

Kajian Transportasi Laut pada Era New Normal Di Kabupaten Bombana

Iman Ruhimat^{1*}, Irwan Lakawa², Sufrianto³

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

³Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

*Corresponding Author: imanantek016@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Sea Ships, Passengers, Port, Services

How to cite:

Iman Ruhimat, Irwan Lakawa, Sufrianto (2021). Kajian Transportasi Laut Pada Era New Normal Di Kabupaten Bombana

Sultra Civil Engineering Journal, Vol. 2(2)

Abstracting and Indexing:

- Google Scholar

ABSTRACT

This study aims to investigate sea transportation in the new normal era in Bombana Regency, especially at Kasipute Port. This study includes the number of ships operated, the number of passengers departed and arrived at Kasipute Port, and analyzing the service performance of the Kasipute Port before and during the new normal era. The research method was carried out by collecting secondary data as data recapitulation of ships operated and the volume of passengers departed and arrived at the Kasipute Port at the Office of the Bombana Regency Harbormaster then primary data was get by interviewed passengers (respondents) and filling out questionnaires. It carried service quality analysis using Importance Performance Analysis (IPA).

The results showed that during the new normal era, the number of ships operated experienced the highest decline reaching 58% in May 2020. Meanwhile, the largest percentage decrease of passengers during the new normal era was 85% for departed passengers and 77% for passengers arrived at Kasipute port in May 2020. The decline in the number of ships and passengers that occurred during the new normal era was partly due to the PSBB imposed by the Bombana Regency Government since April 2020, so it limited the movement of people using the marine transportation mode. Based on the results of the service quality analysis, the priority factors in improving service performance before the new normal era at Kasipute Port are the comfort of the ship (E1), cleanliness of the ship (C2), and the time of departure of the ship (D1), while the priority factors in improving service performance during the new normal era is the provision of masks by the port (E3), ship cleanliness (C2), ship departure time (D1) and ship comfort (E1).

Copyright © 2021 SCiEJ. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Di Kabupaten Bombana, sebagai bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia terutama memasuki era otonomi daerah, untuk menunjang pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan laut atau transportasi laut yang sangat memadai. Transportasi laut merupakan salah satu sarana yang sangat penting bagi kehidupan perekonomian masyarakat, karena lancar atau tidaknya proses pengangkutan khususnya transportasi laut mempengaruhi tingkat aktivitas

maupun perkembangan ekonomi. Transportasi yang memadai menunjang mobilitas masyarakat dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari

Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian dan membangun nasional karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik. Transportasi laut sangat berperan dalam distribusi barang dan jasa di Indonesia, khususnya pulau-pulau di bagian timur Indonesia. Untuk menunjang peran tersebut dibutuhkan dukungan infrastruktur pelabuhan dengan fasilitas yang mencukupi (Putra, 2016).

2. Tinjauan Pustaka

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan manusia atau barang terjadi karena adanya tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (*place utility*) maupun nilai waktu (*time utility*). Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara, meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa (Harahap, 2020).

Sebagai negara kepulauan tentu saja kebutuhan transportasi kapal laut sama pentingnya dengan transportasi lainnya seperti kereta api dan pesawat. Tapi karena pandemi saat ini, pelarangan menaiki kapal laut pun sempat dilarang bersama dengan penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Setelah tidak diperbolehkan mengangkut penumpang kecuali untuk kebutuhan logistik dan medis, sejak 10 Juni 2020 kapal laut sudah diperbolehkan mengangkut penumpang kembali beserta dengan transportasi lainnya. Kembalinya kapal laut dibuka untuk umum juga dibarengi dengan aturan dan protokol kesehatan baru untuk mengurangi penularan virus corona.

Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 12 Tahun 2020 yang mengatur transportasi laut di masa tatanan kehidupan baru (*new normal*). Direktur Jenderal Perhubungan Laut menyatakan surat edaran tersebut berisi tentang prinsip-prinsip protokol kesehatan termasuk *physical distancing* yang harus dijalankan dan dipatuhi oleh petugas dan kapal laut guna untuk melindungi seluruh kru kapal serta penumpang. Kemudian aturan tersebut diperbaharui lagi dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 16 Tahun 2020 yang mana pengoperasian transportasi laut dalam masa adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat produktif dan aman *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19)

Pelabuhan merupakan suatu wilayah yang terdiri atas daratan, perairan dengan batas tertentu sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat untuk bersandar kapal, pelabuhan kapal, naik atau turunnya penumpang atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang serta sebagai tempat pemindahan intra dan antar moda (Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004).

Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta merupakan segmen usaha yang dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian dan membangun nasional karena merupakan bagian dari mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik (Putra dan Prasetyaningrum, 2020). Perhitungan persentase jumlah kapal yang beroperasi dan jumlah penumpang yang berangkat dan jumlah penumpang yang tiba di pelabuhan penumpang menggunakan persamaan 1.

$$\text{Prosentase } X = \frac{x_1 - x_2}{x_1} \times 100\% \quad (1)$$

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang akan sangat penting untuk diteliti. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang lebih berfokus pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh masing-masing pemilik kapal terhadap penumpang/pengguna transportasi laut di pelabuhan, dimana hal tersebut berdampak baik untuk pemilik kapal yang mendapat kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa penyeberangan masing-masing pemilik kapal (Syah dkk., 2018).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam mengukur sejauh mana kepuasan dan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Terhadap pelayanan yang diberikan manajemen pelabuhan terkait dengan prasarana pelabuhan (Sadjiono, 2018).

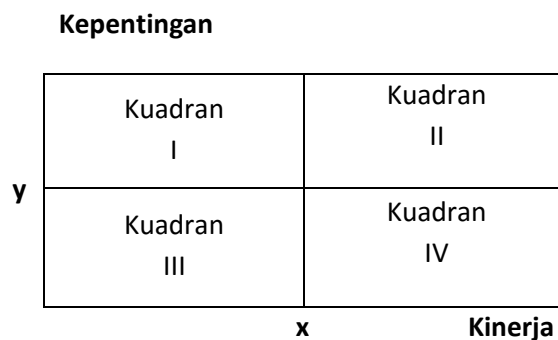
a. Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan

Analisa tingkat pelayanan menggunakan 4 variabel, variabel yang digunakan yaitu :

- Penampilan fisik (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas, fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan lain-lain.
- Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- Tanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang tepat seperti kemampuan petugas dalam pemberian informasi.
- Empati (*Emphaty*) yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan seperti tanggung jawab terhadap keamanan.
- Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa dirasakan dengan apa diharapkan. Ada pengukuran dua faktor yang digabungkan dalam metode ini, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke dalam sebuah grafik yang memudahkan untuk penjelasan data usulan praktisnya (Darmadi dkk., 2016). Secara umum areanya dibagi menjadi 4 kuadran seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 (Ormanovic dkk., 2017).



Gambar 1. Pembagian kuadran dalam metode IPA

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

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November s/d bulan Desember 2020, pada pelabuhan kasipute Di Kabupaten Bombana, Dalam melakukan penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai adalah Permintaan data jumlah penumpang dan jumlah kapal di Kantor Syahbandar Pelabuhan Kasipute Kabupaten Bombana, Wawancara , dan membagikan lembar kuesioner kepada responden.

Variabel pada data kapal yang beroperasi dan jumlah penumpang yang menggunakan moda transportasi kapal laut di Pelabuhan Kasipute diukur melalui persentase kapal yang beroperasi di Pelabuhan Kasipute serta persentase jumlah penumpang yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal (Data Tahun 2019 dan Data Tahun 2020) sedangkan variabel kualitas pelayanan dan indikatornya dapat dilihat pada Tabel 1.

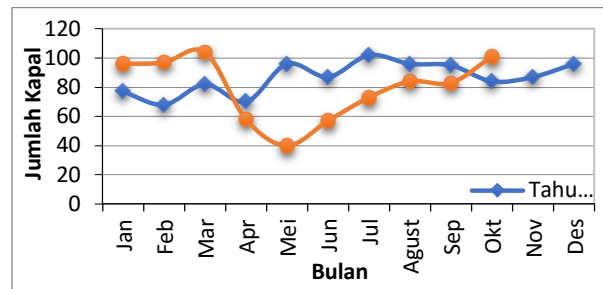
Tabel 1. Variabel dan Indikator Pelayanan Pelabuhan

Variabel	Indikator Tingkat Pelayanan Pelabuhan	Jenis Data
Tingkat Pelayanan Pelabuhan	1. Sikap petugas dalam melayani penumpang	Ordinal
	2. Informasi jadwal keberangkatan / kedatangan kapal	Ordinal
	3. Kebersihan area pelabuhan	Ordinal
	4. Sistem pembelian tiket	Ordinal
	5. Tarif masuk pelabuhan	Ordinal
	6. Kebersihan kapal	Ordinal
	7. Waktu keberangkatan kapal	Ordinal
	8. Fasilitas pendukung kapal (WC, kantin)	Ordinal
	9. Kenyamanan di kapal	Ordinal
	10. Penyediaan tempat cuci tangan	Ordinal
	11. Penyediaan masker oleh pihak pelabuhan	Ordinal

4. Hasil dan Pembahasan

A. Persentase Jumlah Kapal di Pelabuhan Kasipute Sebelum dan Selama Era New Normal

Data kapal yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal ditunjukkan dalam grafik pada gambar 2. Tampak pada grafik di awal tahun 2020 hingga bulan Maret jumlah kapal yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2019 namun setelahnya mengalami penurunan yang drastis terutama pada bulan Mei 2020. Penurunan drastis ini terjadi karena disebabkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang telah mulai diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bombana sejak bulan April 2020 sehingga pergerakan masyarakat yang menggunakan moda transportasi kapal laut juga mengalami penurunan.



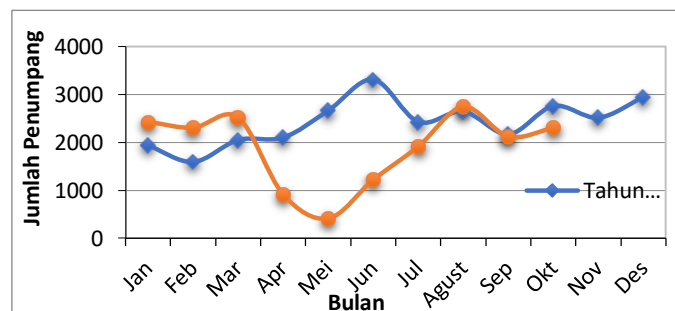
Gambar 2. Data kapal yang beroperasi di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal

Setelahnya, pada bulan Juni 2020 jumlah kapal yang mengalami peningkatan seiring adanya pergerakan masyarakat dimana PSBB mulai mengalami masa transisi serta dimulainya masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) / era new normal. Tren peningkatan ini berangsur-angsur hingga bulan September 2020 walaupun pada tahun 2019 (sebelum era new normal) jumlah kapal masih lebih besar. Pada bulan Oktober 2020, jumlah kapal yang beroperasi di Pelabuhan Kasipute lebih besar dibanding pada bulan yang sama di tahun 2019 yang mana pergerakan masyarakat dengan menggunakan moda transportasi kapal laut harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 (Satgas Covid-19).

B. Persentase Jumlah Penumpang di Pelabuhan Kasipute Sebelum dan Selama Era New Normal

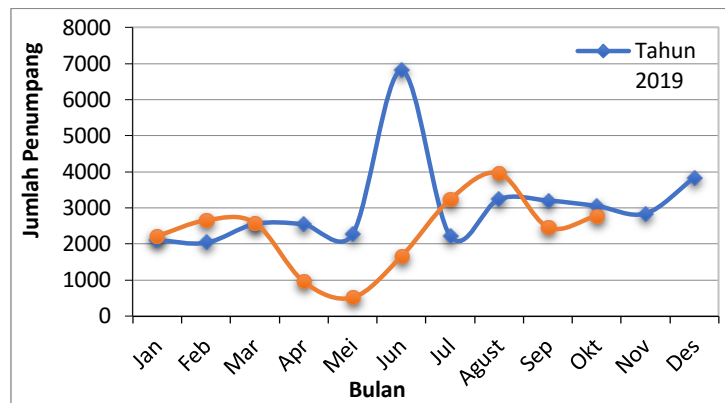
Data awal tahun 2020 hingga bulan Maret jumlah penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Kasipute mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2019 namun setelahnya mengalami penurunan yang drastis terutama pada bulan Mei 2020 dengan jumlah penumpang yang berangkat 413 orang. Penurunan drastis ini terjadi karena disebabkan PSBB yang telah mulai diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bombana sejak bulan April 2020 sehingga pergerakan masyarakat yang menggunakan moda transportasi kapal laut terbatas

Kemudian pada bulan Juni 2020 jumlah penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Kasipute mengalami peningkatan seiring mulai adanya pergerakan masyarakat dimana PSBB mengalami masa transisi serta dimulainya masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) / era new normal dengan jumlah penumpang sebesar 1221 orang sedangkan pada bulan Juni 2019 sebelum era new normal merupakan bulan dimana jumlah penumpang banyak mencapai 3314 orang. Tren peningkatan jumlah penumpang di era new normal berangsur-angsur hingga bulan Juli 2020 dan pada bulan Agustus 2020, jumlah penumpang yang berangkat dari pelabuhan Kasipute menggunakan moda transportasi kapal laut melebihi jumlah penumpang pada bulan Agustus 2019. Namun setelahnya yakni pada bulan September 2020 jumlah penumpang mengalami penurunan dan mulai mengalami kenaikan kembali pada bulan Oktober 2020.



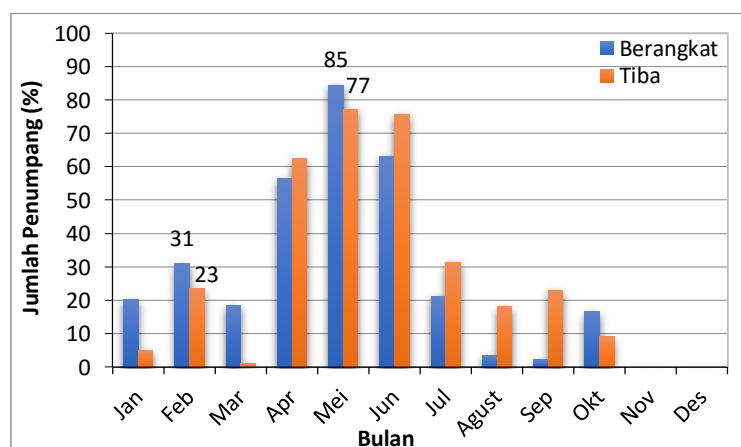
Gambar 3. Data penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal

Data penumpang yang tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal ditunjukkan dalam grafik pada gambar 4. Tampak pada grafik di awal tahun 2020 hingga bulan Maret juga menunjukkan tren yang sama antara jumlah penumpang yang berangkat dan yang tiba dari Pelabuhan Kasipute mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2019 namun setelahnya mengalami penurunan yang drastis terutama pada bulan Mei 2020 dengan jumlah penumpang yang tiba 516 orang. Penurunan drastis ini terjadi karena disebabkan PSBB yang telah mulai diberlakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bombana sejak bulan April 2020 sehingga pergerakan masyarakat yang menggunakan moda transportasi kapal laut terbatas. Hal tersebut sesuai dengan jumlah data kapal pada gambar 4. yang mana jumlah kapal penumpang yang beroperasi berkorelasi dengan jumlah penumpang sebagai pengguna jasa moda transportasi kapal laut yang juga mengalami penurunan.



Gambar 4. Data penumpang yang tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal

Persentase penumpang yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal ditunjukkan dalam *bar chart* pada gambar 5. Tampak pada diagram, jumlah penumpang yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute pada awal tahun 2020 hingga bulan Maret mengalami peningkatan dibanding tahun 2019 dengan persentase peningkatan sebesar 31% dan 23% pada bulan Februari 2020. Namun pada bulan April 2020, jumlah penumpang mulai mengalami penurunan dan mencapai persentase penurunan tertinggi pada bulan Mei 2020 yakni sebesar 85% untuk penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Kasipute dan 77% untuk penumpang yang tiba di Pelabuhan Kasipute.



Gambar 5 Persentase penumpang yang berangkat dan tiba di Pelabuhan Kasipute sebelum dan selama era new normal

C. Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis kualitas pelayanan dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas yang terdiri dari 11 atribut jasa. Data yang dianalisis berasal dari 100 responden yang menggunakan moda transportasi kapal laut di Pelabuhan Kasipute Kabupaten Bombana dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Tabel 2. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Responden Sebelum Era New Normal

No.	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan fisik (<i>Tangible</i>)	1. Sikap petugas dalam melayani penumpang	348	3.48
		2. Informasi jadwal keberangkatan / kedatangan kapal	368	3.68
2	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	1. Kebersihan area pelabuhan	354	3.54
		2. Sistem Pembelian tiket	342	3.42
3	Tanggapan (<i>Responsivenes</i>)	1. Tarif masuk pelabuhan	324	3.24
		2. Kebersihan Kapal	364	3.64
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Waktu keberangkatan kapal	358	3.58
		2. Fasilitas pendukung kapal (WC, kantin)	364	3.64
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kenyamanan dikapal	368	3.68
		2. Penyediaan tempat cuci tangan	330	3.30
		3. Penyediaan masker oleh pihak pelabuhan	322	3.22
Rata-Rata Y				3,49

Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dimensi kualitas pelayanan atribut jasa Pelabuhan Kasipute Kabupaten Bombana untuk dimensi penampilan fisik (*Tangible*) dengan atribut sikap petugas dalam melayani penumpang, selebihnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Responden Selama Era New Normal

No.	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan fisik (<i>Tangible</i>)	1. Sikap petugas dalam melayani penumpang	402	4.02
		2. Informasi jadwal keberangkatan / kedatangan kapal	408	4.08
2	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	1. Kebersihan area pelabuhan	414	4.14
		2. Sistem Pembelian tiket	410	4.10
3	Tanggapan (<i>Responsivenes</i>)	1. Tarif masuk pelabuhan	402	4.02
		2. Kebersihan Kapal	436	4.36
4	Empati (<i>Empaty</i>)	1. Waktu keberangkatan kapal	434	4.34
		2. Fasilitas pendukung kapal (WC, kantin)	458	4.58
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kenyamanan dikapal	448	4.48
		2. Penyediaan tempat cuci tangan	464	4.64
		3. Penyediaan masker oleh pihak pelabuhan	442	4.42
Rata-Rata Y				4,29

Analisis kinerja dilakukan dengan pemberian bobot terhadap jawaban responden dan perhitungan rata-rata bobot tingkat kinerja, pembobotan jawaban responden dilakukan dengan nilai 5 untuk jawaban sangat baik, nilai 4 untuk jawaban baik, nilai 3 untuk jawaban cukup baik, nilai 2 untuk jawaban buruk, dan nilai 1 untuk jawaban sangat buruk. Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dimensi kualitas pelayanan atribut jasa Pelabuhan Kasipute Kabupaten

Bombana untuk dimensi penampilan fisik (*Tangible*) dengan atribut sikap petugas dalam melayani penumpang, selebihnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Tingkat Kinerja Responden Sebelum Era New Normal

No.	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan fisik (Tangible)	1. Sikap petugas dalam melayani penumpang	358	3.58
		2. Informasi jadwal keberangkatan / kedatangan kapal	344	3.44
2	Kehandalan (Realibility)	1. Kebersihan area pelabuhan	336	3.36
		2. Sistem Pembelian tiket	354	3.54
3	Tanggapan (Responsivenes)	1. Tarif masuk pelabuhan	336	3.36
		2. Kebersihan Kapal	330	3.3
4	Empati (Emphaty)	1. Waktu keberangkatan kapal	328	3.28
		2. Fasilitas pendukung kapal (WC, kantin)	336	3.36
5	Jaminan (Assurance)	1. Kenyamanan dikapal	324	3.24
		2. Penyediaan tempat cuci tangan	330	3.30
		3. Penyediaan masker oleh pihak pelabuhan	314	3.14
Rata-Rata X				3,35

Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dimensi kualitas pelayanan atribut jasa Pelabuhan Kasipute Kabupaten Bombana untuk dimensi penampilan fisik (*Tangible*) dengan atribut sikap petugas dalam melayani penumpang, selebihnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rata-Rata Tingkat Kinerja Responden Selama Era New Normal pada 11 Atribut Jasa Pelayanan Pelabuhan Kasipute Kabupaten Bombana

No.	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan fisik (Tangible)	1. Sikap petugas dalam melayani penumpang	390	3.90
		2. Informasi jadwal keberangkatan / kedatangan kapal	374	3.74
2	Kehandalan (Realibility)	1. Kebersihan area pelabuhan	374	3.74
		2. Sistem Pembelian tiket	378	3.78
3	Tanggapan (Responsivenes)	1. Tarif masuk pelabuhan	374	3.74
		2. Kebersihan Kapal	378	3.78
4	Empati (Emphaty)	1. Waktu keberangkatan kapal	378	3.78
		2. Fasilitas pendukung kapal (WC, kantin)	386	3.86
5	Jaminan (Assurance)	1. Kenyamanan dikapal	380	3.80
		2. Penyediaan tempat cuci tangan	388	3.88
		3. Penyediaan masker oleh pihak pelabuhan	376	3.76
Rata-Rata X				3.80

5. Kesimpulan

Selama era new normal, jumlah kapal yang beroperasi mengalami penurunan tertinggi mencapai 58% pada bulan Mei 2020. Persentase penurunan jumlah penumpang tertinggi selama era new normal sebesar 85% untuk penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Kasipute dan 77% untuk penumpang yang tiba di Pelabuhan Kasipute yaitu bulan Mei 2020.

Faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan sebelum era new normal di Pelabuhan Kasipute adalah kenyamanan dikapal (E1), kebersihan kapal (C2) dan waktu keberangkatan kapal (D1) sedangkan faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan selama era new normal di Pelabuhan Kasipute adalah penyediaan masker

oleh pihak pelabuhan (E3), kebersihan kapal (C2), waktu keberangkatan kapal (D1) dan kenyamanan dikapal (E1).

Referensi

- Darmadi, Arifin, M.Z., dan Agustin, I.W. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan. *Jurnal Media Teknik Sipil*, 14 (1), 42-50. <https://doi.org/10.22219/jmts.v14i1.3288>.
- Harahap, H. 2020. “Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Ulee Lheue”. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan
- Ormanović. Š., Ćirić, A., Talović, M., Alić, H., Jelešković, E., dan Čaušević, D. 2017. Importance-Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinesiologica*, 11 (2), 58-66.
- Putra, A.A. dan Djalante, S. 2016. Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan dalam Mendukung Pengembangan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6 (1), 433-443.
- Putra, A.A.N.A.D.P. dan Prasetyaningrum, N.P.D.P. 2020. Protection for Passenger Ships when New Normal. *International Journal of Law and Legal Ethics*, 1 (1), 1-9.
- Sadjiono, I., Istijab, B., Malisan, J. 2018. Potensi Pusat Konsolidasi Pengangkutan untuk Regional Asia Pasifik: Suatu Analisis Kinerja. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 20, 98-108. doi: <http://dx.doi.org/10.25104/transla.v20i1.810>.
- Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang dengan Transportasi Laut dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Syah, S.A., Dewi, N.G.A.S., dan Sagita, P.A.W. 2018. Faktor Kepuasan Wisatawan Pengguna Transportasi Laut dari Bali ke Gili Trawangan. *Jurnal IPTA*, 6 (2), 124-132. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2018.v06.i02.p06>.