

Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Fauzan A. Sangadji *, Juliet G. Metekohy & Fahira W. Sangadji

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura, Jl. Ir. M. Putuhena Ambon

Email: fauzan.sangadji@lecturer.unpatti.ac.id

Dikirim: 9 Oktober 2024

Direvisi: 23 Desember 2024

Diterima: 27 Desember 2024

ABSTRAK

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ambon merupakan salah satu pelayanan jasa penyeberangan dengan menggunakan kapal ferry. Pelabuhan Penyeberangan Waai ini menghubungkan Pulau Ambon dan beberapa lainnya (Haruku, Saparua dan Nusa Laut). Penyeberangan Waai di Maluku Tengah belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang baik, terutama dalam aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Selain itu pelabuhan Waai juga masih memiliki masalah dalam kondisi prasarana yang kurang terawat dan minimnya fasilitas penunjang. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kredibilitas dari masalah yang telah diuraikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa nilai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan pada pelabuhan penyeberangan Waai. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi kualitas jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles). 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.

Kata kunci: pelabuhan, kualitas pelayanan, *Importance Performance Analysis*

1. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan negara bahari di mata dunia, di mana sebagian besar wilayah Indonesia merupakan perairan. Secara geografis, Indonesia merupakan negara dengan dua pertiga luas lautan lebih besar daripada daratan. Hal ini bisa terlihat dengan adanya garis pantai di hampir setiap pulau di Indonesia (± 81.000 km) yang menjadikan Indonesia menempati urutan kedua setelah Kanada sebagai negara yang memiliki garis pantai terpanjang di dunia (Siswanto, 2018). Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta berpengaruh besar dalam memberikan kontribusi bagi perekonomian dan pembangunan nasional karena merupakan salah satu mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik (Putra and Djalante, 2016). Pelabuhan memiliki fungsi sebagai tempat pertemuan (interface) antar dua angkutan atau berbagai kepentingan yang saling terkait dan merupakan bagian dari mata rantai suatu sistem transportasi laut. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Dalam pelayanan pelabuhan para penumpang menginginkan pelayanan yang baik dari para petugas sesuai dengan apa yang diharapkan para penumpang. Kepuasan penumpang dapat diukur dari keadaan fasilitas pelabuhan, fasilitas yang memadai tentu akan meningkatkan kinerja pelayanan yang sehingga dapat penumpang puas dalam menggunakan fasilitas yang tersedia.

Pelabuhan Waai merupakan salah satu pelabuhan penumpang warga lokal atau wisatawan yang menghubungkan pulau Haruku dengan pulau-pulau sekitarnya. Saat ini penilaian penumpang terhadap kinerja di pelabuhan belum maksimal sesuai dengan apa yang diinginkan penumpang baik dari sisi pelayanan dan sarana pendukung pelabuhan. *Importance Performance Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan hubungan anatara kepentingan dengan kinerja dan masing – masing dimensi dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing – masing tersebut (Jazuli and Samanhudi, 2020). *Importance Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya (Delima and Puspitasari, 2017). Dalam analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* digunakan diagram kartesius guna mengetahui posisi kuadran tiap atribut (Saputra et al., 2016). Berdasarkan pendahuluan yang telah dituliskan, maka

penelitian ini berfokus untuk mengukur nilai kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada pelabuhan penyeberangan Waai.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memahami fenomena atau situasi yang terjadi secara mendalam dan rinci. Penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran atau perhitungan angka, melainkan lebih pada pengamatan dan penafsiran terhadap suatu fenomena atau subjek yang diteliti dan kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau situasi dengan menggunakan data yang dapat diukur dan dihitung. Penelitian ini menggunakan angka atau statistik untuk menjelaskan suatu fenomena dengan cara yang lebih objektif dan terukur.

1. Pengumpulan Data

a. Observasi Lapangan

Melakukan pengamatan secara langsung di tempat lokasi untuk mengetahui fasilitas fisik dan pelayanan guna mengukur tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan (Febrianti et al., 2021). Data yang didapatkan dalam observasi lapangan merupakan data primer yang digunakan dalam mengidentifikasi kesesuaian pelabuhan dan angkutannya berdasarkan data sekunder yakni Permen No 62 Tahun 2019 dan Permenhub No. 39 Tahun 2015.

b. Penyebaran Kuesioner

Untuk mengetahui nilai dari variabel-variabel yang digunakan berupa data yang akurat berdasarkan instrument yang digunakan (Febrianti et al., 2021). Data primer ini terdiri dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

c. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019)

Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti yaitu variabel *independent* (X) dan variabel *dependent* (Y).

1) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel ini merupakan hasil yang timbul sebagai akibat langsung dari pengaruh variabel bebas. Dimensi dependen juga disebut variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Di mana variabel terikat dari penelitian ini adalah nilai IPA.

$$Y = \text{Nilai Importance Performance Analysis (Y)}$$

2) Variabel Independen (Bebas)

Secara singkat, variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi kinerja atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas memiliki fungsi utama sebagai acuan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel lain.

$$X1 = \text{Skor penilaian kinerja (Performance)}$$

$$X2 = \text{Skor penilaian kepentingan (Importance)}$$

2. Pengolahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrument penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kuesioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh dengan instrumen pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5%. Nilai r tabel dengan jumlah responden sebanyak 100 responden diperoleh nilai sebesar 0.195.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap variabel yang digunakan. Uji ini hanya dapat dilakukan pada variabel yang valid saja pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

3. Analisa Data

a. Deskriptif Kualitatif

Penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berusaha mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan sesuai Permenhub No. 39 Tahun 2015.

b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Waai, Kabupaten Maluku Tengah. dengan Koordinat 03°33'27.7" LS 128°19'33.6" BT, Luas area pelabuhan ± 4.620 m². Kapasitas dermaga 300 – 500 GT (Gambar 1 dan Gambar 2).



Gambar 1. Denah Lokasi Penelitian di Pelabuhan Waai
Sumber: Google Maps



Gambar 2. Foto Lokasi Penelitian di Pelabuhan Waai

3.2 Kesesuaian Pelabuhan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (UU No. 17 Tahun 2008, 2008).

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan yakni di Pelabuhan Waai. Kesesuaian Pelabuhan Waai berdasarkan perhubungan melibatkan berbagai aspek yang menentukan sebuah pelabuhan dapat memenuhi kebutuhan operasional dan logistik dalam sistem transportasi. Kesesuaian ini mencakup kemampuan Pelabuhan Waai untuk mendukung berbagai jenis angkutan, memenuhi standar keselamatan dan lingkungan, serta berintegrasi dengan jaringan transportasi yang lebih luas. Tabel 1 memaparkan jenis pelayanan kesesuaian Pelabuhan Waai.

Dari Tabel 1 menjelaskan bahwa Kesesuaian Pelabuhan Waai berdasarkan perhubungan melibatkan aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan dan kemudahan/keterjangkauan. Dilihat dari aspek Pelabuhan Waai tidak memenuhi standar yang ditetapkan yakni pada bagian aspek keselamatan dan kemudahan/keterjangkauan. Pada aspek keselamatan karena tidak ada informasi keselamatan dan fasilitas keselamatan, sedangkan aspek kemudahan/keterjangkauan masih belum tersedia pelayanan bagasi penumpang untuk menaruh barang bawaan penumpang.

Tabel 1. Kesesuaian Pelabuhan Waai

No	Jenis Pelayanan	Sesuai	Tidak sesuai
1	Keselamatan		
	a. Informasi Keselamatan dan Kesehatan		√
	b. informasi dan Fasilitas Keselamatan		√
2	Keamanan		
	a. Petugas Keamanan	√	
	b. Informasi Gangguan Keamanan	√	
	c. Lampu Penerangan	√	
3	Kehandalan		
	Layanan Penjualan Tiket	√	
4	Kenyamanan		
	a. Ruang Tunggu	√	
	b. Toilet	√	
	c. Musholla	√	
	d. Lampu Penerangan	√	
	e. Fasilitas Pengatur Suhu	√	
5	Kemudahan/Keterjangkauan		
	a. Informasi Pelayanan	√	
	b. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	√	
	c. Informasi Angkutan Lanjutan	√	
	d. Tempat Parkir	√	
	e. Pelayanan Bagasi Penumpang		√

3.3 Kesesuaian Angkutan Penyeberangan KMP. Teluk Ambon Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (Humang and Zulfadly, 2016). Kesesuaian angkutan penyeberangan Waai berdasarkan perhubungan merujuk pada seberapa baik moda transportasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan persyaratan untuk melayani perjalanan penyeberangan, baik itu melintasi sungai, selat atau laut.

Dari Tabel 2 menjelaskan bahwa kesesuaian angkutan penyeberangan berdasarkan Permen No 62 Tahun 2019 melibatkan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Di lihat dari aspek penyeberangan Kapal Waai tidak memenuhi standar yang ditetapkan yakni pada ke enam aspek. Pertama, aspek keselamatan tidak ada fasilitas kesehatan. Kedua, aspek keamanan tidak ada fasilitas keamanan, petugas keamanan dan informasi gangguan keamanan. Ketiga, aspek kenyamanan tidak ada ruangan penumpang untuk Kapal Non Ekonomi Reguler dan Ferry Ekspres, tidak ada toilet di kapal Ferry Ekspres, tidak ada musholla dan ruang menyusui untuk kapal reguler/ekspres. Keempat, aspek kemudahan/keterjangkauan tidak ada fasilitas layanan untuk penumpang ferry ekspres dan fasilitas bagasi penumpang. Kelima, aspek kesetaraan tidak ada fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Keenam, aspek keteraturan tidak mematuhi jadwal operasi yang sudah ditetapkan.

Tabel 2. Kesesuaian Kapal Ferry Waai

No	Jenis Pelayanan	Sesuai	Tidak sesuai
1	KESELAMATAN		
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG		
	a. Informasi keselamatan dan kesehatan	√	
	b. Fasilitas keselamatan	√	
	c. Fasilitas kesehatan		√
	2. SPM PEMUATAN KENDAERAAN		
	a. Informasi dan himbauan	√	
	b. Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	√	
2	KEAMANAN		
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG		

No	Jenis Pelayanan	Sesuai	Tidak sesuai
	a. Fasilitas keamanan		√
	b. Petugas keamanan		√
	c. Informasi gangguan keamanan		√
2. SPM PEMBUATAN KENDARAAN			
	a. Fasilitas keamanan		√
	b. Lampu penerangan	√	
	c. Lantai geladak	√	
3. SPM OPERASIONAL			
Fasilitas keamanan pada ruang mesin			
3 KENYAMANAN			
1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	a. Ruang penumpang Ekonomi Reguler	√	
	b. Ruang penumpang Non Ekonomi Reguler		√
	c. Ruang penumpang Ferry Ekspres		√
	d. Toilet regular	√	
	e. Toilet Ferry Ekspres		√
	f. Musholla		√
	g. Ruang menyusui Reguler		√
	h. Ruang menyusui Ekspres		√
	i. Lampu penerangan	√	
	j. Dapur/Kantin/Kafetaria	√	
2. SPM PENGOPERASI KAPAL			
	Kondisi fisik kapal	√	
4 KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN			
1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	a. Informasi pelayanan	√	
	b. Fasilitas layanan penumpang Reguler	√	
	c. Fasilitas layanan penumpang Ferry Ekspres		√
	d. Fasilitas bagasi penumpang		√
	e. Gang/Jalan	√	
	f. Tangga	√	
2. SPM PEMUATAN KENDARAAN			
	a. Fasilitas bongkar muat	√	
	b. Ruang geladak	√	
5 KESETERAAN			
1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus		√
6 KETERATURAN			
1. SPM PENGOPERASIAN KAPAL			
	a. Jadwal operasi		√
	b. Kecepatan dinas Kapal	√	

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan.

- a. Uji Validitas dan Realibilitas
Ada 5 variabel yang dipakai:
 1. Bukti fisik (tangibles): Dimensi ini mencakup penampakan atau kondisi fisik fasilitas, peralatan, gedung dan penampilan pekerja.
 2. Keandalan (reliability): Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
 3. Daya tanggap (responsiveness): Dimensi ini mencakup keinginan atau komitmen untuk membantu pengguna layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
 4. Jaminan (assurance): Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari pengguna layanan.
 5. Empati (empathy): Dimensi ini mencakup bentuk tindakan perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan.

Dari Tabel 3 dijelaskan bahwa hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Dari hasil Tabel 4 dijelaskan bahwa ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam Tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reabel/handal dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Artinya kuisisioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

Tabel 3. Hasil uji validitas

Variabel	Indikator	r hitung kinerja	r hitung kepentingan	r tabel	Kesimpulan
Wujud Nyata (Tangibles)	1	0,754	0,378	0,195	Valid
	2	0,702	0,509		Valid
	3	0,448	0,406		Valid
	4	0,513	0,293		Valid
	5	0,229	0,220		Valid
	6	0,339	0,239		Valid
	7	0,369	0,377		Valid
	8	0,583	0,347		Valid
	9	0,309	0,268		Valid
	10	0,208	0,354		Valid
Kehandalan (Reliability)	1	0,621	0,554	0,195	Valid
	2	0,861	0,469		Valid
	3	0,778	0,431		Valid
	4	0,556	0,368		Valid
	5	0,394	0,343		Valid
	6	0,202	0,321		Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	1	0,790	0,696	0,195	Valid
	2	0,767	0,611		Valid
	3	0,829	0,781		Valid
Jaminan (Assurance)	1	0,871	0,894	0,195	Valid
	2	0,873	0,786		Valid
Empati (Emphaty)	1	0,594	0,936	0,195	Valid
	2	0,726	0,788		Valid

Tabel 4. Hasil uji realibilitas

Variabel	Nilai Cronbach (Alfa Kinerja)	Nilai Cronbach (Alfa Kepentingan)	Kesimpulan
Wujud Nyata (Tangibles)	0,638	0,888	Reliable
Kehandalan (Reliability)	0,754	0,785	Reliable
Daya Tanggap (Responsiveness)	0,721	0,75	Reliable
Jaminan (Assurance)	0,671	0,66	Reliable
Empati (Emphaty)	0,799	0,699	Reliable

- b. Perhitungan Dengan IPA
 1. Perhitungan nilai rata – rata tingkat kinerja (performance) dan kepentingan (importance) dengan rumus sebagai berikut:

$$Xi = \frac{\sum_{i=1}^K Xi}{n} \quad \text{dan} \quad Yi = \frac{\sum_{i=1}^K Yi}{n}$$

Di mana Xi = untuk atribut 1 = 391

Jumlah responden (n) = 100

$$Xi = \frac{391}{100} = 3,91 \text{ dan } Yi = \frac{474}{100} = 4,74$$

Untuk hasil perhitungan bisa lihat pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Nilai Rata – rata tingkat kinerja (performance) dan kepentingan (impormance)

No Atribut	Skor Total Kinerja	Rata-rata Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan (Yi)
1	391	3,91	474	4,74
2	380	3,80	411	4,11
3	295	2,95	381	3,81
4	254	2,54	433	4,33
5	335	3,35	431	4,31
6	392	3,92	437	4,37
7	326	3,26	409	4,09
8	364	3,64	405	4,05
9	172	1,72	434	4,34
10	161	1,61	438	4,38
11	399	3,99	386	3,86
12	385	3,85	391	3,91
13	410	4,10	395	3,95
14	383	3,83	406	4,06
15	277	2,77	153	1,53
16	163	1,63	463	4,63
17	379	3,79	419	4,19
18	380	3,80	438	4,38
19	363	3,63	430	4,30
20	158	1,58	426	4,26
21	153	1,53	449	4,49
22	156	1,56	440	4,40
23	382	3,82	467	4,67

2. Menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan

Rumus tingkat kesesuaian sebagai berikut:

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

Total Xi untuk atribut 1 = 391

Total Yi untuk atribut 1 = 474

Maka:

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

$$Tki = \frac{3,91}{4,74} \times 100\% = 0,82$$

Untuk hasil perhitungannya bisa lihat pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan

No Atribut	Rata-rata Tingkat Kinerja (Xi)	Rata-rata Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	3,91	4,74	0,82
2	3,80	4,11	0,92
3	2,95	3,81	0,77
4	2,54	4,33	0,59
5	3,35	4,31	0,78
6	3,92	4,37	0,90
7	3,26	4,09	0,80
8	3,64	4,05	0,90
9	1,72	4,34	0,40
10	1,61	4,38	0,37
11	3,99	3,86	1,03
12	3,85	3,91	0,98
13	4,10	3,95	1,04
14	3,83	4,06	0,94
15	2,77	1,53	1,81
16	1,63	4,63	0,35
17	3,79	4,19	0,90
18	3,80	4,38	0,87
19	3,63	4,30	0,84

No Atribut	Rata-rata Tingkat Kinerja (Xi)	Rata-rata Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
20	1,58	4,26	0,37
21	1,53	4,49	0,34
22	1,56	4,40	0,35
23	3,82	4,67	0,82
Rata-rata	3,07	4,14	0,78

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (TKI) pada tabel di atas, selanjutnya dimasukan ke dalam tabel kinerja penilaian atribut, kemudian diberikan nilai dan skala berupa sangat baik, baik, cukup baik, kurang dan baik, sehingga didapatlah hasil nilai kepuasan penumpang seperti Tabel 7 di bawah ini.

Kriteria penilaian

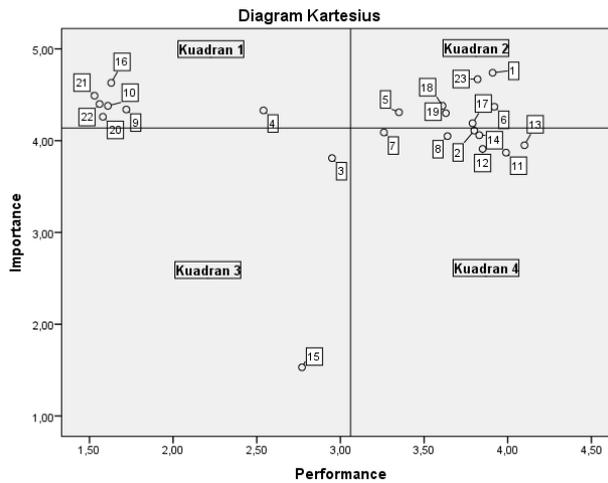
- > 0,81 = Sangat Baik (SB) (>1 Melebihi Ekspektasi)
- 0,61 - 0,80 = Baik (B)
- 0,41 - 0,60 = Cukup (C)
- 0,21 - 0,40 = Kurang Baik (KB)
- 0,00 - 0,20 = Sangat Tidak Baik (STB)

Tabel 7 menjelaskan bahwa hasil penilaian responden terhadap kinerja pada setiap indikator di pelabuhan Waai. Penilaian tersebut terdiri dari baik, cukup baik, kurang baik dan sangat baik. Rata-rata yang didapat dari penjumlahan skor total pada tabel penilaian atribut adalah 0.78 yang berkisar diantara 0,61 - 0,80. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kinerja pada pelabuhan Waai saat ini baik sehingga penumpang merasa baik dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 7. Kinerja penelitian atribut

NO	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
1	Ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih	0,82	Sangat Baik
2	Lingkungan pelabuhan Waai yang nyaman, rapi dan bersih	0,92	Sangat Baik
3	Ketersedian toilet yang memadai (sesuai gender)	0,77	Baik
4	Tersedianya toilet bersih, rapi dan wangi	0,59	Cukup
5	Tempat parkir yang memadai di area pelabuhan Waai (marka parkir)	0,78	Baik
6	Kapasitas lahan parkir sudah cukup & bisa menampung jumlah kendaraan di pelabuhan Waai	0,90	Sangat Baik
7	Ketersedian jumlah kursi yang memadai dengan jumlah penumpang	0,80	Sangat Baik
8	Tersedianya daftar harga tiap tipe kendaraan/orang	0,90	Sangat Baik
9	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas tambahan (kantin & mushola)	0,40	Kurang Baik
10	Adanya denah/peta lokasi ruangan yang tersedia pada pelabuhan Waai	0,37	Kurang Baik
11	Kerapian penampilan petugas pelabuhan Waai	1,03	Sangat Baik
12	Harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan	0,98	Sangat Baik
13	Petugas pelabuhan Waai bekerja dengan cepat sehingga penumpang tidak terlalu lama menunggu	1,04	Sangat Baik
14	Petugas pelabuhan Waai memberikan informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti oleh penumpang	0,94	Sangat Baik
15	Keterlambatan penyeberangan kurang lebih 1 jam	1,81	Sangat Baik
16	Pelabuhan Waai menyediakan fasilitas wifi kepada penumpang	0,35	Kurang Baik
17	Petugas pelabuhan Waai bersedia membantu keluhan penumpang	0,90	Sangat Baik
18	Pelayanan yang rata tanpa memandang usia	0,87	Sangat Baik
19	Petugas pelabuhan Waai ramah dan sopan kepada penumpang	0,84	Sangat Baik
20	Penumpang merasa aman dan nyaman dengan peralatan keselamatan di pelabuhan Waai (Pemadam Api Ringan)	0,37	Kurang Baik
21	Tersediaanya fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat (kotak P3K)	0,34	Kurang Baik
22	Pelayanan petugas pelabuhan Waai kepada penumpang berkebutuhan khusus	0,35	Kurang Baik
23	Keramahan dan kepedulian petugas pelabuhan Waai dalam melayani penumpang	0,82	Sangat Baik
Total		0,78	Baik

Tabel 5 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap indikator, nilai tersebut selanjutnya dimasukan ke dalam kuadran kartesius. Rata-rata tingkat kepentingan atau *importance* (Y_i) memotong pada sumbu Y dengan nilai 4,14 dan rata-rata tingkat kinerja atau *performance* memotong pada sumbu X dengan nilai 3,07. Seperti pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Kuadran I

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang berada dalam kuadran satu penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang Pelabuhan Waai. Indikator pelayanan yang dimaksud pada pelayanan ini dipaparkan pada Tabel 8. Pada Tabel 8 dijelaskan bahwa indikator pada kuadran satu, kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang, akan tetapi kepentingan penumpang terhadap kuadran satu sangat penting, sehingga indikator tersebut kedepannya perlu diprioritaskan atau ditingkatkan lagi. Jadi hal-hal yang harus diperbaiki pada kualitas pelayanan pelabuhan Waai adalah indikator yang terletak pada kuadran satu.

Tabel 8. Hasil analisis kuadran I

Nomor Indikator	Atribut
4	Tersedianya Toilet bersih, rapi dan wangi
9	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas tambahan(kantin & mushola)
10	Adanya denah/peta lokasi ruangan yang tersedia pada pelabuhan Waai
16	Pelabuhan Waai menyediakan fasilitas wifi kepada penumpang
20	Penumpang merasa aman dan nyaman dengan peralatan keselamatan di pelabuhan Waai (Pemadam Api Ringan)
21	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat (kotak P3K)
22	Pelayanan petugas pelabuhan Waai kepada penumpang berkebutuhan khusus

Kuadran II

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kinerja pelayanan telah sesuai dengan kepentingan penumpang. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini dipaparkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil analisis kuadran II

Nomor Indikator	Atribut
1	Ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih
5	Tempat parkir yang memadai di area pelabuhan Waai (marka parkir)
6	Kapasitas lahan parkir sudah cukup & bisa menampung jumlah kendaraan di pelabuhan Waai
17	Petugas pelabuhan Waai bersedia membantu keluhan Penumpang
18	Pelayanan yang rata tanpa memandang usia
19	Petugas pelabuhan Waai ramah dan sopan kepada penumpang
23	Keramahan dan kepedulian petugas pelabuhan Waai dalam melayani penumpang

Kuadran III

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting, hal tersebut dikarenakan tingkat kepentingannya memiliki nilai sangat rendah dan berada pada tingkat kinerja yang kecil dalam grafik kuadran III. Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini dipaparkan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil analisis kuadran III

Nomor Indikator	Atribut
3	Ketersediaan Toilet Yang Memadai (Sesuai Gender)
15	Keterlambatan penyeberangan kurang lebih 1 jam

Kuadran IV

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dalam kuadran ini dinilai lebih berlebihan dalam pelayanan, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator-indikator tersebut, akan tetapi dalam kinerja yang dilakukan sudah sangat baik sehingga dirasakan berlebihan. Atribut pelayanan yang masuk pada kuadran ini dipaparkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil analisis kuadran IV

Nomor Indikator	Atribut
2	Lingkungan pelabuhan Waai yang nyaman, rapi dan bersih
7	Ketersediaan jumlah kursi yang memadai dengan jumlah penumpang
8	Tersedianya daftar harga tiap tipe kendaraan / orang
11	Kerapian penampilan petugas pelabuhan Waai
12	Harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan
13	Petugas pelabuhan Waai bekerja dengan cepat sehingga penumpang tidak terlalu lama menunggu
14	Petugas pelabuhan Waai memberikan informasi yang jelas sehingga mudah dimengerti oleh penumpang

Berdasarkan hasil analisis dengan diagram kartesius dapat dilihat bahwa pengguna jasa pelabuhan atau penumpang memiliki harapan yang beragam terhadap kinerja yang dilakukan pelabuhan dan angkutan penyeberangan. Berdasarkan hasil dari kuadran 1 sampai 4 terdapat indikator yang dapat dievaluasi baik dari kebutuhan penumpang maupun persyaratan sarana berdasarkan peraturan menteri.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tingkat penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Waai secara keseluruhan berdasarkan IPA sebesar 0.78 dan bernilai baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Delima, M., Puspitasari, D., 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Bengkel CS Knalpot Semarang dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance-performance Analysis (IPA). *Industrial Engineering Online Journal* 6.
- Febrianti, A., Indriani, S., Adiantantri, E., 2021. Pengukuran Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Jurnal Valtech* 4, 29–35. <https://doi.org/10.36040/valtech.v4i1.3327>
- Humang, W.P., Zulfadly, A., 2016. Analisis Keterpaduan Moda Transportasi Angkutan Penyeberangan Dengan Jalan Raya di Pelabuhan Bajoe Kab. Bone. *Jiit* 1, 27. https://doi.org/10.51557/pt_jiit.v1i1.56
- Jazuli, M., Samanhudi, D., 2020. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* 01, 67–75.
- Permen No 62 Tahun 2019, 2019. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Pembangunan Hutan Tanaman Industri.
- Permenhub No. 39 Tahun 2015, 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- Putra, A.A., Djalante, S., 2016. Road Development Strategy Based on Potential Agricultural Sector. *International Journal of Research Civil Engineering, Architectur & Design* 4, 22–32.
- Saputra, F., Shiu, Y.-L., Chen, Y.-C., Puspitasari, A.W., Danata, R.H., Liu, C.-H., Hu, S.-Y., 2016. Dietary supplementation with xylanase-expressing *B. amyloliquefaciens* R8 improves growth performance and enhances immunity against *Aeromonas hydrophila* in Nile tilapia (*Oreochromis niloticus*). *Fish Shellfish Immunol* 58, 397–405. <https://doi.org/10.1016/j.fsi.2016.09.046>
- Siswanto, H.W., 2018. Pendidikan budaya bahari memperkuat jati diri bangsa. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* 27, 204–222. <https://doi.org/10.17509/jpis.v27i2.14096>
- Sugiyono, 2019. Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian tindakan), 3rd ed. Alfabeta, Bandung.
- UU No. 17 Tahun 2008, 2008. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.