

**EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PERINTIS
LINTAS BITUNG-MELONGUANE**
**EVALUATION OF PIONEER FERRY TRANSPORTATION SERVICES
BITUNG-MELONGUANE**

Abdul Mutholib

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: razio.btw@gmail.com](mailto:razio.btw@gmail.com)

Diterima: 5 Juni 2015, Revisi 1: 25 Juni 2015, Revisi 2: 10 Juli 2015, Diterima: 29 Juli 2015

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan ASDP di Kota Bitung adalah satu-satunya jasa transportasi yang melayani kegiatan penyeberangan di Propinsi Sulawesi Utara, untuk lintas Bitung–Melonguane dengan jarak 212 mil. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat, yaitu dengan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis CSI dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada penyeberangan perintis lintas Bitung - Melonguane berdasarkan hasil analisis terhadap 150 responden diperoleh nilai untuk kepuasan penumpang sebesar 70,76 %. Nilai ini terdapat pada koordinat 3,45 dan 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung – Melonguane berada pada kriteria memuaskan. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, terutama atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran IV, pada kondisi tersebut kondisi pelayanan sudah cukup baik, namun memiliki kepentingan yang rendah hal ini perlu dipertahankan dalam meningkatkan kinerja.

Kata kunci: pelayanan, angkutan penyeberangan, CSI

ABSTRACT

ASDP Ferry port in the city of Bitung is the only transportation service serving activities crossings in North Sulawesi, between Bitung – Melonguane with a distance of 212 miles. In order to improve the service performance, it needs to measured the people's satisfaction, which is using the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis method. It measures the level of community satisfaction with services of the pioneering crossing Bitung–Melonguane. The result showed that based on 150 passengers, it has the value of satisfaction for 70.76%. These values are on the area coordinates of 3.45 and 3.19. This showed that the satisfaction index to the passenger transport services for Bitung – Melonguane is on the satisfying criteria. However there are some attributes needs to be considered, especially for the attributes of service in quadrant IV, the service value is good condition but it has a low interest it needs to be maintained in improving performance.

Keywords: services, ferry transport, CSI

PENDAHULUAN

Kota Bitung adalah salah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara yang memiliki perkembangan cepat dalam kegiatan perekonomian. Peran jasa angkutan penyeberangan perintis dalam rangka mendorong percepatan pembangunan tidak diragukan lagi telah mengakselerasi kegiatan perekonomian di Kota Bitung dengan wilayah di sekitarnya. Pelabuhan Penyeberangan ASDP di Kota Bitung adalah satu-satunya jasa transportasi yang melayani kegiatan penyeberangan di Propinsi Sulawesi Utara, yaitu untuk lintas Bitung–Melonguane dengan jarak 212 mil. Karenanya pengguna jasa penyeberangan tidak hanya berasal dari Kota Bitung itu sendiri tetapi juga berasal dari kota atau wilayah yang terletak di sekitar Kota Bitung.

Tercatat pada tahun 2011 jumlah penumpang terangkut sebanyak 5.868 penumpang dan jumlah kendaraan terangkut sebanyak 741 kendaraan. Berdasarkan data penumpang dari KMP Porodisa, yaitu salah satu kapal yang melayani lintas Bitung–Melonguane, tercatat rata-rata sebanyak 60% penumpang berasal dari Kota Bitung dan sisanya sebanyak 40% berasal dari Kota Kema, yang letaknya bersebelahan dengan Kota Bitung. Hal ini menunjukkan bahwa lintas penyeberangan Bitung–Melonguane telah berperan strategis untuk memberikan pelayanan angkutan kepada masyarakat di Kota Bitung dan sekitarnya. Selain itu apabila ditinjau dari jenis angkutan penyeberangan lintas Bitung – Melonguane termasuk angkutan perintis yang ditujukan untuk membuka keterisolasian suatu daerah.

Salah satu kebijakan pembangunan transportasi yang dirumuskan oleh Kementerian Perhubungan sebagaimana diturunkan dari RPJMN 2015-2019 adalah meningkatkan kinerja pelayanan sarana dan prasarana transportasi nasional. Evaluasi terhadap atribut-atribut pelayanan terutama menyangkut kondisi fasilitas yang tersedia baik di dermaga maupun di atas kapal seperti kondisi fasilitas kesehatan, kebersihan, keamanan dan fasilitas umum lainnya, perlu dilakukan untuk meningkatkan

kinerja pelayanan. Hal ini penting agar masyarakat pengguna jasa memperoleh kepuasan dan kenyamanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan sarana dan prasarana angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung–Melonguane.

TINJAUAN PUSTAKA

Atribut pelayanan jasa transportasi merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979).

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan jenis pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur, kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, *Hartono, Setio Boedi Arianto* (pada Kajian Pelayanan Angkutan Penyeberangan Ketapang–Gilimanuk, 2011) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut:

- Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.
- Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*.

3. Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*.
4. Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X = 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X = 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X = 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X = 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X = 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Sumber: Hasil Analisis

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif melalui pendekatan induktif, dimana paradigma kualitatif berdasarkan kondisi realitas yang subyektif, dengan demikian datanya berbentuk deskriptif berupa kata-kata lisan atau tulisan, sehingga teknik pengumpulan data yang biasa dipergunakan adalah studi literatur dan pengamatan di lapangan.

Analisis yang digunakan adalah mengevaluasi tentang kondisi pelayanan angkutan penyeberangan perintis saat ini yang dilakukan di pelabuhan Bitung dikaitkan dengan kebutuhan ideal persyaratan pelayanan dengan tingkat kepuasan yang ada saat ini yang dibutuhkan sesuai dengan target penyelenggaraan transportasi penyeberangan, jika terjadi kekurangan atau gap maka akan menjadi kebutuhan norma persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam melakukan analisis maka diajukan pengumpulan data, terdiri dari:

- a. Data primer dilakukan dengan pengamatan dilapangan tempat obyek survai, yaitu pelabuhan penyeberangan Bitung Sulawesi Utara dengan menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan

teknik purposive sampling kepada pengguna jasa sebanyak 150 kuisisioner.

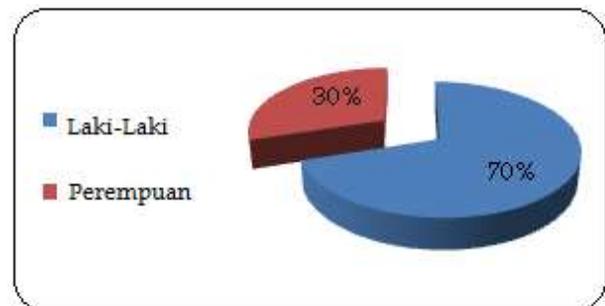
- b. Data sekunder diperoleh dari sumber yang terkait yaitu Adpel Pelabuhan Penyeberangan Bitung Sulawesi Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perolehan hasil kuisisioner maka diperoleh data responden sebagai berikut:

1. Profil penumpang

- a. Jenis Kelamin Penumpang

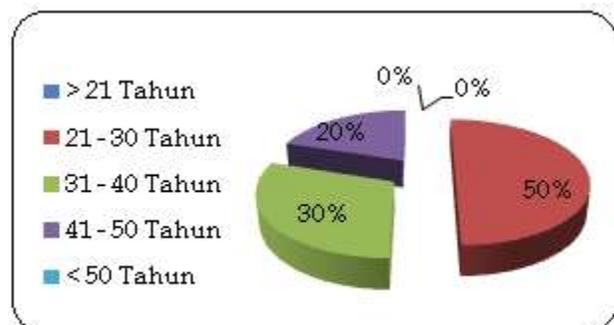


Sumber: Data Olahan

Gambar 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari keseluruhan penumpang yang di wawancarai, terdapat (70%) penumpang yang berjenis kelamin laki-laki, dan sisanya (30%) berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya penumpang KMP Porodisa yakni sebagai supir ataupun kenek dari truk pembawa barang yang menyeberang dari Kota Bitung menuju Melonguane.

- b. Usia Penumpang



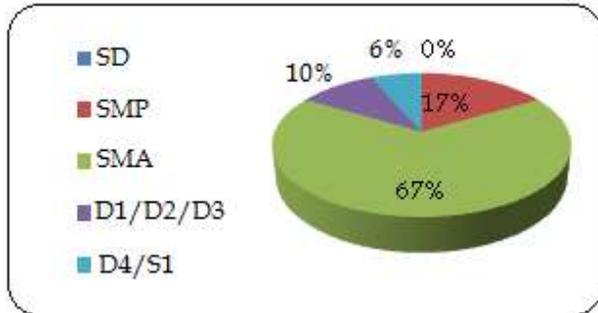
Sumber: Data Olahan

Gambar 2. Berdasarkan Usia Penumpang

Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa, dari keseluruhan penumpang yang ada, (50%) penumpang berusia antara 21 - 30

tahun, (30%) lainnya berusia antara 31 – 40 tahun, dan sisanya sebanyak (20%) berusia antara 41 – 50 tahun. Berdasarkan perolehan data, tidak ada penumpang berusia kurang dari 21 tahun maupun lebih dari 50 tahun yang di wawancarai oleh surveyor.

c. Pendidikan

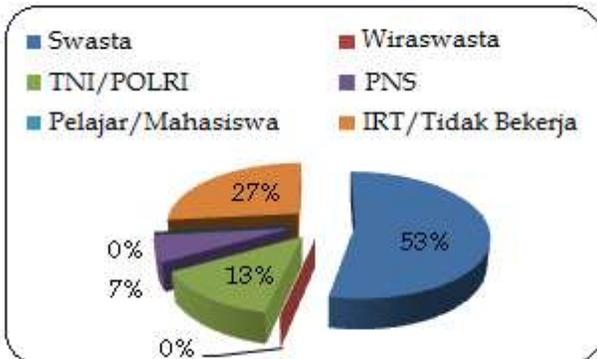


Sumber: Data Olahan

Gambar 3. Berdasarkan Pendidikan

Hasil survai yang telah dilakukan terhadap beberapa penumpang KMP Porodisa yakni, sebanyak (67%) penumpang berpendidikan terakhir SMA, (17%) lainnya berpendidikan terakhir SMP, (10%) berpendidikan terakhir D1/D2/D3, sisanya yakni sebanyak (6%) dari penumpang berpendidikan terakhir D4/S1. Dari keseluruhan penumpang tersebut, tidak satu pun ditemukan penumpang yang berpendidikan terakhir SD.

d. Pekerjaan Penumpang



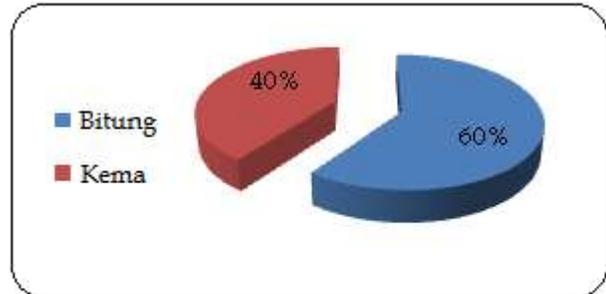
Sumber: Data Olahan

Gambar 4. Berdasarkan Pekerjaan

Sebanyak (53%) dari penumpang pekerja swasta, seperti halnya berdagang ataupun sebagai sopir maupun kenek sebuah truk. (27%) penumpang bekerja sebagai IRT/tidak bekerja, (13%) diantaranya bekerja sebagai TNI/POLRI, sisanya sebanyak (7%) bekerja

sebagai PNS. Tidak ada satu pun penumpang yang berprofesi sebagai pelajar atau wiraswasta.

e. Asal Perjalanan Penumpang

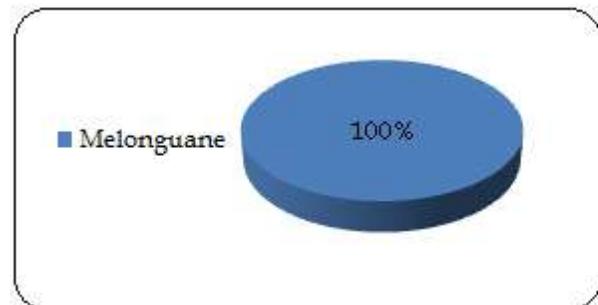


Sumber: Data Olahan

Gambar 5. Berdasarkan Asal Perjalanan

Pelabuhan Penyeberangan ASDP di Propinsi Sulawesi Utara hanya terdapat di Kota Bitung, Sehingga, penumpangnya pun tidak seluruhnya berasal dari Kota Bitung Itu sendiri. Seperti halnya penumpang pada KMP Porodisa, (60%) penumpang berasal dari Kota Bitung, dan sisanya sebanyak (40%) berasal dari Kota Kema, yang letaknya bersebelahan dengan Kota Bitung.

f. Tujuan Perjalanan Penumpang



Sumber: Data Olahan

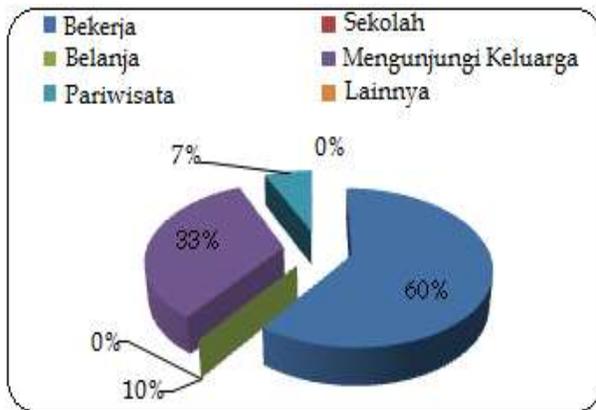
Gambar 6. Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Berdasarkan tujuan KMP Porodisa itu sendiri, maka dari itu keseluruhan penumpang KMP Porodisa yakni sebanyak (100%) penumpang pun bertujuan melakukan perjalanan menuju Melonguane. Sebuah Pulau yang harus ditempuh selama 22 jam dari Kota Bitung.

g. Maksud Perjalanan

Keseluruhan penumpang memiliki maksud perjalanan yang berbeda-beda. Sebanyak (60%) penumpang yakni bermaksud untuk

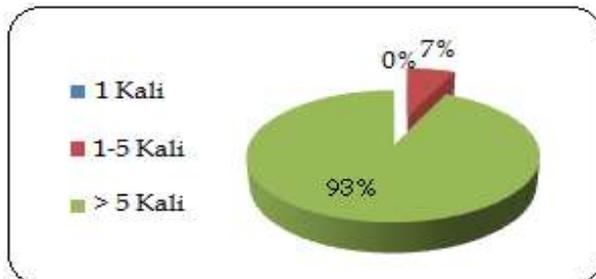
bekerja. sebanyak (33%) penumpang bertujuan untuk mengunjungi keluarga mereka yang ada di Melonguane, (7%) sisanya yakni bertujuan untuk pariwisata. tidak satu pun penumpang KMP Porodisa bertujuan melakukan perjalanan untuk belanja, sekolah, maupun lainnya.



Sumber: Data Olahan

Gambar 7. Berdasarkan Maksud Perjalanan

h. Frekuensi Menggunakan KMP Porodisa



Sumber: Data Olahan

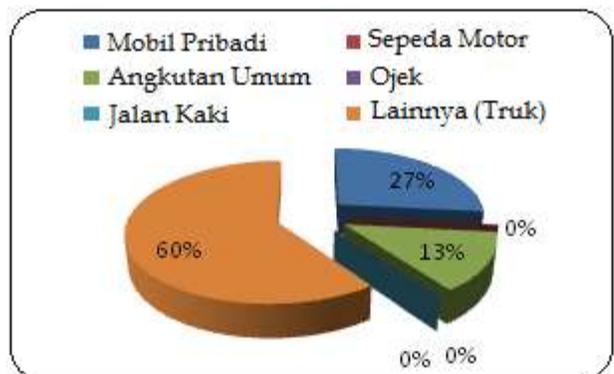
Gambar 8. Berdasarkan Frekuensi Pengguna

Dari keseluruhan penumpang KMP Porodisa, sebanyak (93%) penumpang mengaku telah menggunakan angkutan KMP Porodisa tersebut untuk menuju Melonguane yakni sebanyak lebih dari 5 kali, sisanya sebanyak (7%) penumpang mengaku baru menggunakan KMP Porodisa tersebut yakni sebanyak antara 1 - 5 kali, dan tidak ada penumpang yang baru menggunakan KMP Porodisa tersebut 1 kali.

i. Kendaraan Menuju KMP Porodisa

Banyak alternatif menuju KMP Porodisa yang bersandar di Pelabuhan ASDP Cabang Kota Bitung tersebut, namun dari keseluruhan penumpang yang ada,

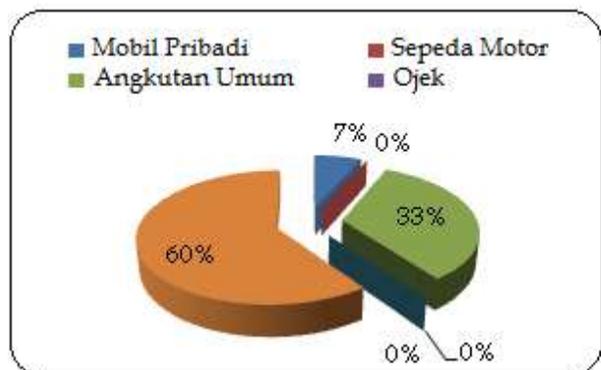
sebanyak (60%) mengaku menggunakan angkutan selain yang ada pada lembar kuisioner, yakni truk. (27%) lainnya menggunakan mobil pribadi, karena diantar oleh sanak saudara mereka, dan sisanya sebanyak (13%) penumpang menggunakan angkutan umum, karena mereka mengaku tidak sulit untuk memperoleh angkutan umum yang menuju pelabuhan.



Sumber: Data Olahan

Gambar 9. Berdasarkan Kendaraan Menuju Kapal

j. Kendaraan Setelah Turun dari KMP Porodisa



Sumber: Data Olahan

Gambar 10. Berdasarkan Kendaraan Setelah Turun

Berbeda dengan keberangkatan sewaktu masih di Bitung, setelah turun dari KMP Porodisa pun, sebanyak (60%) penumpang menggunakan kendaraan lainnya, yakni truk. Jumlah tersebut relatif sama, karena jumlah pengguna truk pada survei mengenai kendaraan menuju KMP Porodisa pun berjumlah sama. (33%) penumpang lainnya yakni menggunakan angkutan umum. Dan

sisanya sebanyak (7%) menggunakan kendaraan atau mobil pribadi, dikarenakan setelah sampai di Melonguane mereka di jemput oleh sanak saudara mereka.

Tidak juga ditemukan satu penumpang pun yang menggunakan ojeg atau berjalan kaki untuk benar-benar sampai di tempat tujuan.

2. Analisis Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil penilaian responden selanjutnya diperoleh data persepsi penumpang terhadap layanan di atas kapal Porodisa sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2. Persepsi pelayanan penumpang terbagi menjadi persepsi atas kondisi yang dirasakan saat ini dan kondisi yang diharapkan.

Tabel 2. Persepsi Penumpang Terhadap Layanan di Atas Kapal Porodisa

No.	Variabel	Kondisi Yang dirasakan Saat ini					Jml	Kondisi Yang Diharapkan					Jml
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Kondisi Teknis KM Porodisa	0	5	20	30	95	150	5	50	10	35	50	150
2	Kelengkapan Fasilitas Umum yang Tersedia	38	44	43	15	10	150	55	62	10	8	15	150
3	Kondisi Fasilitas Umum yang ada di KPM Porodisa	40	37	28	10	35	150	5	10	30	45	60	150
4	Kondisi Keamanan di Ruang Tunggu KMP Porodisa	0	25	32	23	70	150	20	24	26	57	23	150
5	Kondisi Tempat Tidur di KMP Porodisa	55	40	30	15	10	150	10	34	30	50	26	150
6	Kondisi Kebersihan dan Kenyamanan di KMP Porodisa	18	30	17	50	35	150	3	24	40	16	67	150
7	Kemudahan Memperoleh Jadwal dan Tarif KMP Porodisa	30	44	10	21	45	150	7	17	49	30	47	150
8	Penanganan Petugas Atas Keperluan Penumpang	15	27	18	55	35	150	22	30	29	56	13	150
9	Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan	20	5	23	40	62	150	6	10	31	31	72	150
10	Kondisi Pelayanan Angkutan Perintis Secara Umum	49	35	28	15	23	150	15	12	16	40	67	150

Sumber:

Berdasarkan perolehan data persepsi selanjutnya dilakukan analisis perhitungan CSI untuk melihat perolehan nilai kinerja pelayanan antara yang

dirasakan saat ini dan yang diharapkan oleh para pengguna jasa kapal Porodisa sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan CSI Penumpang di Atas Kapal

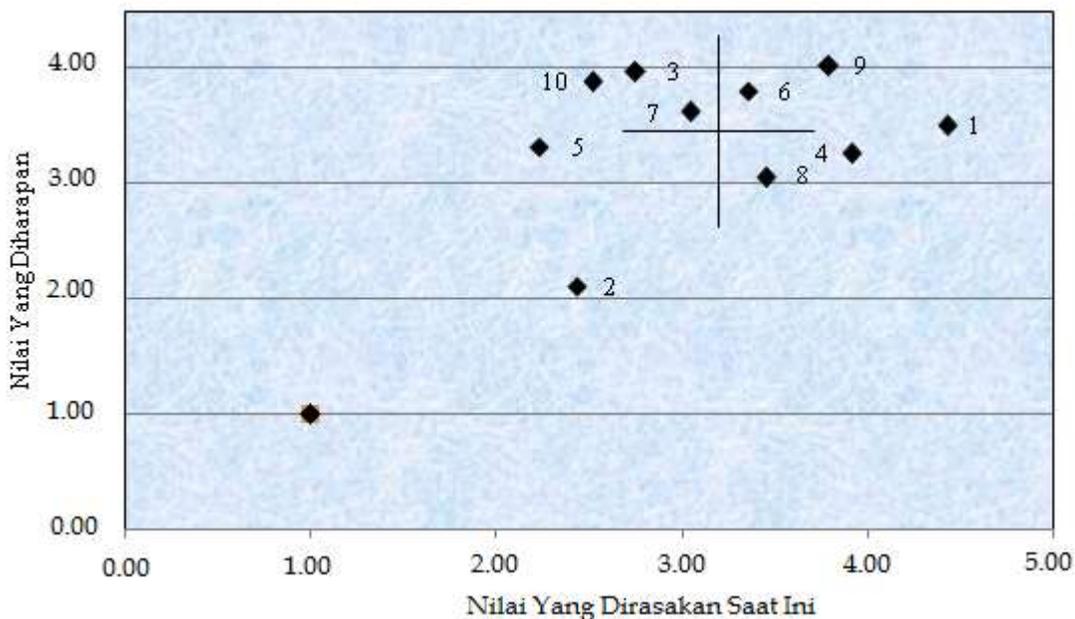
No.	Aspek Pelayanan	Perhitungan CSI Penumpang di atas kapal															
		Kondisi Yang dirasakan Saat ini									Kondisi Yang Diharapkan						
		1	2	3	4	5	Total	Score Rata_2	Weighted Score	1	2	3	4	5	Total	Score Rata_2	Weighting Factor(%)
1.	Kondisi Teknis Porodisa	0	5	20	30	95	150	4,43	0,45	5	50	10	35	50	150	3,50	10,14
2.	Kelengkapan Fasilitas Umum yang Tersedia	38	44	43	15	10	150	2,43	0,15	55	62	10	8	15	150	2,11	6,10
3.	Kondisi Fasilitas Umum yang ada di KPM Porodisa	40	37	28	10	35	150	2,75	0,32	5	10	30	45	60	150	3,97	11,49
4.	Kondisi Keamanan di Ruang Tunggu KMP Porodisa	0	25	32	23	70	150	3,92	0,37	20	24	26	57	23	150	3,26	9,44
5.	Kondisi Tempat Tidur di KMP Porodisa	55	40	30	15	10	150	2,23	0,21	10	34	30	50	26	150	3,32	9,62

6.	Kondisi Kebersihan dan Kenyamanan di KMP Porodisa	18	30	17	50	35	150	3,36	0,37	3	24	40	16	67	150	3,80	11,01
7.	Kemudahan Memperoleh Jadwal dan Tarif KMP Porodisa	30	44	10	21	45	150	3,05	0,32	7	17	49	30	47	150	3,62	10,48
8.	Peranganan Petugas Atas Keperluan Penumpang	15	27	18	55	35	150	3,45	0,31	22	30	29	56	13	150	3,05	8,84
9.	Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan	20	5	23	40	62	150	3,79	0,44	6	10	31	31	72	150	4,02	11,64
10.	Kondisi Pelayanan Angkutan Perintis Secara Umum	49	35	28	15	23	150	2,52	0,28	15	12	16	40	67	150	3,88	11,24
Nilai Rata-rata		Sumbu Absis						3,19	0,32	Sumbu Ordinat						3,45	10,00
Nilai Total		3,54															
Nilai CSI (%)		70,76															

Sumber:

Selanjutnya dari hasil perolehan perhitungan CSI dilakukan pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y) kedalam bentuk matriks yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing

kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja pelayanan kapal sebagaimana dapat dilihat pada gambar 11.



Sumber: Data Olahan

Gambar 11. Matriks Pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Porodisa

Berdasarkan hasil pengisian data responden diketahui bahwa seluruh penumpang Kapal Porodisa berasal dari Bitung menuju Melonguane, mayoritas penumpang laki-laki (60%) dengan maksud perjalanan untuk bekerja karenanya tidak mengherankan apabila rata-rata penumpang telah melakukan perjalanan lebih dari 5 kali, yaitu sebanyak 93%. Karenanya jasa transportasi Kapal Porodisa untuk lintasan perintis Bitung-Melonguane telah berperan sesuai dengan

peruntukan kapal perintis dalam mendukung perekonomian wilayah Bitung dan sekitarnya.

Berdasarkan hasil perhitungan CSI, maka diperoleh nilai untuk kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung - melonguane sebesar 70,76 % nilai ini terdapat pada koordinat 3,45 dan 3,19. Berdasarkan Indeks Kepuasan Penumpang, hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan

penyeberangan perintis lintas Bitung-Melonguane berada pada kriteria memuaskan.

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung - Melonguane yang diperlihatkan pada diagram tersebut diatas memperlihatkan bahwa:

1. Kuadran I

Kuadran I merupakan kondisi yang dianggap memiliki kepentingan yang tinggi namun kondisi yang diharapkan sangat rendah, untuk itu perlu meningkatkan kinerja pelayanan dengan memperhatikan beberapa atribut pelayanan pada kondisi ini, antara lain, secara umum tingkat pelayanan harus ditingkatkan baik fasilitas diatas kapal maupun pelayanan dalam memperoleh jadwal dan tarif. Atribut pelayanan yang masuk dalam kwadran I, antara lain :

- a. Atribut (10) Kondisi Pelayanan Angkutan Perintis Secara Umum;
- b. Atribut (3) Kondisi Fasilitas Umum yang ada di KPM Porodisa;
- c. Atribut (7) Kemudahan Memperoleh Jadwal dan Tarif KMP Porodisa

2. Kuadran II

Kuadran II merupakan kondisi yang dianggap memiliki kepentingan yang tinggi dan memiliki kinerja dan kondisi yang diharapkan sangat tinggi, untuk itu kondisi ini harus dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pada kondisi ini atribut pelayanannya antara lain kebersihan dan kenyamanan kapal sangat baik sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa serta tarif yang berlaku sesuai dengan kondisi pelayanan yang ada. Atribut-atribut yang terdapat dalam layanan ini antara lain :

- a. Kondisi Kebersihan dan Kenyamanan di KMP Porodisa;
- b. Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan.

3. Kuadran III

Kuadran III merupakan kondisi yang dianggap memiliki kepentingan yang rendah dan memiliki kinerja dan kondisi yang rendah serta tidak sesuai dengan harapan, pada kondisi atribut pelayanan harus diperbaiki untuk meningkatkan kinerja, yang perlu diperhatikan pada kondisi ini adalah melakukan perbaikan terhadap kondisi tempat tidur dan meningkatkan fasilitas umum yang ada. Atribut - atribut yang terdapat dalam layanan ini antara lain :

- a. Kondisi Tempat Tidur di KMP Porodisa;
- b. Kelengkapan Fasilitas Umum yang Tersedia

4. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kondisi yang dianggap memiliki kepentingan dan harapan yang rendah namun memiliki kinerja dan kondisi yang baik, pada kondisi ini atribut pelayanan harus dipertahankan adalah keramahan petugas diatas kapal dengan kondisi keamana yang memuaskan serta kondisi teknis kapal yang relatif masih baik. Atribut-atribut yang terdapat dalam layanan ini antara lain :

- a. Penanganan Petugas Atas Keperluan Penumpang;
- b. Kondisi Keamanan di Ruang Tunggu KMP Porodisa;
- c. Kondisi Teknis KMP Porodisa

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh nilai untuk kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung-Melonguane sebesar 70,76 %, nilai ini terdapat pada koordinat 3,45, 3,19. Berdasarkan Indeks Kepuasan Penumpang, hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan penyeberangan perintis

lintas Bitung–Melonguane berada pada kriteria memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut pelayanan yang harus diperbaiki, pada kondisi ini atribut pelayanan memiliki harapan dan kepentingan yang tinggi namun berada pada kondisi yang rendah dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa seperti yang terdapat pada kuadran I antara lain:

Atribut (10) Kondisi Pelayanan Angkutan Perintis Secara Umum;

Atribut (3) Kondisi Fasilitas Umum yang ada di KPM Porodisa;

Atribut (7)Kemudahan Memperoleh Jadwal dan Tarif KMP Porodisa.

Kondisi pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung-Melonguane saat dirasakan cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran IV pada diagram sebelumnya, pada kondisi tersebut kondisi pelayanan sudah cukup baik, namun memiliki kepentingan yang rendah hal ini perlu dipertahankan dalam meningkatkan kinerja.

Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa kondisi pelayanan di atas Kapal Porodisa perlu dipertahankan terutama yang menyangkut atribut-atribut pelayanan yang memiliki kinerja baik sesuai harapan pengguna jasa walaupun kepentingannya masih kurang, terutama mengenai penyediaan fasilitas umum dan kemudahan dalam memperoleh tiket.

Pelayanan angkutan penyeberangan perintis lintas Bitung- Melonguane saat dirasakan cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran IV pada diagram sebelumnya, pada kondisi tersebut kondisi pelayanan sudah cukup baik, namun memiliki kepentingan yang rendah hal ini perlu dipertahankan dalam meningkatkan kinerja.

Adapun fasilitas pelayanan penumpang yang merupakan hal penting agar dapat diperhatikan melalui peningkatan kualitas terutama untuk fasilitas umum dan tempat tidur penumpang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada General manager PT. ASDP cabang Bitung Sulawesi Utara yang telah memberikan data sarana dan prasarana pelabuhan penyeberangan Bitung, serta responden yang telah membantu memberikan informasi sehingga penulisan ini dapat kami selesaikan dengan baik. Terima kasih juga kami ucapkan kepada Bapak Setio Boedi Ariyanto selaku pembimbing pada penulisan ini

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2012, *Studi Penyusunan Konsep Standar Di Bidang Prasarana Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan*.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2009, *Penelitian Kinerja Jasa Angkutan Dan Pelabuhan Penyeberangan*.
- Hartono, Setio Boedi Arianto, 2011, *Penelitian Optimalisasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada Lintas Ketapang-Gilimanuk*, Puslitbang Darat dan Perkeretaapian.
- Irawati Indriani dan Fardian Ishibi, 2013, *Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Ujung-Kamal*, Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Angkutan di Perairan*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang *Kepelabuhanan*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*,

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.