

**Kajian Kualitas Pelayanan Moda Transportai Penyeberangan KMP Ambu-
ambu dalam Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyeberangan
Regional Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota
Strata Satu (S1)*

Oleh:

Aldino Arman
1410015311027

Pembimbing I : Fidel Miro, S.E, MStr

Pembimbing II : Era Triana, ST, M.Sc, Ph.D



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2021**



YAYASAN PENDIDIKAN BUNG HATTA
UNIVERSITAS BUNG HATTA

Kampus I : Jl. Sumatera Ulak Karang, Padang 25133 Telp. (0751) 7051678 – 7052096 Fax. 7055475
Kampus II : Jl. Bagindo Aziz Chan, By Pass Air Pacah, Padang 25176 Telp. (0751) 463250
Kampus III : Jl. Gajah Mada No.19, Olo Nanggalo, Padang 25143 Telp. (0751) 7054257 Fax : 7051341
E-mail : rektorat@bung-hatta.ac.id, Website : www.bung-hatta.ac.id

JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : **ALDINO ARMAN**
NPM : **1410015311027**
Judul Tugas Akhir : **Kajian Kualitas Pelayanan Moda Transportai
Penyeberangan KMP Ambu-ambu dalam Pengangkutan
Barang dan Orang Lintas Penyeberangan Regional
Pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai**

Padang, 25 Agustus 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Fidel Miro, S.E, MStr

Era Triana, S.T, M.Sc, Ph.D

Disetujui Oleh :

Dekan

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan

Disetujui Oleh :

Ketua

Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota



Prof. Dr. Ir. Nasfryzal Carlo, M.Sc

Ezra Aditia, S.T, M.Sc

**Kajian Kualitas Pelayanan Moda Transportai Penyeberangan KMP Ambu-ambu dalam
Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyeberangan Regional Pelabuhan Bungus Padang -
Kepulauan Mentawai**

¹⁾Aldino Arman, ²⁾Fidel Miro ³⁾Era Triana

Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Universitas Bung Hatta, Padang

Email : ¹⁾aldinoarman01@gmail.com, ²⁾fidelmiro@bunghatta.ac.id, ³⁾eratriana@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan transportasi penyeberangan tidak terlepas dari adanya resiko kecelakaan yang dapat menimpa kapal maupun penumpang didalamnya. Tingginya kasus kecelakaan di dunia menjadi perhatian seluruh pihak, bukan hanya pemilik kapal, melainkan juga pemerintah, instansi terkait maupun masyarakat. Kecelakaan kapal penyeberangan menyebabkan ratusan nyawa rakyat Indonesia melayang. Penyebab kecelakaan beragam, mulai dari kebakaran, kelebihan muatan sampai dengan usia kapal yang dimanipulasi. Kondisi ini diperparah oleh lemahnya tingkat pengawasan dari para pemangku kebijakan. Penyebab utama kecelakaan penyeberangan pada umumnya karna faktor kelebihan angkutan dari daya angkut yang telah ditetapkan, baik angkutan barang maupun angkutan orang. Untuk saat ini pengguna jasa pelayanan KMP Ambu-ambu melebihi kapasitas dari jumlah target tiket yang ditentukan. Artinya jumlah penumpang melebihi jumlah maksimal kapasitas kapal sehingga dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan moda transportasi penyeberangan dalam pengangkutan barang dan orang lintas penyeberangan regional pelabuhan Bungus Padang - Kepulauan Mentawai) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan jasa transportasi penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan [1] terdapat 6 indikator yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Metode analisis yang digunakan yaitu metode komparatif, metode *customer Satisfaction Index* (CSI), metode *importance-performance analysis* (IPA) dan diagram kartesius. Dari analisis yang telah dilakukan, diketahui nilai kepuasan yaitu 0,53 atau cukup puas. Atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki pada ruang duduk (ruangan tertutup dan / atau terbuka), fasilitas AC, TV/Vidio/Audio dan pengeras suara, fasilitas peribadatan dan fasilitas dapur/kantin/kavetaria.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	3
1.4 Ruang Lingkup	4
1.4.1 Ruang Lingkup Materi.....	4
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Metode Pendekatan.....	6
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.3 Metode Analisis	9
1.6 Tahapan Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan	16
1.8 Keluaran.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kialitas Pelayanan	18
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	20
2.2 Pengertian Transportasi	22
2.2.1 Tujuan Transportasi	24
2.2.2 Jenis-jenis Transportasi	24
2.2.3 Fasilitas Kapal Ferry/kapal Penumpang	25
2.2.4 Peran dan Fungsi Transportasi.....	27
2.2.5 Pelayanan Konsumen.....	27
2.2.6 Manfaat Transportasi	30

2.2.7	Moda Transportasi Penyeberangan.....	31
2.3	Pelabuhan Regional	33
2.4	Standar Variabel Pelayanan Kapal	33
2.5	Pelayanan Publik	45

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	47
3.2	Gambaran Umum PT. ASDP Indonesia Ferry	48
3.3	Sejarah PT ASDP Indonesia Ferry	49
3.4	Visi dan Misi PT.ASDP Indonesia Feey	50
3.5	Indikasi Program RTRW Provinsi Sumatera Barat Tahun 2009-2029 ...	50
3.6	Spesifikasi Kapal	53
3.6.1	KMP Ambu-ambu	53
3.7	Harga Tiket KMP Ambu-ambu.....	55
3.8	Data Jumlah Penumpang.....	55
3.8.1	Jumlah Penumpang KMP Ambu-ambu.....	55
3.9	Jadwal Keberangkatan KMP Ambu-ambu.....	56
3.10	Fasilitas Exsisting Pada KMP Ambu-ambu	56
3.10.1	Fasilitas Keselamatan	57
3.10.2	Fasilitas Keamanan	61
3.10.3	Fasilitas Kenyamanan	68
3.10.4	Fasilitas Kemudahan/keterjangkauan	68
3.10.5	Fasilitas Kesetaraan	74
3.10.6	Fasilitas Keteraturan.....	75
3.11	Gambaran Umum Responden	76
3.11.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transportasi	76
3.11.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
3.11.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelompok Umum.....	78
3.11.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	79
3.11.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna Kapal	80
3.11.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu.....	81

3.12	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu	82
3.13	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu	84

BAB IV ANALISIS

4.1	Kualitas Pelayanan Moda Transportai Laut dalam Pengangkutan Barang dan Orang di Kabupaten Kepulauan Mentawai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Penyeberangan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019	87
4.2	Analisa <i>Costomer Statisfaction Index (CSI)</i>	87
4.2.1	Menentukan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> KMP Ambu-ambu	88
4.2.2	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> KMP Ambu ambu	91
4.2.3	Menentukan <i>Weight Factors (WF)</i> KMP Ambu-ambu	94
4.2.4	Menentukan <i>Weight Score (WS)</i> KMP Ambu-ambu	97
4.2.5	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index(CSI)</i>	100
4.3	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	101
4.3.1	Menentukan <i>Bobo tKinerja dan Kepentingan</i>	118
4.3.2	Menentukan Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan KMP Ambu-Ambu	107
4.3.3	Prioritas Penanganan	109
4.4	Diagram Kartesius	112
4.5	Hubungan Prioritas Pelayanan KMP Ambu-ambu Dengan Tata Ruang	118
4.6	Kesimpulan Analisis	126
4.5	Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Penyeberangan KMP Ambu ambu.....	126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	130
5.2	Saran.....	130

Lampiran

Daftar Pustaka	132
Kuesioner	134
Rekap Data Kepuasan Pengguna Jasa KMP Ambu-Ambu.....	141
Rekap Data Kepentingan Pengguna Jasa KMP Ambu-Ambu	148
Hasil Analisis CSI (MSS)	155
Hasil Analisis CSI (MIS)	158
Hasil Analisis CSI (WF)	161
Hasil Analisis CSI (WS)	163
Lampiran G Skali Likers tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	166
Lampiran H penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	171
Lampiran I Analisis atribut pelayanan berdasarkan pada tingkat kesesuaian.....	173
Lampiran J Hasil penilaian rata-rata	174
Surat Surve Lapangan	178

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kebutuhan Data Sekunder dalam Penelitian.....	8
Tabel 1.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	11
Tabel 1.3	Skala <i>Linkert</i>	12
Tabel 2.1	Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Ambu-ambu	34
Tabel 3.1	Program Perwujudan Pengembangan Struktur Ruang	51
Tabel 3.2	Spesifikasi KMP Ambu;ambu	53
Tabel 3.3	Harga tiket KMP Ambu-ambu dan Padang Mentawai.....	55
Tabel 3.4	Jumlah Penumpang KMP Ambu-ambu	56
Tabel 3.5	Keberangkatan dan Rute Pelayaran KMP Ambu-ambu.....	56
Tabel 3.6	Fasilitas Keselamatan pada KMP Ambu-ambu	57
Tabel 3.7	Fasilitas Keamanan pada KMP Ambu-ambu.....	62
Tabel 3.8	Fasilitas Kenyamanan	64
Tabel 3.9	Fasilitas Kemudahan/ Keterjangkauan.....	69
Tabel 3.10	Fasilitas Kesetaraan.....	74
Tabel 3.11	Fasilitas Keteraturan	76
Tabel 3.12	Jenis Kelamin.....	77
Tabel 3.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	77
Tabel 3.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	78
Tabel 3.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kapal	79
Tabel 3.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan dalam Penggunaan Moda Transportasi	80
Tabel 3.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu	81
Tabel 3.18	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Laut.....	82
Tabel 3.19	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Pengguna Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu.....	85
Tabel 4.1	Hasil Penilaian <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) Terhadap Tingkat Kepuasan KMP Ambu-ambu.....	89
Tabel 4.2	Hasil Penilaian <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	

	Terhadap Tingkat Kepentingan KMP Ambu-ambu	93
Tabel 4.3	Hasil Penilaian WF Terhadap Tingka Kepentingan KMP Ampu-ampu...	93
Tabel 4.4	Hasil Penilaian <i>Weight Score</i> (WS) KMP Ambu ambu.....	98
Tabel 4.5	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	101
Tabel 4.6	Kepentingan Atribut Pelayanan Transportasi Peyebrangan Dalam Pengangkutan Barang dan Orang Lintas Penyebrangan Regional	103
Tabel 4.7	Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Kepentingan	106
Tabel 4.8	Analisis Atribut Pelayanan Berdasarkan Pada Tingkat Kesesuaian	108
Tabel 4.9	Analisis Pengambilan Keputusan Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Kepentingan Atribut Pelayanan	110
Tabel 4.10	Prioritas Penanganan.....	112
Tabel 4.11	Analisis Diagram Kartesius	114
Tabel 4.12	Hasil Analisis Diagram Kartesius	116
Tabel 4.13	Konsalitas Terkait Program Kegiatan Indikasi Program Pemanfaatan Ruang Terkait Transportasi Penyebrangan	120
Tabel 4.14	Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) KMP Ambu-ambu	126
Tabel 4.15	Kesimpulan Analisis	127
Tabel 5.1	Rekomendasi Penanganan Terhadap Kualitas Pelayanan KMP Ambu-ambu.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Administrasi Kawasan Penelitian.....	5
Gambar 1.2	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja	13
Gambar 3.3	KMP Ambu- ambu	55
Gambar 3.3	Fasilitas Keselamatan	56
Gambar 3.4	Fasilitas Keamanan	57
Gambar 3.5	Fasilitas Kenyamanan	60
Gambar 3.6	Fasilitas Kemudahan/keterjangkauan.....	62
Gambar 3.7	Fasilitas Kesetaraan.....	63
Gambar 3.8	Jumlah Responden Pengguna Jasa Transportasi Laut.....	65
Gambar 3.9	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	77
Gambar 3.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	78
Gambar 3.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	79
Gambar 3.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Kapal ..	80
Gambar 3.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan dalam Penggunaan Moda Transportasi	81
Gambar 3.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Transportasi Laut KMP Ambu-ambu	82
Gambar 4.1	Hasil Penilaian <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) KMP Ambu-ambu	91
Gambar 4.2	Hasil Penilaian <i>Mean Importance Score</i> (MIS) Terhadap Tingkat Kepentingan KMP Ambu-Ambu	94
Gambar 4.3	Hasil Penilaian <i>Weight Factor</i> (WF) Terhadap Tingkat Kepentingan KMP Ambu-ambu.....	97
Gambar 4.4	Hasil Penilaian <i>Weight Score</i> (WS) KMP Ambu-ambu.....	100
Gambar 4.5	Perbandingan Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Kinerja	105
Gambar 4.6	Analisis Variabel Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian	109
Gambar 4.7	Analisis Pengembalian Keputusan Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Kepentingan Atribut Pelayanan	111
Gambar 4.8	Diagram Kartesius	115

