar muat.
- f. Pelayanan bongkar muat, yaitu proses kegiatan bongkar muat barang atau kargo dari kapal ke dermaga dan sebaliknya, termasuk juga penanganan petikemas dengan alat berat seperti *gantry crane*.

2. Pelayanan Barang dan Kargo

Pelayanan barang di pelabuhan meliputi beberapa hal yaitu diantaranya:

- a. Kegiatan bongkar muat barang dari kapal ke dermaga dan penyerahan ke pemilik barang.

- b. Pengelolaan dermaga petikemas yang dilengkapi dengan fasilitas seperti *Container Yard (CY)*, *Container Freight Station (CFS)*, dan alat bongkar muat mekanis.
- c. Proses pengeluaran dan pemasukan barang ke pelabuhan dengan prosedur yang berstandar.

3. Pelayanan Penumpang

Menurut PM 39 Tahun 2015 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Mengatur standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelabuhan dan kapal angkutan, standar pelayanan penumpang di pelabuhan meliputi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan dan kesetaraan.

Menjelaskan bahwa pelayanan jasa penumpang di pelabuhan meliputi, pas masuk pelabuhan untuk penumpang menyeberang dan jasa sistem informasi teknologi administrasi. Tarif pelayanan jasa penumpang diatur dan dapat dikenakan keringanan tarif sesuai dengan ketentuan.

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan harus menjamin keselamatan dan keamanan penumpang selama berada di pelabuhan dan saat naik turun kapal, pelayanan juga harus handal dan tepat waktu sesuai dengan janji layanan tanpa adanya diskriminasi, memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi penumpang termasuk kemudahan informasi dan fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik juga menjamin kesetaraan

pelayanan tanpa membedakan penumpang berdasarkan status atau golongan tertentu.

Pelabuhan juga menyediakan terminal penumpang yang berfungsi sebagai tempat perpindahannya penumpang antar moda transportasi laut, dengan standar pelayanan yang meliputi:

1. Pelayanan keselamatan dan kesehatan di terminal.
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban di area terminal penumpang.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut J. Supranto (1997:228), Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, definisi ini menekankan bahwa kualitas suatu pelayanan bukan sekedar konsep melainkan juga kewajiban bagi penyedia jasa untuk memberikan layanan yang optimal dan memuaskan.

2.4 Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler 1995 (dalam (Afifudin et al., 2017), mendefinisikan: Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan penumpang juga dapat dinilai dengan menggunakan alat ukur kualitas layanan yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi penumpang atas kualitas yang diberikan pihak pelabuhan yang meliputi lima dimensi diantaranya,

penampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

2.5 Metode Pengukuran Kepuasan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat mendasar bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan proses ini dapat memberikan masukan serta umpan balik yang berguna untuk merancang dan menerapkan rencana yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, ada 4 (empat) metode yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini mengandalkan pengumpulan dan analisis keluhan serta saran dari pelanggan sebagai umpan balik untuk meningkatkan kepuasan dan mencari area atau bagian yang perlu diperbaiki.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini menggunakan pelanggan misterius yang berperan sebagai konsumen biasa untuk menilai kualitas pelayanan secara langsung dan objektif tanpa diketahui oleh penyedia jasa. Tentunya karyawan tidak boleh tau jika atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian tersebut.

3. *Lost Customer Analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para penumpang yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok yang lain untuk memahami alasan dibalik hal tersebut. Dengan mengetahui alasan dibalik hal tersebut, analisis ini dilakukan dengan mempelajari pelanggan yang berhenti menggunakan jasa atau

produk untuk memahami alasan ketidakpuasan dan mencari solusi agar pelanggan tidak hilang.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode survei ini mengumpulkan data langsung dari pelanggan melalui kuesioner atau wawancara untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode tersebut dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran akan dilakukan secara langsung melalui wawancara.

b. *Devireved Dissatification*

Pertanyaan yang akan di ajukan akan menyangkut 2 (dua) hal utama diantaranya yaitu, besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau mereka terima.

c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang di jadikan responden diminta untuk menangkap 2 (dua) hal pokok diantaranya yaitu, masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam metode ini responden diminta merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut, selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka penelitian ini ditetapkan menggunakan survei kepuasan penumpang untuk mengukur serta memantau tingkat kepuasan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.6 Metode Service Quality (SERVQUAL)

Metode SERVQUAL adalah sebuah instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan membandingkan antar persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dan harapan atau ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut. Dalam hal ini penuli mengambil metode penelitian servqual yang menurut pandangan para ahli metode ini cukup ideal dalam menggambarkan kualitas pelayanan dengan perbandingan yang relevan. Model ini menganalisis gap di antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang tidak diterima (*perceived service*) dengan lima dimensi atau lima indikator yang menentukan kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). (Nugraha, 2022).

Berikut penjabaran lima dimensi untuk mengukur, mengevaluasi ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yang akan dijadikan variabel dalam penelitian:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personal.
- 2) Keandalan (*Reability*), kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

- 3) Daya Tangkap (*Responsivness*), kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman dari si penerima layanan.
- 5) Empati (*Empathy*), perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan.

2.7 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut para ahli adalah analisis yang digunakan untuk mengukur dan membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu atribut produk atau layanan berdasarkan persepsi pelanggan, metode IPA ini sendiri pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977). Bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan dengan memetakan atribut ke dalam matriks kuadran berdasarkan adanya tingkatan kepentingan dan kinerja, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase tingkat kepuasan pengguna jasa moda transportasi pelabuhan penyeberangan Bahaur Pulang Pisau sehingga dapat terus melakukan *continues improvement* sebagai bentuk dari adanya integritas dan loyalitas.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan skala penilaian atas persepsi kinerja dan juga kepentingan pengukuran menggunakan skala *likert* dengan 5 kategori penilaian (Bakri et al., 2020), yaitu sebagai berikut:

- a. Bobot 5, untuk jawaban sangat penting
- b. Bobot 4, jawaban penting
- c. Bobot 3, jawaban ragu-ragu
- d. Bobot 2, tidak penting
- e. Bobot 1, jawaban sangat tidak penting

Dari hasil pembobotan yang dihasilkan oleh masing-masing responden maka akan dapat terbaca tingkat kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa. Hasil tingkat kesesuaian ini akan menentukan prioritas dalam usaha peningkatan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Dalam metode ini pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian seberapa besar pelanggan/pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa paham pihak penyedia jasa atas hal-hal yang diinginkan pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil dari suatu perbandingan nilai persepsi dengan nilai yang diharapkan, maka dari tingkat kesesuaian inilah dimana nantinya akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai sampai dengan yang tidak sesuai.

Terdapat dua kemungkinan hasil dalam tingkat kesesuaian:

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa/tidak puas.
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan/pengguna jasa akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, pada tingkat kesesuaian ini pelayanan dinilai sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, pada tingkat kesesuaian ini pelayanan dinilai telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, pada tingkat kesesuaian ini pelayanan di nilai belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian <100%, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. 0 – 32% Penumpang sangat tidak puas.
2. 33 – 65% Penumpang tidak puas.
3. 66 – 99% Penumpang Kurang puas.

Dalam menganalisis data yang telah diperoleh maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel kepentingan dan variabel kepuasan/kinerja, untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban dari responden, di gunakan skala likert yang telah dipaparkan diatas.

Dalam (Supranto, 2011) rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{x_i}{y_i} 100\% \quad (2-1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian pelaksanaan atau kepuasan

Y_i = Skor penilaian kepentingan atau harapan bagi kepuasan

Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kepentingan penyedia jasa pelayanan (Y) dan tingkat kinerja/kepuasan pengguna jasa (X) yang akan dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2-2)$$

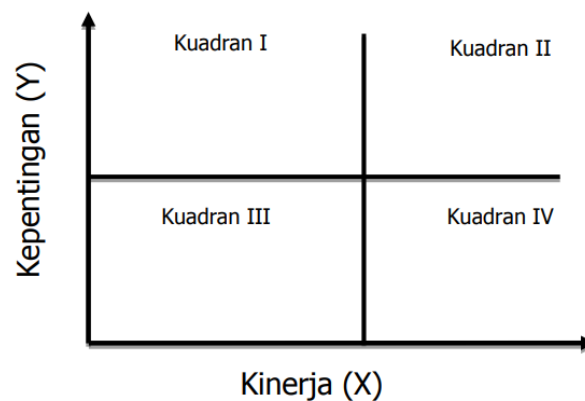
Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat pengguna jasa

n = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan kedalam salah satu dari empat kuadran yang akan dijabarkan ke dalam diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius
(Sumber: (Suhendra & Prasetyanto, 2019))

Keterangan:

- 1) Kuadran 1: Prioritas utama/tingkatan kinerja (*high importance & low performance*).

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut pada kuadran ini dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk faktor yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas.

- 2) Kuadran 2: Pertahanan Kinerja (*high importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan memuaskan.

- 3) Kuadran 3: Prioritas rendah (*low importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, dianggap kurang penting atau kurang memuaskan.

- 4) Kuadran 4: Cenderung berlebihan (*low importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini menunjukkan unsur yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/ kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan laut. (Benidiktus Susanto, 2016).

2.8 Variabel Penelitian

Dari pemahaman mengenai 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan jasa yang diidentifikasi melalui metode SERVQUAL, terdapat 24 variabel yang diuraikan untuk mewakili masing-masing dimensi pelayanan tersebut, yaitu:

a. Dimensi bukti fisik (*Tangibles*)

- 1) Kondisi dermaga dan fasilitas pelabuhan yang bersih dan terawat.
- 2) Ketersediaan peralatan bongkar muat yang modern dan memadai.
- 3) Kebersihan area tunggu penumpang dan ruang pelayanan.
- 4) Ketersediaan fasilitas informasi seperti papan pengumuman yang jelas/tanda arah.
- 5) Kondisi kendaraan dan sarana transportasi di pelabuhan.

- 6) Penampilan petugas pelabuhan yang profesional dan rapi.
- 7) Infrastruktur pendukung seperti jalan akses dan parkir yang memadai
- 8) Ketersediaan fasilitas keamanan fisik di area pelabuhan

b. Keandalan (*Reability*)

- 9) Ketepatan waktu kapal dalam jadwal keberangkatan dan kedatangan.
- 10) Keakuratan informasi yang diberikan kepada pengguna jasa
- 11) Penanganan keluhan dan masalah secara cepat dan tepat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 12) Kecepatan petugas pelabuhan dalam melayani kebutuhan kapal dan penumpang
- 13) Kesigapan petugas dalam membantu proses administrasi dan dokumen
- 14) Kemudahan akses untuk mendapatkan informasi pelayanan
- 15) Ketepatan waktu dalam merespon permintaan dan keluhan pelanggan

d. Jaminan (*Assurance*)

- 16) Kompetensi dan keahlian petugas pelabuhan dalam menjalankan tugas
- 17) Sikap ramah dan sopan petugas kepada pengguna jasa
- 18) Tingkat keamanan dan keselamatan selama proses pelayanan kapal

19) Kepercayaan pelanggan terhadap integritas dan profesionalisme pelabuhan

e. Empati (*Empathy*)

20) Perhatian petugas terhadap kebutuhan khusus penumpang dan awak kapal

21) Kemudahan komunikasi antara petugas dan pelanggan

22) Pelayanan yang bersifat personal dan memperhatikan kepuasan pelanggan

23) Ketersediaan pelabuhan untuk menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan

24) Ketersediaan fasilitas untuk kenyamanan penumpang seperti ruang tunggu yang nyaman.

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan hasilnya akan digunakan sebagai bahan acuan atau perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya. Sebagai bahan acuan atau perbandingan maka penelitian terdahulu memiliki keterikatan variabel dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1. (Aulia et al., 2023), berjudul Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan urgensi dan dasar perlunya perencanaan pengembangan fasilitas sisi darat pelabuhan penyeberangan Bahaur berdasarkan data pertumbuhan pengguna jasa, sehingga pelabuhan

dapat berfungsi optimal di masa yang akan datang. Metode kuantitatif dalam penelitiannya untuk merencanakan pengembangan fasilitas sisi darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dengan mengolah dan menganalisis data yang diperoleh. Berdasarkan hasil analisis peramalan diketahui jumlah pengguna jasa pada tahun 2032 sebanyak 46.363 penumpang dan 10.856 kendaraan campuran. Dari angka pertumbuhan tersebut didapati kebutuhan fasilitas sisi darat Pelabuhan Penyeberangan Bahaur untuk tahun 2032 berupa pengadaan dan penambahan luas untuk fasilitas sisi darat pelabuhan. Pengadaan dan penambahan luas fasilitas sisi darat kemudian dilakukan pendesainan ulang layout pelabuhan serta penataan pola arus lalu lintas penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur.

2. (Sangadji et al., 2025), berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* (IPA), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa nilai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada pelabuhan penyeberangan Waai. Metode pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada para pengguna jasa di pelabuhan penyeberangan Waai. *Importance Performance Analysis* (IPA) dihitung untuk menentukan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pelabuhan penyeberangan Waai memperoleh hasil pengukuran nilai GAP berdasarkan dimensi *tangibles* -1,18, *reliability* -0,33, *responsiveness* -0,63, *assurance* -2,84 dan *emphaty* -1,86 yang semuanya dilihat pada nilai rata-rata GAP 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

ketidaksesuaian antara harapan atau persepsi penumpang dengan kualitas layanan di Pelabuhan Penyeberangan Waai pada semua dimensi yang diukur.

3. (Hardiyanti et al., 2019), dengan judul Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan di pelabuhan Ketapang Banyuwangi, dengan metode Penelitian dilakukan pada kapal Prathita dan Mutis dengan sampel 100 penumpang dan analisis data menggunakan metode IPA. Data yang digunakan valid dan reliabel. Analisis tingkat pelayanan pelabuhan Ketapang Banyuwangi terhadap kepuasan penumpang menunjukkan bahwa yang paling banyak terdapat pada kuadran B dan kuadran D. Kuadran B (pelayanan perlu dipertahankan) meliputi faktor kondisi kapal, kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan petugas yang cepat, tepat dan ramah serta ketepatan waktu tunggu di pelabuhan. Pada kuadran D (faktor tidak terlalu penting, tapi dilaksanakan dengan baik) meliputi kebersihan dan kerapian pelabuhan, pengaturan parkir di kapal, petugas yang tidak memandang status sosial dalam pelayanannya dan petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Hasil penelitian kinerja pelayanan pemanduan di pelabuhan Pulau Baai menunjukkan dari total kunjungan 940 kapal pada bulan Januari-Maret, terdapat 16 buah kapal yang mengalami waktu tunggu (*Waiting Time*) lebih dari 20 jam. Upaya perbaikan harus dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja waktu tunggu kapal, pelayanan

dokumen, sarana bantu navigasi pelayaran dan ketersediaan kapal tunda/pandu. Adapun perbaikan itu dilakukan melalui analisis faktor eksternal dan internal perusahaan seperti mengontrol dan mengevaluasi kinerja dalam menetapkan standar waktu pengurusan dokumen, mengintegrasikan layanan kenavigasian, serta menyediakan unit atau kapal cadangan untuk kegiatan pemanduan kapal tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya waktu tunggu kapal di Pelabuhan khususnya di Pulau Baai Bengkulu.

4. Dwi Irma Dwiputranti, 2022. Berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian kinerja pelayanan kapal di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu dan bagaimana memberikan strategi perbaikannya. Penanganan pelayanan pemanduan kapal juga dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu, atau yang lebih dikenal dengan Indonesia Port Corporation (IPC), bergerak dibidang logistik khususnya pengelolaan dan pengembangan pelabuhan Pulau Baai. Metode yang digunakan ini adalah persepsi terhadap pengguna jasa dan *stakeholder* terkait kinerja pelayanan pemanduan kapal yang diolah dan dianalisa memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sedangkan untuk menentukan strategi pelabuhan dengan cara mengidentifikasi faktor eksternal dan internal Pelabuhan dengan metode analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT). Hasil penelitian kinerja pelayanan pemanduan di pelabuhan Pulau

Baai menunjukkan dari total kunjungan 940 kapal pada bulan Januari-Maret, terdapat 16 buah kapal yang mengalami waktu tunggu (*Waiting Time*) lebih dari 20 jam. Upaya perbaikan harus dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja waktu tunggu kapal, pelayanan dokumen, sarana bantu navigasi pelayaran dan ketersediaan kapal tunda/pandu. Adapun perbaikan itu dilakukan melalui analisis faktor eksternal dan internal perusahaan seperti mengontrol dan mengevaluasi kinerja dalam menetapkan standar waktu pengurusan dokumen, mengintegrasikan layanan kenavigasian, serta menyediakan unit atau kapal cadangan untuk kegiatan pemanduan kapal tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya waktu tunggu kapal di Pelabuhan khususnya di Pulau Baai Bengkulu.

5. (Benidiktus Susanto, 2016). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan laut berdasarkan persepsi pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang dinilai adalah pelayanan Pelabuhan Regional Sanana dan pelayanan kapal penumpang KM. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 54,74 % termasuk kriteria cukup puas. Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk

ditingkatkan kinerjanya. Indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 % masuk kriteria cukup puas, kapal KM Theodora sebesar 55,10 % masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 % masuk kriteria puas. Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

2.10 Kebaharuan Penelitian

Penelitian ini melanjutkan penelitian dari (Aulia et al., 2023), peneliti terdahulu menuliskan Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau. Sedangkan penelitian ini meninjau tentang kepuasan penumpang terhadap layanan pelabuhan dengan fasilitas darat yang sudah ada, penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau sehingga dapat dilakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan pada pelabuhan tersebut. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif merupakan bagian dari pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui kuesioner. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan 2 (dua) metode yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk menentukan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.

Penelitian ini akan dilakukan melewati beberapa tahapan diantaranya persiapan, tahapan pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisis dan pembahasan serta tahap penutup. Metode ini akan menyelesaikan permasalahan terhadap analisis penilaian tingkat pelayanan dan memberikan konsumen secara optimal dan membangun loyalitas pelanggan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer yang akan diperoleh melalui survei kepuasan penumpang yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa transportasi di Pelabuhan

Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelabuhan berdasarkan persepsi pengguna jasa.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian data yang umum digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan kuesioner.

a. Observasi

Metode observasi lapangan ini akan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan sikap ingin tahu, hal ini dikarenakan mahasiswa diharuskan mampu mengeksplor kemampuannya dengan cara mengaplikasikan konsep yang didapatkannya dalam praktek langsung dalam pembelajarannya. Hal ini mengingat pembelajaran observasi berorientasi pada proses, menekankan keterlibatan mahasiswa secara aktif baik fisik maupun mental dengan memecahkan berbagai permasalahan dalam dunia perusahaan/pabrik. Sistematis baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati. (Joesyiana, 2018).

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan secara *face to face* (tatap muka) maupun menggunakan media online seperti telepon.

c. Kuesioner/angket

Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan dan keinginan responden. Idealnya semua responden mau mengisi atau lebih tepatnya memiliki motivasi untuk menyelesaikan pertanyaan ataupun pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuesioner/angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui penyebaran lembar kuesioner di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulau Pisau yang akan diisi oleh pengguna jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, kuesioner disebarkan kepada responden dengan cara mendatangi secara langsung dan menyerahkan kuesioner kepada responden.

Dalam hal ini peneliti mengambil metode penelitian *servqual* yang menurut pandangan para ahli metode ini cukup ideal dalam menggambarkan kualitas pelayanan dengan perbandingan yang relevan, metode ini mengambil gap antara pelayanan yang diharapkan (*expected Service*) dan pelayanan yang tidak diterima (*Perceived Service*) dengan 5 (lima) dimensi atau indikator yang menentukan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*), (Nugraha, 2022).

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok tentang kejadian tertentu.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Indikator	Skor	Keterangan
Kinerja (Pelayanan)	1	Sangat tidak puas
	2	Tidak puas
	3	Cukup puas
	4	Puas
	5	Sangat puas
Kepentingan	1	Sangat tidak penting
	2	Tidak penting
	3	Cukup penting
	4	Penting
	5	Sangat Penting

(Sumber: (Mahardi et al., 2019))

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau berdasarkan data Operasional Kapal Motor Penyeberangan Periode 2021 – 2024 dari Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Kalimantan Tengah (BPTD).

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi fokus pada penelitian, Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yang memiliki tujuan untuk mendapatkan sampel yang presentatif. Pengambilan

sampel dilakukan secara acak sederhana atau *simple random sampling*, metode pengambilan sampel yang sesuai adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik menentukan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu yang diduga kuat memiliki sangkut paut dengan populasi yang diketahui sebelumnya, (Gusandi et al., 2025). Dengan kriteria inklusi masyarakat yang telah melakukan perjalanan menggunakan pelayanan dari moda transportasi di pelabuhan Bahaur minimal sekali dan bersedia mengisi kuesioner. Rumus *Slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel atau jumlah responden yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e = 10%

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan serta mengukur data pada saat proses penelitian, dengan menggunakan instrumen ini kegiatan pengumpulan data akan menjadi mudah, dan akan menghasilkan hasil yang lebih baik, cermat, dan lengkap sehingga data yang diperoleh dapat lebih mudah untuk diolah.

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu lembar kuesioner, metode ini digunakan dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah disusun untuk diisi oleh responden.

Adapun isi dari kuesioner penelitian ini adalah:

1. Data profil responden, pada bagian ini akan mencakup informasi dasar seperti nama responden, jenis kelamin, usia, tujuan perjalanan, dan asal responden.
2. Kuesioner terkait penelitian: pada kuesioner ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang didasarkan pada 5 (lima) dimensi pelayanan jasa dari metode *Service Quality* (SERVQUAL), terdapat 24 Variabel yang diukur menggunakan skala likert.

3.6 Uji Instrumen Data

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah uji coba pertanyaan penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti. Jika hasil tidak valid ada kemungkinan responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang kita ajukan. Azwar (1987), menyatakan bahwa suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika alat tersebut mampu menjalankan fungsi pengukuran secara tepat/memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Validitas sendiri berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing nilai item dengan nilai total. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan nilai total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap, rumus korelasi *Pearson-r* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (3-2)$$

Keterangan:

r = Pearson – r

x = Skor tiap variabel x

y = Skor tiap variabel y

n = Jumlah responden

Pengukuran validitas dilakukan menggunakan kriteria penilaian uji sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, (pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%) maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, (pada taraf signifikan 0,05 atau 5%) maka instrumen penelitian dinyatakan valid.

Menghitung derajat kebebasan (dk) digunakan rumus yang dikutip dari (Siregar, 2010):

$$dk = n - 2 \quad (3-3)$$

Keterangan:

dk = Derajat kebebasan.

n = Jumlah sampel.

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji Realibitas dilakukan peneliti untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban dari responden terhadap variabel yang digunakan. Uji reabilitas ini hanya dapat dilakukan pada variabel yang valid saja pengujian reabilitasnya. (Sangadji et al., 2025). Reabilitas berarti dapat dipercaya yang artinya instrumen dapat memberikan hasil yang tepat, dalam penelitian ini digunakan teknik perhitungan reabilitas dengan koefisien *alfa Cronbach*.

Cronbach alpha merupakan patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada, menurut (Siregar, 2017) metode ini juga berguna mengevaluasi keandalan tes yang tidak memiliki pilihan ”benar” atau ‘salah”, maupun “ya” atau “tidak”.

1. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan.

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad (3-4)$$

2. Menentukan varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (3-5)$$

3. Menentukan reabilitas instrumen

$$r^{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma t^2} \right] \quad (3-6)$$

Keterangan:

r^{11} = Reabilitas

K = Jumlah pertanyaan (item)

Σa_b^2 = Jumlah variasi Item

σ^2 = Varian total

Pengukuran reabilitas dilakukan dengan menggunakan kriteria penilaian uji sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ Cronbach's Alpha} > \text{dar } r \text{ standar } (0,6)$ maka, instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
- b. Jika $r \text{ Cronbach's Alpha} < \text{dar } r \text{ standar } (0,6)$ maka, instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Membuat pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang akan disebarakan kepada responden pengguna jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau.
2. Data yang telah diperoleh dari kuesioner yang di isi oleh responden dimasukkan ke dalam Microsoft Excel, kemudian dihitung nilai rata-ratanya, dengan catatan bahwa kuesioner tersebut telah lulus uji validitas serta reabilitas.
3. Rata-rata nilai dari kuesioner yang bersangkutan dengan tingkat kinerja dan kepentingan dibagi dengan jumlah pertanyaan dalam kuesioner, kemudian hasilnya digunakan untuk menggunakan nilai X dan Y, dimana X (kinerja) dan Y (Kepentingan).
4. Langkah berikutnya, data dari excel tersebut dimasukkan kedalam aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), untuk

menghasilkan diagram kartesius, serta nilai X dan Y yang diperlukan untuk perpotongan dalam menentukan posisi kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.

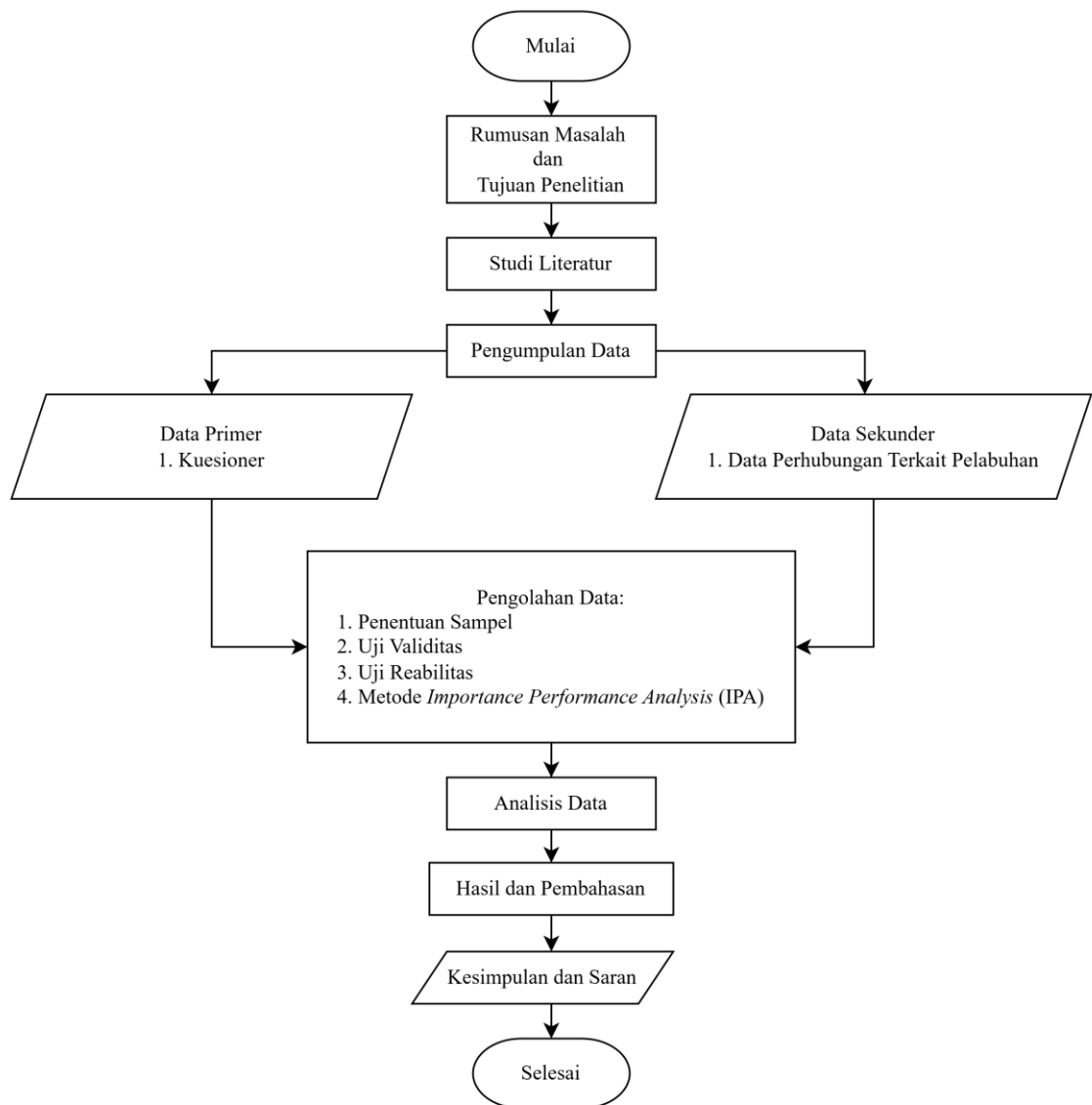
5. Setelah mendapatkan hasil dari diagram kartesius, bisa disimpulkan sesuai dengan posisi dari setiap atribut pertanyaan terletak pada posisi kuadran mana saja.

3.8 Alat Bantu Penelitian

Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari pengguna layanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau, yang terdiri dari:

1. Lembar kuesioner dan google formulir, untuk mendapatkan data primer.
2. Alat hitung (kalkulator) dan laptop, digunakan sebagai alat bantu untuk peneliti menganalisis data.
3. Handphone, sebagai alat bantu untuk mengetahui kondisi lapangan yang akan dijadikan dokumentasi.
4. Alat tulis dan papan alas, untuk membantu peneliti dalam melakukan pengisian kuesioner.

3.9 Bagan Alir Penelitian



Gambar 3. 2 Bagan Alir Penelitian

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Pelabuhan Penyeberangan Bahaur yang terletak di Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah, pada awalnya direncanakan untuk membuka akses transportasi laut langsung antara Kalimantan Tengah dan Pulau Jawa. Gagasan ini muncul dari kebutuhan masyarakat akan jalur alternatif mobilitas orang maupun barang, sehingga tidak lagi bergantung sepenuhnya pada pelabuhan besar di daerah lain. Desa Bahaur Hulu kemudian dipilih sebagai lokasi pembangunan karena posisinya yang strategis menghadap Laut Jawa. Secara administratif, Pelabuhan Bahaur diklasifikasikan sebagai Pelabuhan Penyeberangan (ASDP) kelas III, yaitu pelabuhan yang melayani pergerakan penumpang dan kendaraan dengan kapasitas menengah serta menjadi penghubung antar-provinsi. Pelabuhan ini memiliki fungsi utama sebagai simpul transportasi laut untuk mendukung konektivitas logistik, mobilitas masyarakat, serta distribusi barang antara Kalimantan dan Jawa.

Memasuki tahun 2018, Pelabuhan Bahaur mulai difungsikan sebagai pelabuhan penyeberangan. Pada fase awal, rute Bahaur–Paciran (Lamongan, Jawa Timur) mulai dibuka dengan kapal penumpang berkapasitas besar. Hal ini menandai dimulainya operasional resmi pelabuhan, meskipun dengan fasilitas yang masih terbatas.

Dalam operasionalnya, Pelabuhan Bahaur menerapkan struktur tarif non-terpadu yang sudah termasuk asuransi. Tarif untuk penumpang tercatat sebesar Rp114.200 untuk dewasa dan Rp12.000 untuk bayi, sedangkan untuk kendaraan dibagi ke dalam sembilan golongan (Golongan I–IX) dengan kisaran tarif Rp181.400 hingga

Rp16.313.400, tergantung jenis kendaraan yang diangkut. Pembagian golongan ini mengikuti standar nasional tarif penyeberangan ASDP.

Jam operasional pelabuhan umumnya disesuaikan dengan jadwal keberangkatan kapal. Berdasarkan jadwal operasional KMP. Drajat Paciran, keberangkatan dari Bahaur berlangsung pada pukul 05.00 WIB atau 06.00 WIB, sedangkan dari Paciran menuju Bahaur biasanya dilakukan pada malam hari sekitar 22.00 WIB hingga 23.00 WIB. Meskipun demikian, jadwal dapat berubah sewaktu-waktu karena kondisi cuaca, kebijakan instansi berwenang, maupun pertimbangan teknis lainnya.

Mayoritas pengguna jasa Pelabuhan Bahaur berasal dari kalangan pekerja antar-pulau, seperti pedagang, sopir angkutan barang, pekerja sektor informal, serta masyarakat umum yang melakukan perjalanan keluarga maupun kebutuhan ekonomi

Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

Tahun	Total Penumpang			Total Pertahun
	Laki-laki	Perempuan	Anak-anak	
2021	3710	845	76	4631
2022	7271	2270	113	9654
2023	10143	4048	219	14410
2024	3710	845	76	4631
Total (2021-2024)	24834	8008	484	33326

Sumber: BPTD Kelas II Kalimantan Tengah, 2025



Gambar 4.1 Diagram Jumlah Penumpang

Gambar diagram di atas menunjukkan distribusi penumpang Pelabuhan Bahaur pada periode 2021–2024, di mana 75% adalah laki-laki, 24% perempuan, dan 1% anak-anak. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna jasa pelabuhan adalah laki-laki, yang kemungkinan berkaitan dengan faktor pekerjaan atau mobilitas ekonomi. Penumpang perempuan menyumbang persentase yang cukup besar kedua, sementara penumpang anak-anak memiliki kontribusi yang sangat kecil, yang bisa disebabkan oleh terbatasnya kebutuhan perjalanan bagi anak-anak.

4.2 Data Umum Responden

Pada penelitian ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pengguna jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau. Data responden yang telah terkumpul kemudian diolah dan digunakan untuk menjelaskan karakteristik atau latar belakang responden. Pengolahan data informasi responden disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan isian kuesioner yang telah diberikan.

Pemilihan tingkat kelonggaran kesalahan (e) sebesar 10% dilakukan dengan pertimbangan kondisi operasional pelabuhan, di mana jadwal kapal hanya beroperasi satu kali dalam seminggu, sehingga jumlah penumpang yang dapat dijangkau dalam waktu penelitian menjadi terbatas. Dengan keterbatasan frekuensi keberangkatan tersebut, penggunaan $e = 10\%$ dianggap realistis agar jumlah responden yang diperlukan tetap dapat dipenuhi dan representatif terhadap populasi penumpang yang ada. Data informasi responden terdiri dari:

- a. Jenis kelamin responden
- b. Usia responden
- c. Tujuan perjalanan responden
- d. Asal responden

Untuk memperoleh jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* dengan Rumus *Slovin* dan N (jumlah populasi keseluruhan) yaitu total penumpang yang menggunakan jasa Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dari tahun 2021 – 2024.

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

$$n = \frac{33,326}{1 + 33,326(0,1)^2}$$

$$n = \frac{33,326}{1 + 33,326 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{33,326}{1 + 333,26}$$

$$n = \frac{33,326}{334,26}$$

$$n \approx 99,7 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dengan demikian responden yang diperoleh berdasarkan rumus *slovin* adalah 100 responden.

4.3 Data Informasi Responden

4.3.1 Jenis Kelamin Responden

Pembagian responden berdasarkan jenis kelamin, yang terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Namun dalam penelitian ini tidak bertujuan untuk mencari perbedaan antara responden laki-laki dan perempuan sehingga tidak harus seimbang atau sama. Pembagian responden berdasarkan kategori jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2.

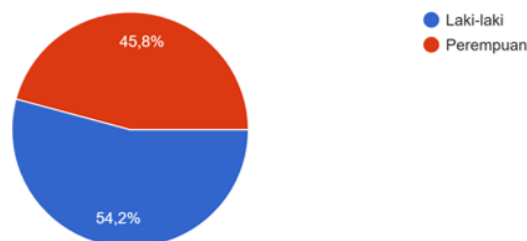
Tabel 4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin Responden	Presentase
1	Laki-laki	54,2 %
2	Perempuan	45,8 %
Total		100%

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Dari Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, dari tabel tersebut menunjukkan responden laki-laki lebih banyak dibanding sebaran responden perempuan. Hal ini dikarenakan responden laki-laki yang lebih banyak mengisi kuesioner dibandingkan responden perempuan.

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

4.3.2 Usia Responden

Sebaran responden berdasarkan usia terbagi menjadi empat bagian yaitu usia < 17 tahun, 17-25 tahun, 25-35 tahun, 35-45 tahun, > 45 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

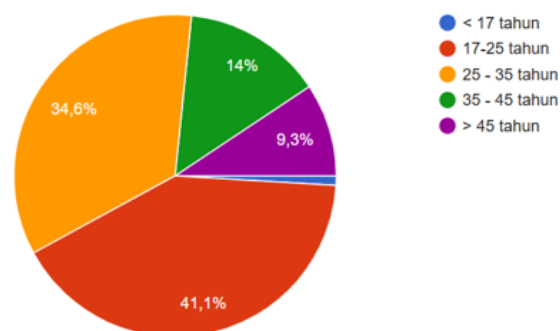
Tabel 4.3 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia

	Usia Responden	Presentase
1	<17 tahun	0,9%
2	17-25 tahun	41,1%
3	25-35 tahun	34,6%
4	35-45 tahun	14%
5	> 45 tahun	9,3%
Total		100%

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pengguna fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau paling banyak berkisar diantara usia 17-25 tahun hingga usia 25-35 tahun, dengan responden terbanyak pada usia 17-25 tahun.

Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Usia



Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Kategori Usia.

4.3.3 Tujuan Perjalanan Responden

Sebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan merupakan gambaran responden berdasarkan tujuan keberangkatan dan kedatangan dari/dan kota Pulang Pisau yang terbagi menjadi lima yaitu, Wisata, Kerja/Dinas, Sekolah/Kuliah, Bisnis dan sekolah/kuliah. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4.

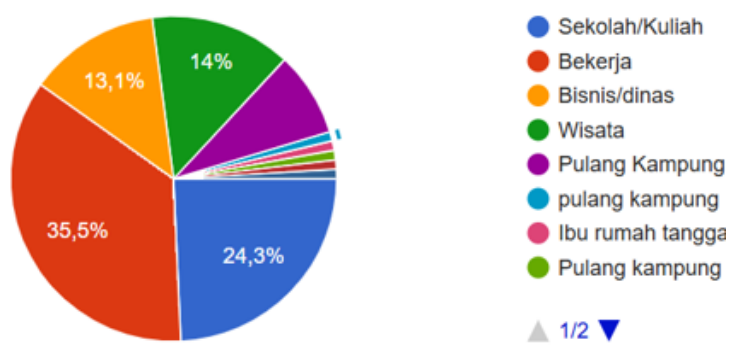
Tabel 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalan

No	Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	Presentase
1	Wisata	14%
2	Kerja/Dinas	35,5%
3	Sekolah/Kuliah	24,3%
4	Bisnis	13,1%
5	Lain-lain	13,1%
Total		100%

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Dari Tabel 4.4 dapat dijelaskan responden yang menggunakan transportasi Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau > 35,5% untuk Kerja/dinas, dan sekolah/kulah.

Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan



Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan

4.3.4 Asal Responden

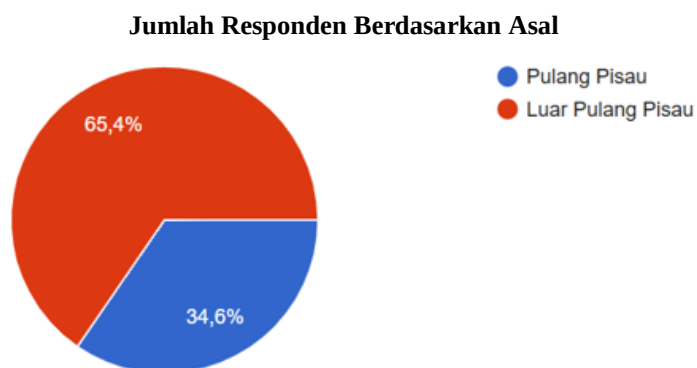
Sebaran responden berdasarkan asal merupakan gambaran responden berdasarkan asal keberangkatan dan kedatangan dari/dan kota Pulang Pisau yang terbagi menjadi dua yaitu, Pulang Pisau dan luar Pulang Pisau. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal

No	Asal Responden	Presentase
1	Pulang Pisau	34,6%
2	Luar Pulang Pisau	65,4%
Total		100%

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan asal yaitu dari luar Pulang Pisau yang berjumlah 65,4 % seperti yang dijelaskan pada Tabel 4.5.



Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal.

4.3.5 Jumlah dan Jenis Kendaraan yang Dilayani di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur

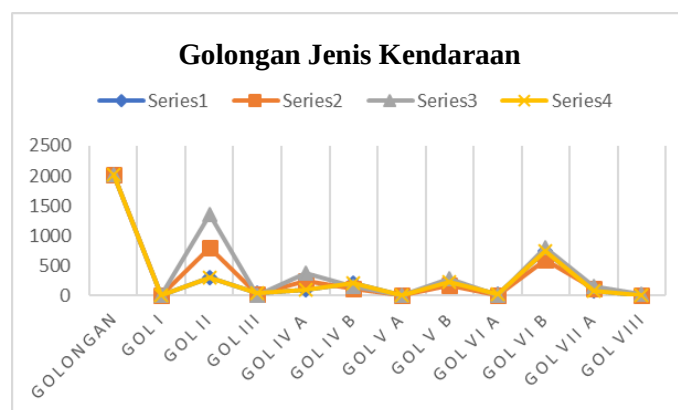
Pelabuhan Penyeberangan Bahaur selain melayani penumpang juga menjadi jalur penting dalam pergerakan kendaraan dari dan menuju wilayah

Kabupaten Pulang Pisau. Kendaraan yang melalui pelabuhan ini beragam, mulai dari kendaraan roda dua, roda empat pribadi, hingga kendaraan angkutan barang dan bus. Penyajian data jenis kendaraan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat aktivitas transportasi di pelabuhan, serta perannya dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang. Tabel berikut menyajikan rekapitulasi jumlah kendaraan berdasarkan jenisnya yang menggunakan jasa penyeberangan di pelabuhan bahaur.

Tabel 4.6 Data Kendaraan Berdasarkan Golongan

Golongan	2021	2022	2023	2024
Gol I	1	0	0	1
Gol II	300	800	1352	300
Gol III	37	12	1	37
Gol IV A	96	234	378	96
Gol IV B	207	111	155	207
Gol V A	5	8	8	5
Gol V B	220	162	288	220
Gol VI A	15	1	0	15
Gol VI B	743	602	799	743
Gol VII A	79	113	143	79
Gol VIII	0	0	12	0

Sumber: BPTD Wilayah II Kalimantan Tengah, 2025



Gambar 4.6 Grafik Golongan Jenis Kendaraan

Tabel 4.7 Jenis Kendaraan Berdasarkan Golongan

KETERANGAN :	
Gol I	: Sepeda Angin
Gol II	: Sepeda Motor < 500 CC dan gerobak dorong
Gol III	: Kendaraan penumpang, avanza, agya, sejenis
Gol IV A	: Kendaraan penumpang, avanza, agya, sejenis
Gol IV B	: Kendaraan barang, pick up
Gol V A	: Kendaraan penumpang, bus mini, ELF long
Gol V B	: Kendaraan barang, truck sedang s/d 7 meter
Gol VI A	: Truk dengan dua gandar (sumbu roda). Yang juga dikenal sebagai truk engkel.
Gol VI B	: Mobil barang (truk/tangki) ukuran sedang dengan panjang lebih dari 7 meter sampai dengan 10 meter dan sejenisnya
Gol VII A	: Truk trailer dengan panjang hingga 12 meter.
Gol VIII	: Truk trailer dengan ukuran panjang maksimal 16 meter dan termasuk dalam kategori kendaraan berat

Sumber: BPTD Wilayah II Kalimantan Tengah, 2025

4.3.6 Proyeksi Pertumbuhan Penumpang dan Kendaraan

Proyeksi pertumbuhan penumpang dan kendaraan adalah perkiraan atau prediksi mengenai jumlah penumpang dan kendaraan yang akan menggunakan jasa Pelabuhan Penyeberangan Bahaur pada periode tertentu di masa mendatang. Proyeksi ini disusun berdasarkan data historis (jumlah aktual penumpang dan kendaraan pada tahun-tahun sebelumnya) serta menggunakan metode perhitungan tren pertumbuhan untuk memprediksi perkembangan di tahun-tahun berikutnya. Tujuan dari proyeksi ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai potensi peningkatan permintaan layanan pelabuhan di masa depan.

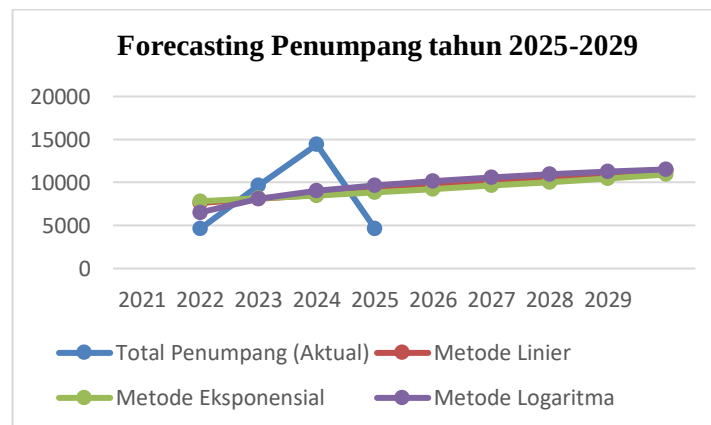
Tabel 4.8 Proyeksi Pertumbuhan Penumpang

Tahun	Total Penumpang (Aktual)	Metode Linier	Metode Eksponensial	Metode Logaritma
2021	4631	7618.1	7817.0	6525.4
2022	9654	8093.7	8152.5	8101.1
2023	14410	8569.3	8502.4	9022.8
2024	4631	9044.9	8867.4	9676.7
2025		9520.5	9248.0	10184.0
2026		9996.1	9644.9	10598.4
2027		10471.7	10058.9	10948.9
2028		10947.3	10490.6	11252.4
2029		11422.9	10940.9	11520.1

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Tabel di atas menyajikan data jumlah penumpang aktual dari tahun 2021 hingga 2024, serta hasil peramalan jumlah penumpang untuk tahun 2021 hingga 2029 menggunakan tiga metode yang berbeda, yaitu metode linier, metode eksponensial, dan metode logaritma. Metode linier menunjukkan bahwa jumlah penumpang meningkat secara konsisten setiap tahun, mengikuti tren pertumbuhan yang stabil. Misalnya, dari tahun 2021 ke 2029, hasil peramalan naik secara bertahap dari 7.618,1 menjadi 11.422,9. Metode ini cocok digunakan jika pertumbuhan penumpang cenderung mengikuti pola yang tetap setiap tahun.

Sementara itu, metode eksponensial menggambarkan pertumbuhan yang semakin cepat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, hasil peramalan sebesar 7.816,97, kemudian meningkat hingga 10.940,88 pada tahun 2029. Metode ini cocok digunakan jika jumlah penumpang mengalami pertumbuhan pesat seiring berjalannya waktu, seperti akibat pengembangan layanan atau peningkatan infrastruktur. Berbeda dengan dua metode sebelumnya, metode logaritma menunjukkan tren pertumbuhan yang cepat di awal, namun kemudian melambat seiring waktu. Hasil peramalan pada tahun 2021 adalah 6.525,41, dan meningkat hingga 11.520,14 pada tahun 2029. Metode ini cocok untuk kondisi di mana peningkatan awal sangat pesat namun kemudian mulai stabil.



Gambar 4.8 Grafik Proyeksi Pertumbuhan Penumpang

Grafik di atas menunjukkan perbandingan antara data aktual jumlah penumpang tahun 2021–2024 dengan hasil peramalan tahun 2025–2029 menggunakan tiga metode: Linier, Eksponensial, dan Logaritma. Data aktual mengalami fluktuasi tajam, terutama lonjakan pada 2023 dan penurunan drastis di 2024. Sementara itu, ketiga metode peramalan menunjukkan tren yang lebih stabil dan meningkat secara konsisten, dengan metode logaritma memberikan prediksi tertinggi, diikuti oleh metode linier dan eksponensial. Grafik ini menggambarkan bahwa model peramalan tidak mampu sepenuhnya mengikuti perubahan mendadak dalam data aktual, namun tetap memberikan gambaran tren pertumbuhan ke depan.

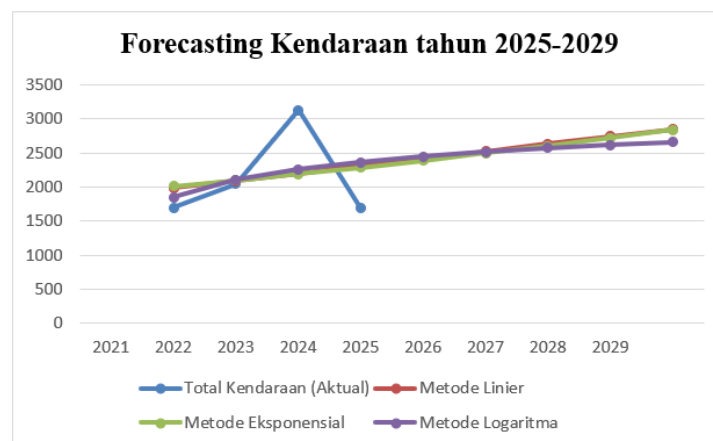
Tabel 4.9 Proyeksi Pertumbuhan Kendaraan Yang Diangkut Kapal

Tahun	Total Kendaraan (Aktual)	Metode Linier	Metode Eksponensial	Metode Logaritma
2021	1703	1985.9	2011.8	1855.1
2022	2052	2094.3	2100.6	2111.1
2023	3136	2202.7	2193.3	2260.8
2024	1703	2311.1	2290.1	2367.0
2025		2419.5	2391.1	2449.5
2026		2527.9	2496.6	2516.8
2027		2636.3	2606.8	2573.7
2028		2744.7	2721.9	2623.0
2029		2853.1	2842.0	2666.5

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Tabel di atas menyajikan data jumlah kendaraan aktual dari tahun 2021 hingga 2024 serta hasil peramalan jumlah kendaraan untuk tahun 2025 hingga 2029 menggunakan tiga metode: Metode Linier, Metode Eksponensial, dan Metode Logaritma. Data aktual menunjukkan fluktuasi tajam, terutama lonjakan pada tahun 2023 dan penurunan drastis di 2024. Namun, ketiga metode peramalan memberikan tren pertumbuhan yang stabil dan meningkat setiap tahun.

Metode linier menunjukkan peningkatan tetap dari tahun ke tahun, sedangkan metode eksponensial memperlihatkan pertumbuhan yang sedikit lebih cepat. Metode logaritma juga menunjukkan tren naik, namun cenderung melandai. Perbedaan hasil ini mencerminkan asumsi dan karakteristik masing-masing metode, serta menggarisbawahi bahwa metode peramalan lebih cocok untuk tren data yang stabil, bukan yang fluktuatif.



Gambar 4.8 Grafik Proyeksi Kendaraan Yang Diangkut Kapal

Grafik di atas menunjukkan perbandingan antara data aktual jumlah kendaraan tahun 2021–2024 dan hasil peramalan tahun 2025–2029 menggunakan tiga metode: Linier, Eksponensial, dan Logaritma. Data aktual mengalami lonjakan tajam pada 2023 dan penurunan drastis pada 2024. Sementara itu, ketiga metode

menghasilkan tren yang naik secara konsisten dan stabil hingga 2029. Ini menunjukkan bahwa metode peramalan lebih cocok untuk data yang bergerak stabil, bukan untuk data dengan fluktuasi tajam.

4.4 Uji Validitas dan Reabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan pada masing-masing instrumen kuesioner, Dua instrumen ini diberikan dengan jenis pertanyaan yang sama. Pengujian menggunakan angka korelasi/momen product (K) atau (r) dengan menghitung korelasi antara satu item dengan keseluruhan item lainnya yang ada. Apabila nilai korelasi yang didapat lebih besar daripada nilai kritis atau r tabel, maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Namun jika nilai dari korelasi yang didapat tidak valid sehingga solusi yang dapat digunakan dengan mengganti pertanyaan tersebut atau menambah jumlah sampel responden agar semakin mendekati atau melebihi angka kritis.

Untuk mengetahui pertanyaan tersebut valid atau tidak valid, dapat diketahui dengan pengujian validitas dengan menggunakan aplikasi spss 25 (*Statistical Package For the Social Sciences*). Berikut ini adalah hasil dari uji validitas sesuai dengan data yang didapatkan dari hasil kuesioner, baik untuk data tingkat kepuasan penumpang maupun tingkat kepentingan penumpang dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang berada pada Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang

No	r tabel 5%	Koefisien Korelasi (r hitung)		Keterangan
		Kinerja	Kepentingan	
1	0,195	0.209	0.395	Valid
2	0,195	0.753	0.660	Valid
3	0,195	0.629	0.546	Valid
4	0,195	0.670	0.545	Valid
5	0,195	0.686	0.642	Valid
6	0,195	0.694	0.663	Valid
7	0,195	0.614	0.593	Valid
8	0,195	0.711	0.681	Valid
9	0,195	0.692	0.663	Valid
10	0,195	0.704	0.676	Valid
11	0,195	0.700	0.645	Valid
12	0,195	0.731	0.637	Valid
13	0,195	0.72	0.623	Valid
14	0,195	0.701	0.634	Valid
15	0,195	0.701	0.654	Valid
16	0,195	0.626	0.610	Valid
17	0,195	0.641	0.639	Valid
18	0,195	0.659	0.621	Valid
19	0,195	0.689	0.606	Valid
20	0,195	0.654	0.584	Valid
21	0,195	0.569	0.544	Valid
22	0,195	0.202	0.665	Valid
23	0,195	0.746	0.542	Valid
24	0,195	0.699	0.680	Valid

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Tabel di atas menampilkan hasil uji validitas terhadap 24 butir pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen dihitung dengan melihat nilai koefisien korelasi (r hitung) dari setiap item, kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195. Kriteria penentuannya adalah apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam

penelitian. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir pertanyaan dianggap tidak valid dan harus digugurkan.

Berdasarkan hasil pengujian, terlihat bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung kinerja yang berada pada rentang 0,202 hingga 0,753, sedangkan nilai r hitung kepentingan berkisar antara 0,395 hingga 0,681. Semua nilai tersebut berada di atas angka 0,195, yang berarti setiap item pertanyaan dalam kuesioner memenuhi syarat validitas. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh 24 pertanyaan dinyatakan valid, baik dalam aspek kinerja maupun kepentingan. Dengan demikian, setiap butir pertanyaan terbukti mampu mengukur indikator yang ingin diteliti, sehingga instrumen kuesioner ini layak digunakan untuk tahap analisis lebih lanjut, termasuk perhitungan tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Untuk uji validitas tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, dapat disimpulkan bahwa semua soal pertanyaan yang diajukan valid, dimana hasil r hitung $>$ r tabel. Nilai r hitung yaitu nilai dari *Corrected item*, *Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Sedangkan nilai r tabel dengan koefisien korelasi 5% yaitu 0,195. Maka dengan demikian pertanyaan tersebut dinyatakan dapat memenuhi fungsinya sebagai alat ukur untuk dianalisis lebih lanjut.

4.4.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas berarti alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dalam memberikan informasi yang benar dan konsisten

sesuai dengan kenyataan lapangan. Maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alfa* sebesar 0,60 atau lebih.

Tabel 4.11 Nilai Uji Reabilitas Terhadap Variabel Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	24

Tabel 4.12 Nilai Uji Reabilitas Terhadap Variabel Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.924	24

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,929 variabel kinerja dan 0,924 variabel kepentingan untuk 24 item pertanyaan, keduanya lebih besar dari standar 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan.

Menurut Sugiyono (2014), tingkat reabilitas suatu instrumen penelitian dapat diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alfa*. Nilai ini digunakan sebagai kriteria untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya atau konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.13 Tingkat Reabilitas

Nilai Reabilitas	Tingkat Reabilitas
0,00-0,20	Sangat Tidak Reliabel
>0,20- 0,40	Tidak Reliabel
>0,40- 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 - 0,80	Reliabel
>0,80 - 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Sugiyono (2014)

Penggunaan standar 0,60 didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini bersifat sosial-eksploratif (mengukur kepuasan penumpang), di mana variasi jawaban responden sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, batas 0,60 dianggap cukup untuk menyatakan kuesioner reliabel dan layak digunakan

Untuk uji reabilitas tingkat kepuasan dengan program SPSS didapatkan hasil *cronbach's Alfa* untuk tingkat kepuasan sebesar 0,929 dan tingkat kepentingan sebesar 0,924 maka pernyataan dinyatakan sangat reliabel atau bisa diterima karena nilai dari r alpha $> 0,60$. Maka karena itu untuk semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel, dikarenakan semua r alpha positif dan r alpha $> 0,60$.

4.5 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Bagian ini memaparkan tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur. Pada Tabel 4.14 menampilkan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi yang menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas tersebut. Jadi mean dipakai untuk mengetahui tingkat rata-rata kepuasan dan standar deviasi digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap indikator pelayanan. Standar deviasi adalah ukuran seberapa besar penyebaran (variasi) data terhadap nilai rata-ratanya (mean). Jika nilai standar deviasi kecil, artinya jawaban responden cenderung sama/seragam, namun jika nilai

standar deviasi besar, artinya jawaban responden lebih bervariasi (ada yang menilai sangat tinggi, ada yang menilai rendah).

Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Responden

No	Indikator Kualitas Layanan	Mean	Standar Deviasi
1	Fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet, area boarding) bersih dan nyaman.	3,280	1,015
2	Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan (misalnya papan informasi, kursi) dalam kondisi baik.	3,890	0,764
3	Petugas pelabuhan berpakaian rapi dan profesional.	4,070	0,700
4	Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.	4,100	0,758
5	Pelabuhan terlihat modern dan terawat sesuai standar penyeberangan saat ini.	4,020	0,724
6	Jadwal kapal sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	4,070	0,670
7	Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat	4,090	0,779
8	Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya	4,160	0,734
9	Layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari.	4,000	0,724
10	Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah.	4,020	0,803
11	Petugas cepat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan	4,140	0,681
12	Keluhan maupun pertanyaan ditangani dengan segera.	4,120	0,755
13	Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan.	4,150	0,743
14	Waktu tunggu pelayanan di pelabuhan tidak lama.	4,020	0,751
15	Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang.	4,030	0,702
16	Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelabuhan.	4,070	0,819
17	Anda merasa aman selama berada di area pelabuhan.	4,140	0,765
18	Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang.	4,210	0,686
19	Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional.	4,010	0,731
20	Anda percaya layanan pelabuhan ini dapat diandalkan.	4,140	0,696

Tabel 4.14 Lanjutan

No	Indikator Kualitas Layanan	Mean	Standar Deviasi
21	Anda merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum.	3,960	0,803
22	Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil)	3,210	1,216
23	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial.	3,990	0,674
24	Pelabuhan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penumpang.	4,130	0,747

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Dari Tabel di atas dapat dijabarkan bahwasannya pelayanan dari segi sikap petugas pelabuhan yang sopan dan menghormati penumpang menempati posisi tertinggi dengan nilai mean sebesar 4,21 dan standar deviasi 0,68. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek tersebut sangat baik sehingga menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan di Pelabuhan penyeberangan Bahaur, sikap sopan santun dan menghormati yang ditunjukkan petugas memberikan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelayanan dalam aspek kesopanan ini sangat penting untuk dipertahankan guna memastikan kepuasan pengguna tetap optimal.

Sementara itu, indikator dengan nilai mean terendah terdapat pada aspek pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil) dengan nilai mean sebesar 3,210 dan standar deviasi 1,22. Hal ini mengidentifikasikan bahwa pelayanan terhadap penumpang dengan kebutuhan khusus masih kurang optimal dan perlu mendapatkan perhatian lebih, Rendahnya penilaian pada

indikator ini menjadi catatan penting bagi pihak pengelola pelabuhan untuk meningkatkan fasilitas serta layanan yang lebih inklusif dan ramah terhadap seluruh pengguna jasa.

4.6 Uji Diagram Kartesius

Dalam analisis data penelitian ini, uji diagram kartesius membantu untuk mengetahui indikator pelayanan mana yang harus diperbaiki, dipertahankan, atau dikurangi prioritasnya. Digunakan pendekatan deskriptif yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif, untuk menjawab rumusan masalah terkait tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau, akan dilakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan. Dari hasil analisis tersebut, akan diperoleh perhitungan yang menggambarkan sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4.15 Hasil Mean Kepuasan

Kinerja		
Statistics		
VAR00001		
N	Valid	24
	Missing	0
Mean		4.0008

Tabel statistik kinerja di atas menunjukkan jumlah data yang dianalisis (N = 24 item pertanyaan) seluruhnya valid tanpa ada data yang hilang (missing = 0). Nilai mean (rata-rata) kinerja yang diperoleh adalah 4,0008. Jika menggunakan skala Likert 1–5, maka nilai rata-rata 4,0008 berada pada kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur sudah baik dan mampu memenuhi harapan mereka. Dengan

demikian, tabel ini mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan pelabuhan berada pada tingkat positif, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat mencapai kategori “Sangat Baik”.

Tabel 4.16 Hasil Mean Kepentingan

Kepentingan		
Statistics		
VAR00001		
N	Valid	24
	Missing	0
Mean		4.3892

Tabel statistik kepentingan di atas menunjukkan jumlah data yang dianalisis (N = 24 item pertanyaan) seluruhnya valid tanpa ada data yang hilang (missing = 0). Nilai mean (rata-rata) kepentingan yang diperoleh adalah 4,3892.

Dengan menggunakan skala Likert 1–5, nilai rata-rata 4,3892 berada pada kategori “Sangat Penting”. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur. Dengan demikian, tabel ini mengindikasikan bahwa tingkat kepentingan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan relatif tinggi, sehingga pihak pengelola pelabuhan perlu memperhatikan dengan serius aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna jasa agar kepuasan mereka dapat tercapai secara optimal.

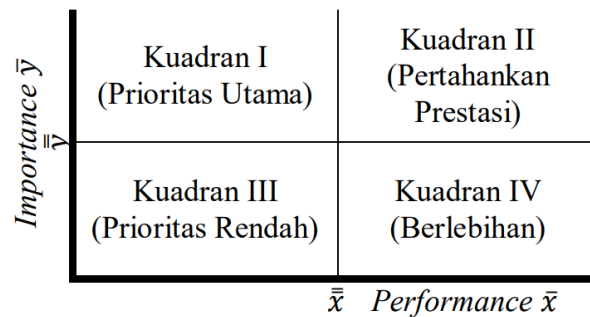
Tabel 4.17 Hasil Mean Kesesuaian

Tingkat kesesuaian		
Statistics		
VAR00001		
N	Valid	24
	Missing	0
Mean		0.9117

Tabel statistik tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa jumlah data yang dianalisis (N = 24 item pertanyaan) seluruhnya valid tanpa ada data yang hilang

(missing = 0). Nilai mean (rata-rata) tingkat kesesuaian yang diperoleh adalah 0,9117 atau setara dengan 91,17%. Jika merujuk pada kriteria penilaian, nilai tersebut berada pada kategori “Sangat Baik”, karena mendekati angka 100%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan penumpang.

Dengan demikian, tabel ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan pelabuhan telah memenuhi sebagian besar harapan penumpang, meskipun tetap diperlukan peningkatan pada aspek-aspek tertentu agar kesesuaian dapat semakin optimal.



Gambar 4.9 Diagram Kartesius
(Sumber: (Darmadi et al., 2016))

Tabel 4.18 Mean Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian

No	Indikator Kualitas Layanan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet, area boarding) bersih dan nyaman.	3,280	4,240	77.358
2	Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan (misalnya papan informasi, kursi) dalam kondisi baik.	3,890	4,350	89.425
3	Petugas pelabuhan berpakaian rapi dan profesional.	4,070	4,190	97.136
4	Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.	4,100	4,470	91.723
5	Pelabuhan terlihat modern dan terawat sesuai standar penyeberangan saat ini.	4,020	4,300	93.488

Tabel 4.18 Lanjutan

No	Indikator Kualitas Layanan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
6	Jadwal kapal sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	4,070	4,440	91.667
7	Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat	4,090	4,410	92.744
8	Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya	4,160	4,430	93.905
9	Layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari.	4,000	4,400	90.909
10	Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah.	4,020	4,410	91.156
11	Petugas cepat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan	4,140	4,450	93.034
12	Keluhan maupun pertanyaan ditangani dengan segera.	4,120	4,320	95.370
13	Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan.	4,150	4,350	95.402
14	Waktu tunggu pelayanan di pelabuhan tidak lama	4,020	4,310	93.271
15	Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang.	4,030	4,440	90.766
16	Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelabuhan.	4,070	4,390	92.711
17	Anda merasa aman selama berada di area pelabuhan.	4,140	4,410	93.878
18	Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang.	4,210	4,440	94.820
19	Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional.	4,010	4,500	89.111
20	Anda percaya layanan pelabuhan ini dapat diandalkan.	4,140	4,430	93.454
21	Anda merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum.	3,960	4,380	90.411
22	Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil)	3,210	4,320	74.306
23	Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial.	3,990	4,340	91.935
24	Pelabuhan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penumpang.	4,130	4,420	93.439
Rata-rata		4,035	4,397	91.309

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel di atas mean tingkat kinerja dan mean tingkat kepentingan adalah rata-rata penilaian responden terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan yang dirasakan oleh penumpang pelabuhan, semakin tinggi nilai mean kinerja maka semakin baik responden menilai pelayanan yang diberikan, dan mean tingkat kesesuaian adalah indikator ringkas yang menunjukkan seberapa puas responden terhadap pelayanan, dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan Tabel 4.18, dapat ditentukan koordinat titik sumbu diagram kartesius yaitu X, Y (4,035 : 4,399) yang diperoleh dengan mencari nilai rata-rata dari seluruh indikator kualitas layanan. Nilai X (kinerja) dan Y (kepentingan) pada masing-masing indikator dalam Tabel 3.18 didapatkan dari nilai rata-rata penilaian 100.

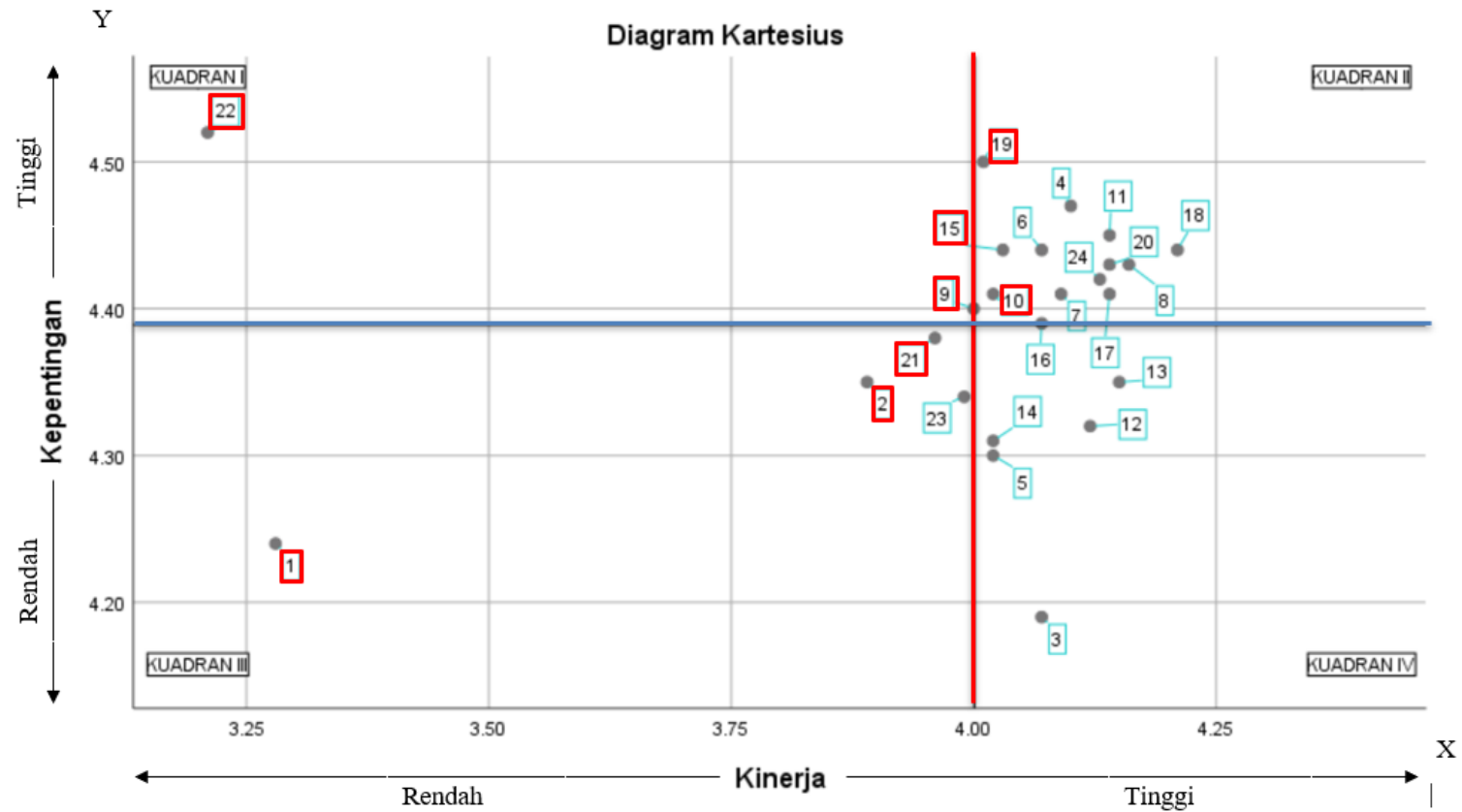
Penentuan kuadran didasarkan pada perbandingan nilai X dan Y setiap indikator terhadap nilai rata-rata keseluruhan ($X = 4,035$ dan $Y = 4,399$) yang mencerminkan kepuasan dan kepentingan pengguna pelabuhan, dengan ketentuan sebagai berikut:

Kuadran I : nilai $X < 4,035$ dan nilai $Y > 4,399$

Kuadran II : nilai $X > 4,035$ dan nilai $Y > 4,399$

Kuadran III : nilai $X < 4,035$ dan nilai $Y < 4,399$

Kuadran IV : nilai $X > 4,035$ dan nilai $Y < 4,399$



Gambar 4.10 Uji Diagram Kartesius
 Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Merah : Nilai Tingkat Kesesuaian < 91,31%
Biru : Nilai Tingkat Kesesuaian > 91,31%

Berdasarkan Gambar 4.10 diagram kartesius dengan menggunakan SPSS, hasil penelitian kinerja dan kepentingan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan indikator yang dianggap sangat penting oleh penumpang, tetapi kinerja masih rendah, sehingga menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Adapun indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

Indikator 22: Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil).

Indikator ini perlu segera ditangani lebih serius oleh pihak pengelola pelabuhan, karena berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan penumpang, namun kenyataannya pelayanan yang dirasakan belum memuaskan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan indikator yang dianggap penting oleh penumpang dan kinerjanya juga sudah baik. Hal ini berarti indikator dalam kuadran ini sudah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- 1) Indikator 4: Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
- 2) Indikator 6: Jadwal kapal sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 3) Indikator 7: Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat

- 4) Indikator 8: Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya
- 5) Indikator 10: Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah.
- 6) Indikator 11: Petugas cepat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan
- 7) Indikator 15: Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang.
- 8) Indikator 16: Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelabuhan.
- 9) Indikator 17: Anda merasa aman selama berada di area pelabuhan.
- 10) Indikator 18: Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang.
- 11) Indikator 19: Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional.
- 12) Indikator 20: Anda percaya layanan pelabuhan ini dapat diandalkan.
- 13) Indikator 24: Pelabuhan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penumpang.

Indikator-indikator diatas telah memberikan kepuasan kepada penumpang, sehingga kinerja pelayanan harus dijaga agar tidak menurun.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III indikator yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerjanya juga rendah. Artinya, peningkatan pada

indikator ini bukan prioritas utama karena dampaknya terhadap kepuasan relatif kecil. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Indikator 1: Fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet, area boarding) bersih dan nyaman.
- 2) Indikator 2: Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan (papan informasi, kursi) dalam kondisi baik.
- 3) Indikator 21: Anda merasa dihargai sebagai individu, bukan sekedar penumpang umum.
- 4) Indikator 23: Petugas melayani secara hormat tanpa memandang status sosial.

Perbaikan pada indikator ini bisa dilakukan, namun bukan menjadi fokus utama dibandingkan indikator pada kuadran I.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV indikator yang dianggap kurang penting oleh penumpang, tetapi kinerjanya cukup tinggi. Artinya, ada kemungkinan alokasi sumber daya terlalu banyak untuk indikator ini, sementara penumpang tidak menganggapnya sangat penting. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Indikator 3: Petugas pelabuhan berpakaian rapi dan profesional.
- 2) Indikator 5: Pelabuhan terlihat modern dan terawat sesuai standar penyeberangan saat ini.
- 3) Indikator 9: Layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari.
- 4) Indikator 12: Keluhan maupun pertanyaan ditangani dengan segera.

5) Indikator 13: Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan.

6) Indikator 14: Waktu tunggu pelayanan di pelabuhan tidak lama.

Pelayanan pada indikator-indikator ini sebenarnya sudah baik, namun peningkatan lebih lanjut tidak begitu diperlukan, karena pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang relatif rendah. Dari hasil analisis kuadran I (indikator 22) menjadi poin yang paling penting untuk diperhatikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya rendah.

Setelah dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dengan menggunakan diagram kartesius melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* (SERVQUAL), selanjutnya disusun urutan tingkat kesesuaian mulai dari aspek yang dianggap paling penting hingga pada aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian dan Kuadran

Indikator	Indikator Kualitas Pelayanan	Kategori	Kuadran
22	Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil).	Prioritas Utama	I
4	Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.	Pertahankan Prestasi	II
6	Jadwal kapal sesuai dengan waktu yang dijanjikan.		
7	Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat.		
8	Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya.		

Tabel 4.19 Lanjutan

Indikator	Indikator Kualitas Pelayanan	Kategori	Kuadran
10	Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah.		
11	Petugas cepat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan.		
15	Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang.		
16	Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelabuhan.		
17	Anda merasa aman selama berada di area pelabuhan.		
18	Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang.		
19	Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional.		
20	Anda percaya layanan pelabuhan ini dapat diandalkan.		
24	Pelabuhan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penumpang.		
1	Fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet, area boarding) bersih dan nyaman.	Prioritas Rendah	III
2	Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan (misalnya papan informasi, kursi) dalam kondisi baik.		
21	Anda merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum.		
23	Petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial.		
3	Petugas pelabuhan berpakaian rapi dan profesional.	Berlebihan	IV
5	Pelabuhan terlihat modern dan terawat sesuai standar penyeberangan saat ini.		
9	Layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari.		
12	Keluhan maupun pertanyaan ditangani dengan segera.		

Tabel 4.19 Lanjutan

Indikator	Indikator Kualitas Pelayanan	Kategori	Kuadran
13	Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan.		
14	Waktu tunggu pelayanan di pelabuhan tidak lama.		

Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025

Berdasarkan kriteria penilaian tingkat kesesuaian penumpang pada bab sebelumnya, dari data tabel diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 91,31%. Terdapat 16 indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari nilai rata-rata ($>91,31\%$) yang dianggap sudah sesuai menurut kepentingan penumpang, serta terdapat 8 indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai rata-rata ($<91,31\%$) yang dianggap belum sesuai dengan kepentingan penumpang.

Adapun indikator-indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah indikator nomor 1 (Fasilitas fisik pelabuhan bersih dan nyaman), nomor 2 (Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan dalam kondisi baik), nomor 15 (Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang), nomor 9 (layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari), nomor 10 (Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan lancar), nomor 15 (terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang), nomor 19 (Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional), nomor 21 (Penumpang merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum), dan nomor 22 (Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, dan ibu hamil).

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan telah sesuai dengan harapan

penumpang. Hal ini tercermin dari 16 indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai kesesuaian di atas rata-rata (91,31%). Meski demikian, masih terdapat 8 indikator dengan nilai kesesuaian di bawah rata-rata, terutama pada dimensi bukti fisik dan empati, yang menandakan perlunya peningkatan lebih lanjut agar kualitas pelayanan pelabuhan dapat lebih optimal dan merata pada semua aspek, hanya indikator nomor 22 yang berdasarkan hasil analisis diagram kartesius termasuk dalam Kuadran A (tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah) sehingga perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola pelabuhan. Sedangkan indikator lainnya, meskipun berada di bawah rata-rata, tidak semuanya menjadi prioritas utama karena posisinya berada pada kuadran dengan tingkat kepentingan lebih rendah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tingkat Kepuasan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Mayoritas indikator lainnya sudah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan penumpang, namun terdapat beberapa faktor tertentu yang masih belum optimal, dari 24 indikator yang dianalisis terdapat faktor yang paling mempengaruhi kepuasan khususnya adalah dari aspek pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus (lansia, disabilitas, dan ibu hamil) dan fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet dan area boarding).
2. Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian adalah 91,31% yang berarti pelayanan pelabuhan secara umum telah sesuai dengan harapan penumpang, namun dalam beberapa aspek masih memerlukan perbaikan. Dari 24 indikator, terdapat 16 indikator dengan nilai kesesuaian diatas rata-rata (*Tangibles*, nomor 5. *Reability*, nomor 4, 6, 7, 8, 20, 24. *Responsiveness*, nomor 11, 12, 13, 14. *Assurance*, nomor 3, 16, 17, 18. Dan *Empathy* nomor 23), menunjukkan bahwa aspek tersebut sudah sesuai dengan kepentingan penumpang, sedangkan terdapat 8 indikator lainnya nilai kesesuaian dibawah rata-rata (*Tangibles*, nomor 1 dan 2. *Reability*,

nomor 9 dan 10. *Responsiveness*, nomor 15. *Assurance*, nomor 19 dan *Empathy*, nomor 21 dan 22), yang menandakan masih adanya beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna jasa. Dengan demikian, tingkat kepuasan penumpang dapat dikategorikan “puas” namun belum optimal, dan peningkatan pelayanan pada indikator dengan tingkat kesesuaian rendah perlu menjadi fokus utama pengelola pelabuhan.

3. Strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau Berdasarkan hasil analisis indikator nomor 22 yaitu Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, dan ibu hamil. Berada pada kuadran 1 (tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, hal ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan harus difokuskan pada penyediaan aksesibilitas dan fasilitas inklusif bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Strategi peningkatan kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur difokuskan pada penyediaan fasilitas inklusif bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti jalur landai, kursi roda, ruang tunggu prioritas, dan toilet ramah disabilitas, disertai pelatihan petugas agar lebih responsif, perawatan fasilitas secara berkala, optimalisasi sistem informasi, serta penerapan standar pelayanan minimal secara konsisten.

5.2 Saran

Berhubungan dengan beberapa kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat diberikan sebagai masukan, yaitu:

1. Fokus utama perbaikan, indikator dengan kinerja rendah tetapi kepentingan tinggi, khususnya (pelayanan bagi lansia, disabilitas, ibu hamil). Ini perlu segera diprioritaskan agar tercapai standar pelayanan minimal sesuai regulasi.
2. Fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan toilet, dan kondisi peralatan perlu ditingkatkan karena mendapat nilai di bawah rata-rata.
3. Jumlah petugas, perlu penambahan tenaga di lapangan agar pelayanan lebih cepat dan efisien, khususnya pada jam sibuk.
4. Aspek keamanan, jaminan atas barang bawaan dan kendaraan harus ditingkatkan, misalnya dengan sistem pengawasan CCTV atau prosedur keamanan tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1–7.
- Aulia, E., Ristriana, A., & Port, F. (2023). Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau Development Plan of Land Side Facilities at Crossing Bahaur. 1(Nomor 2), 190–202.
- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1–7.
- Aulia, E., Ristriana, A., & Port, F. (2023). Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau Development Plan of Land Side Facilities at Crossing Bahaur. 1(Nomor 2), 190–202.
- Bakri, M. D., Mansur, A. Z., & Bunga, S. (2020). Analisis Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Tengku II Tarakan. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 204–215. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4475>
- Benidiktus Susanto, B. S. (2016). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 12(4). <https://doi.org/10.24002/jts.v12i4.632>
- Darmadi, Zainul Arifin, M., & Widyawati Agustin, I. (2016). Study of Customer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau-Penajam Trajectory, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42–50. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jmts/article/view/3288>
- Gusandi, A. D., La, I., Ahmad, O., Tosungku, S., & Djumiati, I. F. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENINGKATAN KUALITAS JASA (Studi Kasus : PT . ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). 3(1), 68–79.
- Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. *JMPM: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 4(2), 103–112. <https://doi.org/10.26594/jmpm.v4i2.1621>

- Hidayat, E. (2009). Pengoperasian pelabuhan. PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).
- Joesyiana, K. (2018). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Beserta Persada Bunda). *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(2), hal 94.
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Nugraha, G. dan J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Quality Management in Health Care*, 26(4), 205–209. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000149>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. (2019). 6.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhan. (2009). Kolisch 1996, 49–56.
- Peraturan Pemerintah RI. (2001). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Kepelabuhanan, 72.
- Sangadji, F. A., Metekohy, J. G., Sangadji, F. W., Studi, P., Sipil, T., Teknik, F., Pattimura, U., Ir, J., & Ambon, M. P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). 12(1), 70–79. <https://doi.org/10.21063/JTS.2025.V1201.070-079>
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2019). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Rekaracana : Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance

Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika, 8(3), 239–253.
<https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>

Triatmodjo, B. (2010). Perencanaan pelabuhan. Yogyakarta: Beta Offset.

UU RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008). 61–64.

Wirajaya, G. W., Wrsiati, L. P., & Sadyasmara, C. A. B. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk di Bali Tangi SPA. Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI, 4(4), 59–69.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2.** Tabel Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepuasan
- Lampiran 3.** Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pada Tingkat Kepuasan Penumpang
- Lampiran 4.** Tabel Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepentingan
- Lampiran 5.** Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pada Tingkat Kepentingan Penumpang
- Lampiran 6.** Tabel Perhitungan Tingkat Kesesuaian
- Lampiran 7.** Tabel Nilai r Product Moment
- Lampiran 8.** Tabel Rekapitulasi Total Perhitungan Kategori Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan
- Lampiran 9.** Data Operasional Kapal Motor Penyeberangan KALTENG Periode 2021 – 2024
- Lampiran 10.** Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10.1** Gambar Denah Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bahaur
- Lampiran 10.2** Gambar Gerbang Masuk Kanan Dermaga Bahaur
- Lampiran 10.3** Gambar Gerbang Masuk Tengah Dermaga Bahaur
- Lampiran 10.4** Gambar Gerbang Masuk Utama Dermaga Bahaur
- Lampiran 10.5** Gambar Pagar Pelabuhan
- Lampiran 10.6** Gambar Signpost Sisi Darat
- Lampiran 10.7** Gambar Jalan Lingkungan Pelabuhan
- Lampiran 10.8** Gambar Lapangan Parkir Truk
- Lampiran 10.9** Gambar Lapangan Parkir
- Lampiran 10.10** Gambar Gudang Pelabuhan
- Lampiran 10.11** Gambar Gedung Terminal dan Kantor Pelabuhan
- Lampiran 10.12** Gambar Mess Pegawai Operasional
- Lampiran 10.13** Gambar Toilet
- Lampiran 10.14** Gambar Rumah Genset
- Lampiran 10.15** Gambar Musholla
- Lampiran 10.16** Gambar Trestle Movable Bridge

Lampiran 10.17 Gambar Dermaga Movable Bridge

Lampiran 10.18 Gambar Lapangan Penumpukkan General Cargo

Lampiran 10.19 Gambar Trestle 1

Lampiran 10.20 Gambar Signpost Sisi Laut

Lampiran 10.21 Dokumentasi Saat Pengisian Kuesioner Oleh
Penumpang

Lampiran 10.22 Dokumentasi Bersama Petugas Pelabuhan

Lampiran 10.23 Dokumentasi Bersama Petugas BPTD Kelas II Kalimantan
Tengah

Lampiran 10.24 Harga Tiket

Lampiran 10.25 Jadwal Keberangkatan Kapal

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHUR DI
KABUPATEN PULANG PISAU**

Oleh

LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006



JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

PALANGKA RAYA

2025

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bahaur,
Saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan di Program Studi S1 Teknik Sipil, Universitas Palangka Raya.
Penelitian saya berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau**".
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna jasa.

Partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat penting dan akan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan pelayanan pelabuhan. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang mencakup aspek-aspek pelayanan seperti fasilitas, keandalan, responsivitas, jaminan, dan perhatian individual.

Kami menjamin bahwa semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk keperluan akademik. Pengisian kuesioner ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar 10– 15 menit.

Atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

BAGIAN I

sesuai dengan tingkat kesetujuan dari anda terhadap pernyataan yang ada.

KINERJA: Kinerja pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat keberhasilan Pelabuhan

Penyeberangan Bahaur dalam menyelenggarakan layanan yang efisien, efektif, responsif, dan berkualitas sehingga memunculkan rasa puas pada penumpang .

KETERANGAN NILAI KINERJA:

- 1 = SANGAT TIDAK PUAS (Layanan tidak bagus)
- 2 = TIDAK PUAS (Layanan masih banyak kekurangan)
- 3 = CUKUP PUAS (Layanan sebagian memuaskan, sebagian kurang memuaskan, tetapi OKE saja)
- 4 = PUAS (Layanan sudah bagus sesuai dengan yang ditawarkan)
- 5 = SANGAT PUAS (Layanan melebihi dari yang diharapkan)

KEPENTINGAN: Kepentingan penelitian ini mencakup manfaat praktis dan teoretis.

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

KETERANGAN NILAI KEPENTINGAN:

- 1 = SANGAT TIDAK PENTING (Tidak diperlukan)
- 2 = TIDAK PENTING (Tidak masalah jikalau tidak ada)
- 3 = CUKUP PENTING (Seharusnya ada)
- 4 = PENTING (Harus ada)
- 5 = SANGAT PENTING (Harus ada dan tidak boleh tidak ada)

"Jawaban dari anda akan sangat membantu dalam meningkatkan kinerja layanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau"

BAGIAN II: TENTANG DIRI ANDA**Petunjuk Pengisian:**

Untuk kelengkapan analisis saya, mohon dapat memberikan informasi terkait latar belakang Bapak/Ibu, dengan mengisi jawaban dan memilih opsi pada alternative jawaban yang disediakan.

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Usia:

- < 17 tahun
- 17 – 25 tahun
- 25 – 35 tahun
- 35-45 tahun
- > 45 tahun

Asal:

- Pulang Pisau
- Luar Pulang Pisau

Tujuan Perjalanan:

- Sekolah/Kuliah
- Bekerja
- Bisnis/Dinas
- Wisata
- Lainnya.....

[illegible]

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN
PENYEBERANGAN BAHUR DI KABUPATEN PULANG PISAU**

Oleh

LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006



JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

PALANGKA RAYA

2025

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bahaur,

Saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan di Program Studi S1 Teknik Sipil, Universitas Palangka Raya.

Penelitian saya berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur di Kabupaten Pulang Pisau". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna jasa.

Partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat penting dan akan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan pelayanan pelabuhan. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang mencakup aspek-aspek pelayanan seperti fasilitas, keandalan, responsivitas, jaminan, dan perhatian individual.

Kami menjamin bahwa semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk keperluan akademik. Pengisian kuesioner ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit.

Atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

BAGIAN I

sesuai dengan tingkat kesetujuan dari anda terhadap pernyataan yang ada.

KINERJA: Kinerja pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada tingkat keberhasilan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dalam menyelenggarakan layanan yang efisien, efektif, responsif, dan berkualitas sehingga memunculkan rasa puas pada penumpang .

KETERANGAN NILAI KINERJA:

- 1 = SANGAT TIDAK PUAS (Layanan tidak bagus)
- 2 = TIDAK PUAS (Layanan masih banyak kekurangan)
- 3 = CUKUP PUAS (Layanan sebagian memuaskan, sebagian kurang memuaskan, tetapi OKE saja)
- 4 = PUAS (Layanan sudah bagus sesuai dengan yang ditawarkan)
- 5 = SANGAT PUAS (Layanan melebihi dari yang diharapkan)

KEPENTINGAN: Kepentingan penelitian ini mencakup manfaat praktis dan teoretis. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bahaur dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

KETERANGAN NILAI KEPENTINGAN:

- 1 = SANGAT TIDAK PENTING (Tidak diperhatikan)
- 2 = TIDAK PENTING (Tidak masalah jika tidak ada)
- 3 = CUKUP PENTING (Seharusnya ada)
- 4 = PENTING (Harus ada)
- 5 = SANGAT PENTING (Harus ada dan tidak boleh tidak ada)

"Jawaban dari anda akan sangat membantu dalam meningkatkan kinerja layanan Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulau Pisau"

BAGIAN II: TENTANG DIRI ANDA**Petunjuk Pengisian:**

Untuk kelengkapan analisis saya, mohon dapat memberikan informasi terkait latar belakang Bapak/Ibu, dengan mengisi jawaban dan memilih opsi pada alternative jawaban yang disediakan.

Nama Lengkap : Sulisma Wati

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- ☒ Perempuan

Usia:

- < 17 tahun
- 17 – 25 tahun
- ☒ 25 – 35 tahun
- 35-45 tahun
- > 45 tahun

Asal:

- Pulang Pisau
- ☒ Luar Pulang Pisau

Tujuan Perjalanan:

- Sekolah/Kuliah
- ☒ Bekerja
- Bisnis/Dinas
- Wisata
- Lainnya.....

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
			Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Buku Fisik/Teoritik (Target/In)	Fasilitas fisik pelatihan (ruang, tangga, toilet, area boarding) bersih dan nyaman			✓							✓
2		Pendidikan dan pelatihan/pengkaderan di pelatihan (misalnya papan informasi, kartu) dalam kondisi baik				✓					✓	
3		Petugas pelatihan mempunyai capaian dan profesional			✓			✓				
4		Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal			✓					✓		
5		Pelatihan terdapat materi dan materi sesuai standar penyelenggaraan saat ini			✓					✓		
6	Kesehatan (Resolusi)	Substansi kapal sesuai dengan waktu yang ditetapkan				✓						✓
7		Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat				✓					✓	
8		Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya				✓					✓	
9		Layanan pelatihan berjalan lancar setiap hari		✓						✓		
10		Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah				✓						✓
11	Daya Tanggap (Responsiveness)	Petugas dapat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan			✓							✓
12		Keluhan maupun pertanyaan direspons dengan segera				✓						✓
13		Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan				✓						✓
14		Waktu tunggu penumpang di pelatihan sesuai				✓						✓
15		Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang			✓							✓
16	Jaminan (Guarantee)	Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelatihan					✓					✓
17		Audi merasa aman selama berada di area pelatihan				✓						✓
18		Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang				✓						✓
19		Pelatihan menyajikan makanan bersih, higienis dan kesehatan secara profesional					✓					✓
20		Audi percaya layanan pelatihan ini dapat dilanjutkan				✓						✓
21	Empati (Empathy)	Audi merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum					✓					✓
22		Pelatihan memperhatikan kebutuhan khusus (fisik, disabilitas, ibu hamil)				✓						✓
23		Apakah petugas melayani audi secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial					✓					✓
24		Pelatihan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penumpang					✓					✓

Lampiran 2. Tabel Rekap Data Kuesioner Tingat Kepuasan

No	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Tujuan Perjalanan	Indikator Pertanyaan Tingkat Kinerja/Kepuasan/Performance																								TOTAL
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Bertibur	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73		
2	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	77		
3	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Wisata	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	84		
4	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	79		
5	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	79		
6	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	88		
7	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	85		
8	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	79		
9	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97		
10	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	103		
11	Laki-laki	< 17 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	71		
12	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	5	4	3	3	4	76		
13	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119		
14	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96		
15	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	105		
16	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73		
17	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74		
18	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3	88		
19	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91		
20	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72		
21	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3	93		
22	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	90		
23	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	84		
24	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	91		
25	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	87		
26	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	103	
27	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	85	
28	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	94		
29	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96		
30	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96		
31	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	77		
32	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96		
33	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Ibu rumah tangga	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76	
34	Perempuan	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120		
35	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	99		
36	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	5	5	4	3	5	4	84		
37	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	2	99		
38	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	85		
39	Perempuan	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	104		
40	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	105		
41	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	108	
42	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	106		
43	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	103	
44	Perempuan	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	1	102		
45	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	107		
46	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2	103		
47	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	103		
48	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	102		
49	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Wisata	2	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	98		
50	Laki-laki	35 - 45 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	103		

51	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	5	103	
52	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	5	4	103
53	Perempuan	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	102	
54	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bisnis/dinas	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	101	
55	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Wisata	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	102	
56	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	5	106	
57	Perempuan	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	102	
58	Laki-laki	35 - 45	Pulang Pisau	Bekerja	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	105	
59	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	103	
60	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	103	
61	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	5	97	
62	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	106	
63	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	107	
64	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	4	107	
65	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	104	
66	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	106	
67	Perempuan	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	106	
68	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	108	
69	Perempuan	35 - 45	Pulang Pisau	Wisata	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	110	
70	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	102	
71	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	109	
72	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	102	
73	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	108	
74	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	108	
75	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	105	
76	Perempuan	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	109	
77	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Wisata	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	104	
78	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	106	
79	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	102	
80	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	2	4	4	101	
81	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	102	
82	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	95	
83	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	102	
84	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Acara Keluarga	3	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	77	
85	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	90	
86	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	pulang kampung	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	97
87	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	108	
88	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	2	4	3	84	
89	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	85	
90	Perempuan	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Pulang kampung	2	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	2	3	5	93	
91	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Pulang Kampung	3	3	4	5	3	3	5	4	2	2	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	5	5	2	3	82	
92	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	94	
93	Perempuan	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	89	
94	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Pulang Kampung	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	76	
95	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	111	
96	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	113	
97	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	2	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	88	
98	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	98	
99	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	2	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	85	
100	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	88	
Mean					3.286	3.908	4.071	4.122	4.051	4.092	4.102	4.184	4.020	4.041	4.163	4.133	4.163	4.041	4.041	4.082	4.163	4.235	4.031	4.163	3.990	3.214	4.010	4.143		
Standar Deviasi					1.025	0.761	0.707	0.750	0.694	0.659	0.780	0.723	0.718	0.798	0.669	0.755	0.742	0.745	0.702	0.821	0.756	0.670	0.724	0.684	0.780	1.229	0.666	0.746		
r hitung					0.206	0.746	0.648	0.652	0.666	0.675	0.611	0.694	0.677	0.692	0.681	0.732	0.719	0.687	0.703	0.625	0.621	0.635	0.674	0.632	0.542	0.203	0.732	0.698		

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pada Tingkat Kepuasan Penumpang

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	24

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P01	100	1.00	5.00	3.2800	1.01583
P02	100	2.00	5.00	3.8900	0.76403
P03	100	2.00	5.00	4.0700	0.70000
P04	100	2.00	5.00	4.1000	0.75879
P05	100	2.00	5.00	4.0200	0.72446
P06	100	2.00	5.00	4.0700	0.67052
P07	100	2.00	5.00	4.0900	0.77973
P08	100	3.00	5.00	4.1600	0.73471
P09	100	2.00	5.00	4.0000	0.72474
P10	100	2.00	5.00	4.0200	0.80378
P11	100	3.00	5.00	4.1400	0.68195
P12	100	2.00	5.00	4.1200	0.75585
P13	100	2.00	5.00	4.1500	0.74366
P14	100	3.00	5.00	4.0200	0.75183
P15	100	2.00	5.00	4.0300	0.70288
P16	100	1.00	5.00	4.0700	0.81965
P17	100	2.00	5.00	4.1400	0.76568
P18	100	3.00	5.00	4.2100	0.68601
P19	100	3.00	5.00	4.0100	0.73161
P20	100	3.00	5.00	4.1400	0.69660
P21	100	2.00	5.00	3.9600	0.80302
P22	100	1.00	5.00	3.2100	1.21684
P23	100	2.00	5.00	3.9900	0.67412
P24	100	2.00	5.00	4.1300	0.74745
Valid N (listwise)	100				

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach' s Alpha if Item Deleted
P01	92.7400	128.336	0.122	0.936
P02	92.1300	119.528	0.722	0.924
P03	91.9500	122.553	0.590	0.926
P04	91.9200	121.064	0.631	0.925
P05	92.0000	121.273	0.651	0.925
P06	91.9500	121.927	0.662	0.925
P07	91.9300	121.783	0.569	0.926
P08	91.8600	120.707	0.677	0.924
P09	92.0200	121.171	0.657	0.925
P10	92.0000	119.818	0.666	0.924
P11	91.8800	121.662	0.668	0.925
P12	91.9000	120.051	0.698	0.924
P13	91.8700	120.417	0.687	0.924
P14	92.0000	120.626	0.665	0.925
P15	91.9900	121.343	0.668	0.925
P16	91.9500	121.058	0.579	0.926
P17	91.8800	121.480	0.599	0.926
P18	91.8100	122.256	0.623	0.925
P19	92.0100	121.121	0.654	0.925
P20	91.8800	122.187	0.617	0.925
P21	92.0600	122.320	0.519	0.927
P22	92.8100	128.014	0.098	0.939
P23	92.0300	121.080	0.718	0.924
P24	91.8900	120.725	0.663	0.925

Lampiran 4. Tabel Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepentingan

No	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Tujuan Perjalanan	Indikator Pertanyaan Tingkat Kepentingan/Importance																								TOTAL	
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
1	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Berlibur	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	2	4	98	
2	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	114	
3	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Wisata	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	
4	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	
5	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	101	
6	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	103	
7	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	116	
8	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	97
9	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	
10	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
11	Laki-laki	< 17 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	70	
12	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	
13	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119	
14	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	105	
15	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	109	
16	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	85	
17	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	
18	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	102	
19	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
20	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
21	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	114	
22	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	102	
23	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	107	
24	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	91	
25	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	115	
26	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	
27	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	3	5	82	
28	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	94	
29	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
30	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
31	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
32	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
33	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Ibu rumah tangga	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	85	
34	Perempuan	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
35	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
36	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	107	
37	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	116	
38	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	3	4	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	91	
39	Perempuan	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	109	
40	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	110	
41	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	109	
42	Perempuan	25 - 35	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	105	
43	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	110	
44	Perempuan	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	108	
45	Laki-laki	35 - 45	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	105	
46	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	107	
47	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	107	
48	Laki-laki	25 - 35	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	110	
49	Laki-laki	25 - 35	Pulang Pisau	Wisata	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	99	
50	Laki-laki	35 - 45	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	107	

51	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	109
52	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	107
53	Perempuan	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	108
54	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	109
55	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	111
56	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	107
57	Perempuan	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	109
58	Laki-laki	35 - 45 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	107
59	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	107
60	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	110
61	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	107
62	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	107
63	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	110
64	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	107
65	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	107
66	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	107
67	Perempuan	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	111
68	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	108
69	Perempuan	35 - 45 tahun	Pulang Pisau	Wisata	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	106
70	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	110
71	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	106
72	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	113
73	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	106
74	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	105
75	Perempuan	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	1	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	103
76	Perempuan	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	104
77	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Wisata	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	107
78	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	108
79	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	102
80	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bisnis/dinas	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	101
81	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	110
82	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
83	Laki-laki	25 - 35 tahun	Pulang Pisau	Bekerja	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	101
84	Laki-laki	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Acara Keluarga	4	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	110	
85	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	109	
86	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	pulang kampung	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	110
87	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	112
88	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	109
89	Perempuan	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	106
90	Perempuan	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang kampung	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
91	Laki-laki	17-25 tahun	Pulang Pisau	Pulang Kampung	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
92	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	111
93	Perempuan	> 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Pulang Kampung	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	108
94	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Pulang Kampung	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	105
95	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
96	Laki-laki	17-25 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	110	
97	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	109
98	Perempuan	17-25 tahun	Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	109	
99	Laki-laki	25 - 35 tahun	Luar Pulang Pisau	Sekolah/Kuliah	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	109	
100	Laki-laki	35 - 45 tahun	Luar Pulang Pisau	Bekerja	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	108	
Mean					4.232	4.343	4.192	4.465	4.313	4.444	4.414	4.434	4.414	4.414	4.444	4.323	4.364	4.323	4.434	4.394	4.424	4.434	4.495	4.424	4.384	4.515	4.364	4.424		
Standar Deviasi					1.018	0.673	0.680	0.660	0.649	0.673	0.623	0.625	0.670	0.655	0.610	0.652	0.646	0.667	0.641	0.568	0.640	0.609	0.578	0.573	0.634	0.629	0.597	0.591		
r hitung					0.404	0.672	0.546	0.554	0.641	0.662	0.591	0.679	0.664	0.674	0.657	0.636	0.622	0.632	0.665	0.608	0.639	0.633	0.617	0.596	0.542	0.675	0.554	0.678		

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pada Tingkat Kepentingan Penumpang

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	24

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P01	100	1.00	5.00	4.2400	1.01623
P02	100	3.00	5.00	4.3500	0.67232
P03	100	2.00	5.00	4.1900	0.67712
P04	100	3.00	5.00	4.4700	0.65836
P05	100	2.00	5.00	4.3000	0.65905
P06	100	3.00	5.00	4.4400	0.67150
P07	100	3.00	5.00	4.4100	0.62109
P08	100	2.00	5.00	4.4300	0.62369
P09	100	3.00	5.00	4.4000	0.68165
P10	100	3.00	5.00	4.4100	0.65281
P11	100	3.00	5.00	4.4500	0.60927
P12	100	2.00	5.00	4.3200	0.64948
P13	100	3.00	5.00	4.3500	0.65713
P14	100	2.00	5.00	4.3100	0.67712
P15	100	3.00	5.00	4.4400	0.64071
P16	100	3.00	5.00	4.3900	0.56667
P17	100	2.00	5.00	4.4100	0.65281
P18	100	3.00	5.00	4.4400	0.60836
P19	100	3.00	5.00	4.5000	0.57735
P20	100	3.00	5.00	4.4300	0.57305
P21	100	3.00	5.00	4.3800	0.63214
P22	100	2.00	5.00	4.5200	0.62732
P23	100	2.00	5.00	4.3400	0.63913
P24	100	3.00	5.00	4.4200	0.58913
Valid N (listwise)	100				

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	101.1000	84.091	0.300	0.930
P02	100.9900	82.717	0.617	0.920
P03	101.1500	84.129	0.493	0.923
P04	100.8700	84.316	0.493	0.923
P05	101.0400	83.089	0.598	0.921
P06	100.9000	82.677	0.621	0.920
P07	100.9300	84.086	0.548	0.922
P08	100.9100	83.012	0.643	0.920
P09	100.9400	82.562	0.620	0.920
P10	100.9300	82.732	0.636	0.920
P11	100.8900	83.594	0.606	0.921
P12	101.0200	83.252	0.594	0.921
P13	100.9900	83.343	0.578	0.921
P14	101.0300	82.999	0.588	0.921
P15	100.9000	83.141	0.613	0.920
P16	100.9500	84.452	0.570	0.921
P17	100.9300	83.197	0.595	0.921
P18	100.9000	83.889	0.579	0.921
P19	100.8400	84.378	0.566	0.921
P20	100.9100	84.669	0.542	0.922
P21	100.9600	84.564	0.494	0.922
P22	100.8200	83.159	0.626	0.920
P23	101.0000	84.525	0.492	0.923
P24	100.9200	83.428	0.645	0.920

Lampiran 6. Tabel Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Faktor	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian %
1	3.280	4.240	0.774
2	3.890	4.350	0.894
3	4.070	4.190	0.971
4	4.100	4.470	0.917
5	4.020	4.300	0.935
6	4.070	4.440	0.917
7	4.090	4.410	0.927
8	4.160	4.430	0.939
9	4.000	4.400	0.909
10	4.020	4.410	0.912
11	4.140	4.450	0.930
12	4.120	4.320	0.954
13	4.150	4.350	0.954
14	4.020	4.310	0.933
15	4.030	4.440	0.908
16	4.070	4.390	0.927
17	4.140	4.410	0.939
18	4.210	4.440	0.948
19	4.010	4.500	0.891
20	4.140	4.430	0.935
21	3.960	4.380	0.904
22	3.210	4.520	0.710
23	3.990	4.340	0.919
24	4.130	4.420	0.934

Lampiran 7. Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Lampiran 8. Tabel Rekapitulasi Total Perhitungan Kategori Jawaban Responden Untuk Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	TINGKAT KINERJA					Σ	TINGKAT KEPENTINGAN					Σ
			STP	TP	CP	P	SP		STP	TP	CP	P	SP	
			1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Bukti Fisik/Terukur (Tangibles)	Fasilitas fisik pelabuhan (ruang tunggu, toilet, area boarding) bersih dan nyaman.	0	1	19	46	34	100	0	0	5	48	47	100
2		Peralatan dan perlengkapan di pelabuhan (misalnya papan informasi, kursi) dalam kondisi t	1	26	29	32	12	100	5	0	12	32	51	100
3		Petugas pelabuhan berpakaian rapi dan profesional.	0	1	32	44	23	100	0	0	11	43	46	100
4		Tersedia papan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	0	1	18	54	27	100	0	1	12	54	33	100
5	Keandalan (Reability)	Pelabuhan terlihat modern dan terawat sesuai standar penyeberangan saat ini.	0	2	18	48	32	100	0	0	9	35	56	100
6		Jadwal kapal sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	0	1	22	51	26	100	0	1	8	51	40	100
7		Proses pembelian tiket dilakukan dengan benar dan akurat	0	1	16	58	25	100	0	0	10	36	54	100
8		Informasi yang disampaikan petugas selalu dapat dipercaya	0	2	20	45	33	100	0	0	7	45	48	100
9	Daya Tanggap (Responsiveness)	Layanan pelabuhan berjalan konsisten setiap hari.	0	0	20	44	36	100	0	1	4	46	49	100
10		Proses keberangkatan dan kedatangan berjalan dengan lancar dan tanpa masalah.	0	1	23	51	25	100	0	0	11	38	51	100
11		Petugas cepat tanggap saat penumpang membutuhkan bantuan	0	3	22	45	30	100	0	0	9	41	50	100
12		Keluhan maupun pertanyaan ditangani dengan segera.	0	0	17	52	31	100	0	0	6	43	51	100
13	Jaminan (Assurance)	Petugas secara sukarela memberikan informasi tambahan saat diperlukan.	0	1	20	45	34	100	0	1	7	51	41	100
14		Waktu tunggu pelayanan di pelabuhan minimal.	0	1	18	46	35	100	0	0	10	45	45	100
15		Terdapat cukup banyak petugas untuk membantu penumpang.	0	0	27	44	29	100	0	1	9	48	42	100
16		Petugas memiliki pengetahuan cukup tentang prosedur pelabuhan.	0	1	20	54	25	100	0	0	8	40	52	100
17	Empati (Empathy)	Anda merasa aman selama berada di area pelabuhan.	1	2	18	47	32	100	0	0	4	53	43	100
18		Petugas bersikap sopan dan menghormati penumpang.	0	2	17	46	35	100	0	1	6	44	49	100
19		Pelabuhan menjamin keamanan barang bawaan dan kendaraan secara profesional.	0	0	15	49	36	100	0	0	6	44	50	100
20		Anda percaya layanan pelabuhan ini dapat diandalkan.	0	0	26	47	27	100	0	0	4	42	54	100
21		Anda merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar penumpang umum.	0	0	18	50	32	100	0	0	4	49	47	100
22		Pelabuhan memperhatikan kebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil).	0	5	19	51	25	100	0	0	8	46	46	100
23		Apakah petugas melayani anda secara hormat dan sopan tanpa memandang status sosial.	7	36	22	22	13	100	0	1	4	37	58	100
24		Pelabuhan menyediakan informasi yang relevan dan bermanfaat untuk membantu penump	0	1	20	58	21	100	0	1	6	51	42	100

Lampiran 9. Data Operasional Kapal Motor Penyeberangan KALTENG Periode 2021 – 2024

OPERASIONAL KAPAL MOTOR PENYEBERANAGN PERIODE 2021																	
KAPAL PENYEBERANGAN																	
PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHUR																	
DATA MUATAN																	
KAPAL			BULAN	Penumpang			Jenis Kendaraan										
				Laki-laki	Perempuan	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII A	Gol VII B
	NAMA KAPAL: KMP. DRAJAT PACIRAN		JANUARI	640	183	10	0	25	3	6	2	0	19	0	69	9	0
	SPESIFIKASI KAPAL		FEBRUARI	218	38	6	0	17	2	5	5	0	8	0	70	5	0
a	GT	2.940 GT	MARET	234	35	9	0	12	6	6	8	0	24	0	62	9	0
b	NT	883 NT	APRIL	498	139	6	0	76	3	22	8	0	23	0	91	8	0
a	LOA/LWL/DRAFT MAX	80,22/ 3,15m/ 3,60 m	MEI	557	174	19	1	50	0	20	12	0	7	0	42	2	0
b	AGENT	PT. ASDP Indonesia Ferry	JUNI	142	47	3	0	11	0	2	142	0	4	0	33	1	0
a	LINTASAN	Lamongan - Bahaur	JULI	126	13	0	0	7	6	2	5	0	26	0	33	3	0
b	KUNJUNGAN		AGUSTUS	205	23	4	0	15	7	6	4	0	19	0	65	4	0
a	PENERBITAN SPB		SEPTEMBER	308	54	8	0	32	2	7	9	0	34	0	83	8	0
b	PENERBITAN PERSETUJUAN OLAH GERAK		OKTOBER	200	25	1	0	10	1	5	7	5	8	15	41	12	0
a	PENERBITAN PERSETUJUAN OPENGELASAN		NOVEMBER	150	16	3	0	11	1	1	3		9	0	43	6	
b	PERSETUJUAN PENGAWASAN PENGISIAN BAHAN BAKAR		DESEMBER	432	98	7	0	34	6	14	2		39	0	111	12	
TOTAAL				3710	845	76	1	300	37	96	207	5	220	15	743	79	0

KETERANGAN :	
Gol I	: Sepeda Angin
Gol II	: Sepeda Motor < 500 CC dan gerobak dorong
Gol III	: Kendaraan penumpang, avanza, agya, sejenis
Gol IV A	: Kendaraan penumpang, avanza, agya, sejenis
Gol IV B	: Kendaraan barang, pick up
Gol V A	: Kendaraan penumpang, bus mini, ELF long
Gol V B	: Kendaraan barang, truck sedang s/d 7 meter

OPERASIONAL KAPAL MOTOR PENYEBERANAGN PERIODE 2022																
KAPAL PENYEBERANGAN																
PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHUR																
DATA MUATAN																
KAPAL			BULAN	Penumpang			Jenis Kendaraan									
				Laki-laki	Perempuan	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII A
	NAMA KAPAL: KMP. DRAJAT PACIRAN		JANUARI	640	183	10	0	22	3	6	2	0	19	0	69	9
	SPESIFIKASI KAPAL		FEBRUARI	305	61	4	0	44	5	9	3	0	15	0	60	7
a	GT	2.940 GT	MARET	533	106	10	0	46	4	13	12	0	24	0	73	11
b	NT	883 NT	APRIL	902	331	22	0	80	0	41	18	0	12	0	41	7
a	LOA/LWL/DRAFT MAX	80,22/ 3,15m/ 3,60 m	MEI	1392	422	13	0	155	0	71	16	0	6	0	52	8
b	AGENT	PT. ASDP Indonesia Ferry	JUNI	1041	375	10	0	129	0	31	23	8	12	0	46	21
a	LINTASAN	Lamongan - Bahaur	JULI	825	373	30	0	133	0	39	15	0	10	1	67	9
b	KUNJUNGAN		AGUSTUS	484	113	9	0	51	0	7	8	0	32	0	53	8
a	PENERBITAN SPB		SEPTEMBER	513	126	0	0	57	0	4	6	0	10	0	53	13
b	PENERBITAN PERSETUJUAN OLAH GERAK		OKTOBER	452	130	5	0	59	0	12	6	0	6	0	61	16
a	PENERBITAN PERSETUJUAN OPENGELASAN		NOVEMBER	84	26	0	0	10	0	8	2	0	1	0	7	1
b	PERSETUJUAN PENGAWASAN PENGISIAN BAHAN BAKAR		DESEMBER	100	24	0	0	14	0	2	0	0	15	0	20	3
TOTAAL				7271	2270	113	0	800	12	243	111	8	162	1	602	113

OPERASIONAL KAPAL MOTOR PENYEBERANAGN PERIODE 2023																
KAPAL PENYEBERANGAN																
PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHUR																
DATA MUATAN																
KAPAL			BULAN	Penumpang			Jenis Kendaraan									
				Laki-laki	Perempuan	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII A
	NAMA KAPAL: KMP. DRAJAT PACIRAN		JANUARI	668	183	14	0	49	0	11	2	1	19	0	64	18
	SPESIFIKASI KAPAL		FEBRUARI	386	97	1	0	34	0	3	2	0	20	0	72	25
a	GT	2.940 GT	MARET	335	93	3	0	59	0	7	2	1	16	0	47	7
b	NT	883 NT	APRIL	1511	686	15	0	232	0	111	28	5	16	0	46	0
a	LOA/LWL/DRAFT MAX	80,22/ 3,15m/ 3,60 m	MEI	1831	1224	18	0	291	0	85	28	1	34	0	62	4
b	AGENT	PT. ASDP Indonesia Ferry	JUNI	1073	620	116	0	116	0	38	24	0	38	0	106	18
a	LINTASAN	Lamongan - Bahaur	JULI	1203	472	12	0	152	0	43	15	0	22	0	91	18
b	KUNJUNGAN		AGUSTUS	1067	203	12	0	118	1	23	21	0	44	0	102	17
a	PENERBITAN SPB		SEPTEMBER	1020	191	12	0	157	0	22	16	0	43	0	98	14
b	PENERBITAN PERSETUJUAN OLAH GERAK		OKTOBER	754	203	11	0	100	0	25	12	0	27	0	74	18
a	PENERBITAN PERSETUJUAN OPENGELASAN		NOVEMBER	DOCKING												
b	PERSETUJUAN PENGAWASAN PENGISIAN BAHAN BAKAR		DESEMBER	295	76	5	0	44	0	10	5	0	9	0	37	4
TOTAAL				10143	4048	219	0	1352	1	378	155	8	288	0	799	143

OPERASIONAL KAPAL MOTOR PENYEBERANAGN PERIODE 2024																
KAPAL PENYEBERANGAN																
PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHUR																
DATA MUATAN																
KAPAL			BULAN	Penumpang			Jenis Kendaraan									
				Laki-laki	Perempuan	Anak	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV A	Gol IV B	Gol V A	Gol V B	Gol VI A	Gol VI B	Gol VII A
	NAMA KAPAL: KMP. DRAJAT PACIRAN		JANUARI	640	183	10	0	25	3	6	2	0	19	0	69	9
	SPESIFIKASI KAPAL		FEBRUARI	218	38	6	0	17	2	5	5	0	8	0	70	5
a	GT	2.940 GT	MARET	234	35	9	0	12	6	6	8	0	24	0	62	9
b	NT	883 NT	APRIL	498	139	6	0	76	3	22	8	0	23	0	91	8
a	LOA/LWL/DRAFT MAX	80,22/ 3,15m/ 3,60 m	MEI	557	174	19	1	50	0	20	12	0	7	0	42	2
b	AGENT	PT. ASDP Indonesia Ferry	JUNI	142	47	3	0	11	0	2	142	0	4	0	33	1
a	LINTASAN	Lamongan - Bahaur	JULI	126	13	0	0	7	6	2	5	0	26	0	33	3
b	KUNJUNGAN		AGUSTUS	205	23	4	0	15	7	6	4	0	19	0	65	4
a	PENERBITAN SPB		SEPTEMBER	308	54	8	0	32	2	7	9	0	34	0	83	8
b	PENERBITAN PERSETUJUAN OLAH GERAK		OKTOBER	200	25	1	0	10	1	5	7	5	8	15	41	12
a	PENERBITAN PERSETUJUAN OPENGELASAN		NOVEMBER	150	16	3	0	11	1	1	3		9	0	43	6
b	PERSETUJUAN PENGAWASAN PENGISIAN BAHAN BAKAR		DESEMBER	432	98	7	0	34	6	14	2		39	0	111	12
TOTAAL				3710	845	76	1	300	37	96	207	5	220	15	743	79

Lampiran 10

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lampiran 10.1 Gambar Denah Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Bahaur



Lampiran 10.2 Gambar Gerbang Masuk Kanan Dermaga Bahaur



Lampiran 10.4 Gambar Gerbang Masuk Utama Dermaga Bahaur



Lampiran 10.5 Gambar Pagar Pelabuhan



Lampiran 10.6 Gambar Signpost Sisi Darat



Lampiran 10.7 Gambar Jalan Lingkungan Pelabuhan



Lampiran 10.8 Gambar Lapangan Parkir Truk



Lampiran 10.9 Gambar Lapangan Parkir



Lampiran 10.10 Gambar Gudang Pelabuhan



Lampiran 10.11 Gambar Gedung Terminal dan Kantor Pelabuhan



Lampiran 10.12 Gambar Mess Pegawai Operasional



Lampiran 10.13 Gambar Toilet



Lampiran 10.14 Gambar Rumah Genset



Lampiran 10.15 Gambar Musholla



Lampiran 10.16 Gambar Trestle Movable Bridge



Lampiran 10.17 Gambar Dermaga Movable Bridge



Lampiran 10.18 Gambar Lapangan Penumpukkan General Cargo



Lampiran 10.19 Gambar Trestle 1



Lampiran 10.20 Gambar Signpost Sisi Laut



Lampiran 10.21 Dokumentasi Saat Pengisian Kuesioner Oleh Penumpang



Lampiran 10.22 Dokumentasi Bersama Petugas Pelabuhan



Lampiran 10.23 Dokumentasi Bersama Petugas BPTD Kelas II Kalimantan Tengah

BERDASARKAN : KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR KM 184 TAHUN 2022 TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR KM 172 TAHUN 2022 TENTANG TARIF PENYELENGGARAAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN KELAS EKONOMI LINTAS ANTARPROVINSI DAN LINTAS ANTARNEGARA	
BERDASARKAN : KEPUTUSAN DIREKSI NO.184/OP.404/ASDP-2022 - TARIF JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS ANTAR PROVINSI DI ATAS KAPAL YANG DIOPERASIKAN OLEH PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)	
DAN KEPUTUSAN DIREKSI NO.185/OP.404/ASDP-2022 - TARIF TIKET TERPADU LINTAS ANTAR PROVINSI PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN DI LINGKUNGAN PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)	
JENIS MUATAN	TARIF NON TERPADU*
A. PENUMPANG	
 1. DEWASA	RP 114.200
 2. BAYI	RP 12.000
B. KENDARAAN	
 1. GOLONGAN I	RP 181.400
 2. GOLONGAN II	RP 312.600
 3. GOLONGAN III	RP 623.200
4. GOLONGAN IV	
 a. Kend. Penumpang	RP 2.185.500
 b. Kend. Barang	RP 1.986.900
5. GOLONGAN V	
 a. Kend. Penumpang	RP 4.129.400
 b. Kend. Barang	RP 3.487.700
6. GOLONGAN VI	
 a. Kend. Penumpang	RP 7.097.300
 b. Kend. Barang	RP 5.778.200
 7. GOLONGAN VII	RP 7.285.700
 8. GOLONGAN VIII	RP 10.885.600
 9. GOLONGAN IX	RP 16.313.400
*Tarif sudah termasuk asuransi	

Lampiran 10.24 Harga Tiket

**LAMPIRAN SURAT**

Nomor : OP.001/ 10 / 1 / ASDP.SBA-2025.

Tanggal : 4 Agustus 2025 .

REVISI JADWAL OPERASIONAL KMP.DRAJAT PACIRAN**BULAN : AGUSTUS 2025**

NO	TGL / HARI		PUKUL KEBERANGKATAN	BERANGKAT	TUJUAN	KETERANGAN
	TANGGAL	HARI				
1	1-Aug-2025	Jumat	22.00 WIB	PACIRAN	BAWEAN	
2	2-Aug-2025	Sabtu				
3	3-Aug-2025	Minggu	22.00 WIB	BAWEAN	PACIRAN	
4	4-Aug-2025	Senin				
5	5-Aug-2025	Selasa				
6	6-Aug-2025	Rabu				
7	7-Aug-2025	Kamis				
8	8-Aug-2025	Jumat				
9	9-Aug-2025	Sabtu				
10	10-Aug-2025	Minggu				
11	11-Aug-2025	Senin	05.00 WIB	PACIRAN	BAHAUR	
12	12-Aug-2025	Selasa				
13	13-Aug-2025	Rabu	06.00 WIB	BAHAUR	PACIRAN	
14	14-Aug-2025	Kamis				
15	15-Aug-2025	Jumat				
16	16-Aug-2025	Sabtu				
17	17-Aug-2025	Minggu	23.00 WIB	PACIRAN	BAHAUR	
18	18-Aug-2025	Senin				
19	19-Aug-2025	Selasa	23.00 WIB	BAHAUR	PACIRAN	
20	20-Aug-2025	Rabu				
21	21-Aug-2025	Kamis				
22	22-Aug-2025	Jumat				
23	23-Aug-2025	Sabtu	04.00 WIB	PACIRAN	BAHAUR	
24	24-Aug-2025	Minggu				
25	25-Aug-2025	Senin	05.00 WIB	BAHAUR	PACIRAN	
26	26-Aug-2025	Selasa				
27	27-Aug-2025	Rabu				
28	28-Aug-2025	Kamis				
29	29-Aug-2025	Jumat				
30	30-Aug-2025	Sabtu	23.00 WIB	PACIRAN	BAHAUR	
31	31-Aug-2025	Minggu				

PERHATIAN:

JADWAL OPERASIONAL KAPAL SEWAKTU-WAKTU DAPAT BERUBAH DISEBABKAN KARENA:

1. ADANYA CUACA BURUK YANG DIKELUARKAN OLEH INSTANSI YANG BERWENANG.
2. ADANYA KEBIJAKAN DARI INSTANSI YANG BERWENANG KARENA SITUASI TERENTU.
3. Bagi Pengguna Jasa yang membawa Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor, Mobil Kecil, Truk dan Sejenisnya) Agar Stand By di Pelabuhan 2 (dua) Jam sebelum pemuatan kendaraan ke atas Kapal.
4. INFO TIKET / JADWAL HUBUNGI : - Bpk. ANDRE W HP. : 0812 8887 5524

Lampiran 10.25 Jadwal Keberangkatan Kapal