



**ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN PENYEBERANGAN  
GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C GILIMANUK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA**

**NOTAR : 18.01.312**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD**

**BEKASI**

**2022**

**ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN  
PENYEBERANGAN GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C  
GILIMANUK**

**SKRIPSI**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat  
Guna Memperoleh Sebutan Sarjana Sains Terapan



Diajukan Oleh :

**KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA**

**NOTAR : 18.01.312**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD  
BEKASI  
2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN PENYEBERANGAN  
GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C GILIMANUK**

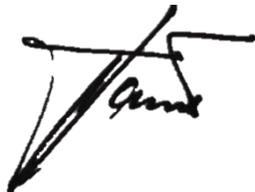
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA**

**NOTAR 18.01.312**

Telah Disetujui Oleh :

**PEMBIMBING I**



**WISNU HANDOKO, SE, M.Si**  
**NIP. 19640306199103 1 001**

**Tanggal : 20 Juli 2022**

**PEMBIMBING II**



**RICKO YUDHANTA, ST, M.Sc**  
**NIP. 9830830201012 1 002**

**Tanggal : 20 Juli 2022**

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN PENYEBERANGAN GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C GILIMANUK**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan  
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

Disusun Oleh:

**KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA**

**NOTAR 18.01.312**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI  
PADA TANGGAL 20 JULI 2022  
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

#### **PEMBIMBING I**



**WISNU HANDOKO, SE, M.Si**  
NIP. 19640306199103 1 001

**Tanggal : 20 Juli 2022**

#### **PEMBIMBING II**



**RICKO YUDHANTA, ST, M.Sc**  
NIP. 9830830201012 1 002

**Tanggal : 20 Juli 2022**

PROGRAM STRUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD BEKASI  
2022

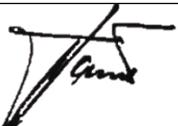
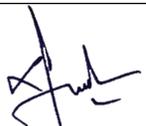
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN PENYEBERANGAN**  
**GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C GILIMANUK**

KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA  
NOTAR : 18.01.312

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

**Pada Tanggal : 20 Juli 2022**

**DEWAN PENGUJI**

 <b><u>DR. GLORIA NOVITA CHRISTIN, S.T., M.T</u></b> NIP : 19731104 199703 2 001	
 <b><u>WISNU HANDOKO, S.E., M.Si</u></b> NIP : 19640306 199103 1 001	 <b><u>RICKO YUDHANTA, S.T., M.Sc</u></b> NIP : 19830830 201012 1 002

MENGETAHUI,  
**KETUA PROGRAM STUDI**  
**SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**

  
**DESSY ANGGA AFRIANTI, M.Sc., MT**  
NIP. 19880101 200912 2 002

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama** : Kadek Andika Widar Padmayasa

**Notar** : 18.01.312

**Tanda Tangan** : 

**Tanggal** : 20 Juli 2022

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA  
Notar : 18.01.312  
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Darat  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**"ANALISIS KONEKTIVITAS SIMPUL PELABUHAN PENYEBERANGAN GILIMANUK DENGAN TERMINAL TIPE C GILIMANUK"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 20 Juli 2022

Yang Menyatakan



KADEK ANDIKA WIDAR PADMAYASA

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk**" dapat diselesaikan.

Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ahmad Yani, A.TD.,MT selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
2. Ibu Dessy Angga Apriyanti, MT selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
3. Bapak Wisnu Handoko, SE., M.Si dan Bapak Ricko Yudhanta, ST, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung terhadap kelancaran penulisan skripsi ini;
4. Orang tua dan Keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan doa;
5. Seluruh staff dan Dosen Pengajar pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
6. Rekan-rekan Taruna/I Angkatan 40 Politeknik Trnasportasi Darat Indonesia-STTD;
7. Serta semua pihak yang sudah memberikan dorongan baik moril maupun materil dan perhatian serta motivasi dukungan penuh pada penulisan kripsi ini.

Penulis menyadari dalam Penulisan Skripsi ini belum sempurna dikarenakan berbagai keterbatasan, oleh sebab itu saran dan masukan diperlukan untuk penyempurnaan tulisan ini selanjutnya.

Bekasi, 15 Juli 2022

**Kadek Andika Widar Padmayasa**

**Notar : 18.01.312**

## ABSTRAK

Di Kabupaten Jembrana terdapat titik simpul transportasi yang berdekatan yaitu pelabuhan penyeberangan dan terminal penumpang yang menjadi salah satu pintu gerbang masuk/keluar pulau Bali yaitu melalui Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk yang menjadi sarana transportasi lanjutan yang memiliki lokasi strategis yang berdekatan memiliki aksesibilitas dengan jarak 120m, diketahui V/C ratio pada ruas jalan yang melintas diantara kedua simpul sebesar 0,46 dengan LOS C pada jam puncaknya serta memiliki pergerakan penumpang yang tinggi baik dari dan menuju simpul pelabuhan dan terminal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam terciptanya konektivitas Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk sehingga terciptanya keselamatan dan efisiensi waktu pengguna dalam beralih moda transportasi. Penelitian ini menggunakan analisis yaitu Karakteristik Pergerakan Pengguna, Analisa Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Trip Segment Analysis* (TSA) dan Biaya, dalam pemenuhan syarak konektivitas yaitu saling melengkapi (*Complementarity*), kesempatan antara (*Intervening Opportunity*) dan kesempatan antara (*Intervening Opportunity*). Sehingga didapatkan pemberian rekomendasi dalam peningkatan pelayanan di simpul pelabuhan berupa informasi petunjuk arah penumpang pejalan kaki, area *drops/out zone* penumpang dan peningkatan pengetahuan petugas akan pelayanan di pelabuhan sedangkan di terminal berupa informasi petunjuk arah penumpang menuju ke moda lanjutan yaitu ke pelabuhan serta guna terciptanya keteraturan, keselamatan, dan efisiensi biaya waktu rekomendasi yang diberikan berupa Jembatan Penyeberangan Orang.

**Kata Kunci** : Pelabuhan, Terminal, Konektivitas, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, *Trip Segment Analysis*, Biaya.

## **ABSTRACT**

*In Jembrana Regency there are adjacent transportation node points, namely the crossing port and passenger terminal which is one of the entrance / exit gates on the island of Bali, namely through the Gilimanuk Crossing Port and Gilimanuk Type C Terminal which is a further means of transportation that has a strategic location close to having an accessibility with a distance of 120m, it is known that the V / C ratio on the road section that passes between the two nodes is 0.46 with LOS C on its peak hours and has high passenger movement both to and from port and terminal nodes. This study aims to determine the efforts made in creating connectivity between Gilimanuk Port and Gilimanuk Terminal so as to create safety and time efficiency for users in switching modes of transportation. This study uses analysis, namely User Movement Characteristics, Analysis of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) and Trip Segment Analysis (TSA) and Costs, in fulfilling connectivity, namely complementarity, intervening opportunity and intervening opportunity. So that recommendations are obtained in improving services at the port node in the form of information on pedestrian passenger directions, passenger drop / out zone areas and increasing officers' knowledge of services at the port while at the terminal in the form of information on passenger directions to the advanced mode, namely to the port and in order to create order, safety, and time cost efficiency the recommendations given are in the form of a People Crossing Bridge.*

**Keywords** : Port, Terminal, Connectivity, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Trip Segment Analysis, Cost.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Keaslian Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kondisi Geografis.....	11
2.2 Wilayah Administrasi .....	11
2.3 Kondisi Demografi.....	15
2.4 Kondisi Transportasi.....	15
2.5 Karakteristik Wilayah Kajian .....	19
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>36</b>
3.1 Landasan Teoritis dan Normatif.....	36
3.2 Aspek Legalitas.....	50
3.3 Hipotesis Penelitian .....	56

<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Alur Pikir Penelitian .....	57
4.2 Desain Penelitian .....	58
4.3 Bagan Alir Penelitian .....	59
4.4 Sumber Data .....	60
4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	61
4.6 Teknik Analisis Data .....	64
4.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	76
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH .....</b>	<b>78</b>
5.1 Karakteristik Pengguna Pada Simpul .....	78
5.2 Kondisi Eksisting Simpul Transportasi.....	92
5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Simpul. ....	105
5.4 Kebutuhan Fasilitas Dan Rencana Waktu Perjalanan Yang Efektif dan Biaya Dalam Upaya Terkoneksi Simpul Transportasi Antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk. ....	120
5.5 Rekomendasi Pemecahan Masalah.....	126
5.6 Pemenuhan Syarat Konektivitas.....	141
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>144</b>
6.1 Kesimpulan .....	144
6.2 Saran .....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>151</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Sumber Penelitian Pembanding .....	9
Tabel II. 1 Kelurahan dan Desa di Kabupaten Jembrana.....	12
Tabel II. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kecamatan.....	15
Tabel II. 3 Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan di Kabupaten Jembrana	17
Tabel II. 4 Panjang jalan Menurut Kondisi jalan di Kabupaten Jembrana .....	17
Tabel II. 5 Kepemilikan Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan .....	18
Tabel II. 6 Data Kapal Di Pelabuhan Gilimanuk.....	22
Tabel II. 7 Karakteristik Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk .....	28
Tabel III. 1 Jumlah Penumpang (Populasi).....	43
Tabel III. 2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index .....	46
Tabel III. 3 Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Tidak Sebidang .....	49
Tabel III. 4 Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Sebidang.....	49
Tabel IV. 1 Jenis Data Dari Instansi.....	64
Tabel IV. 2 Bentuk Variabel Kuesioner Pelabuhan Gilimanuk .....	67
Tabel IV. 3 Bentuk Variabel Kuesioner Terminal Gilimanuk.....	69
Tabel IV. 4 Skala Likert.....	71
Tabel IV. 10 Nilai Bobot Hambatan .....	75
Tabel IV. 11 Jadwal Penelitian .....	77
Tabel V. 1 Sampel Responden Karakteristik Responden .....	78
Tabel V. 2 OD Matriks Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk .....	79
Tabel V. 3 OD Matriks Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk .....	81
Tabel V. 4 Moda Yang Digunakan Menuju Pelabuhan .....	88
Tabel V. 5 Moda Yang Digunakan Dari Pelabuhan .....	89
Tabel V. 6 Moda Yang Digunakan Menuju Terminal.....	90
Tabel V. 7 Moda Yang Digunakan Dari Pelabuhan .....	91
Tabel V. 8 Inventarisasi Fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.....	93
Tabel V. 9 Visualisai Fasilitas Pelabuhan Gilimanuk.....	96

Tabel V. 10 Tabel Inventarisasi Eksisting Terminal .....	102
Tabel V. 11 Visualisasi Fasilitas Terminal Gilimanuk.....	104
Tabel V. 12 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Atribut .....	106
Tabel V. 13 Kuadran <i>Importance Perfomance</i> .....	108
Tabel V. 14 Kriteria Nilai <i>Customer Statisfaction Index</i> .....	111
Tabel V. 15 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	112
Tabel V. 16 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Atribut .....	113
Tabel V. 17 Kuadran <i>Importance Perfomance</i> .....	115
Tabel V. 18 Kriteria Nilai <i>Customer Statisfaction Index</i> .....	119
Tabel V. 19 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	119
Tabel V. 20 <i>Segment Disulity</i> Menuju ke Pelabuhan Awal .....	123
Tabel V. 21 <i>Segment Disulity</i> Menuju ke Terminal Awal.....	124
Tabel V. 22 Indikator Analisis .....	125
Tabel V. 23 <i>Income Approuchi</i> Kondisi Eksisting .....	126
Tabel V. 24 <i>Segment Disulity</i> Menuju ke Pelabuhan Setelah Adanya Konektivitas .	139
Tabel V. 25 <i>Segment Disulity</i> Menuju ke Terminal Setelah Adanya Konektivitas ...	140
Tabel V. 26 <i>Income Approuchi</i> Kondisi Setelah Adanya Konektivitas .....	141

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Administrasi Kabupaten Jembrana .....	14
Gambar II. 2 Peta Titik Simpul Wilayah Kajian .....	20
Gambar II. 3 Visualisasi Pelabuhan Gilimanuk .....	21
Gambar II. 4 Kapal Bersandar Pada Dermaga Ponton.....	25
Gambar II. 5 Kapal Bersandar Di Dermaga LCM.....	25
Gambar II. 6 Kapal Bersandar Di Dermaga MB .....	26
Gambar II. 7 Peta Jaringan Trayek Kapal Pelabuhan Gilimanuk .....	26
Gambar II. 8 Peta Layout Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.....	27
Gambar II. 9 Visualisasi Terminal Gilimanuk.....	30
Gambar II. 10 Peta Layout Terminal Tipe C Gilimanuk.....	31
Gambar II. 11 Peta Jaringan Trayek AKDP .....	33
Gambar II. 12 Armada AKDP Di Terminal Tipe C Gilimanuk.....	34
Gambar II. 13 Visualisasi Titik Simpul Transportasi .....	35
Gambar III. 1 Matriks <i>Importance Perfomance Analisis</i> .....	44
Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian.....	59
Gambar V. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden di Pelabuhan Gilimanuk.....	82
Gambar V. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden di Terminal Gilimanuk .....	83
Gambar V. 3 Diagram Umur Responden di Pelabuhan Gilimanuk .....	84
Gambar V. 4 Diagram Usia Responden di Terminal Gilimanuk .....	85
Gambar V. 5 Diagram Maksud Perjalanan Responden di Pelabuhan Gilimanuk .....	86
Gambar V. 6 Diagram Maksud Perjalanan Responden di Terminal Gilimanuk .....	87
Gambar V. 7 Diagram Moda Menuju Pelabuhan Gilimanuk .....	88
Gambar V. 8 Diagram Moda Setelah Dari Pelabuhan Gilimanuk .....	89
Gambar V. 9 Diagram Moda Menuju Terminal Gilimanuk .....	90
Gambar V. 10 Diagram Moda Setelah Dari Terminal Gilimanuk.....	91
Gambar V. 11 Komposisi Fasilitas Pelabuhan Gilimanuk .....	95
Gambar V. 12 Komposisi Fasilitas Terminal Gilimanuk .....	103

Gambar V. 13 Kuadran <i>Importance Perfomance Analysis</i> SPSS.....	108
Gambar V. 14 Kuadran <i>Importance Perfomance Analysis</i> SPSS.....	115
Gambar V. 15 Kebutuhan Fasilitas Responden di Pelabuhan Gilimanuk.....	121
Gambar V. 16 Kebutuhan Fasilitas Responden di Terminal Gilimanuk.....	122
Gambar V. 17 Titik Lokasi Fasilitas Rencana Informasi Petunjuk Arah Penumpang	127
Gambar V. 18 Desain Fasilitas Petunjuk Arah Penumpang Keluar Dari Dermaga (Sebagai Contoh Di Dermaga Ponton) .....	127
Gambar V. 19 Titik Lokasi Fasilitas Rencana Area <i>Drope Zone/Out</i> Penumpang Pejalan Kaki .....	128
Gambar V. 20 Desain Fasilitas Rencana Area <i>Drope Zone/Out</i> Penumpang Pejalan Kaki .....	129
Gambar V. 21 Titik Lokasi Fasilitas Rencana Petunjuk Arah Penumpang Ke Moda Lanjutan.....	130
Gambar V. 22 Desain Petunjuk Arah Penumpang Keluar dan Menuju Ke Pelabuhan Gilimanuk Via Jembatan Penyeberangan Orang .....	131
Gambar V. 23 Desain Fasilitas Rekomendasi <i>Pellican Crossing</i> .....	132
Gambar V. 24 Pola Arus Penumpang Pejalan Kaki Sebelum Terdapat Jembatan Penyeberangan Orang .....	133
Gambar V. 25 Pola Arus Penumpang Pejalan Kaki Setelah Terdapat Jembatan Penyeberangan Orang .....	134
Gambar V. 26 Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Atas. ....	135
Gambar V. 27 Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Samping (Sebagai Contoh Tangga Di Pelabuhan Gilimanuk).....	136
Gambar V. 28 Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Dalam ..	137
Gambar V. 29 Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Untuk penumpang Disabilitas (Sebagai Contoh Ramp Di Terminal Gilimanuk) .....	138

## DAFTAR RUMUS

Rumus 1 <i>Segment Disutility</i> .....	42
Rumus 2 Slovin .....	44
Rumus 3 <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Statisfaction Score (MSS)</i> .....	47
Rumus 4 <i>Weight Factors</i> .....	47
Rumus 5 <i>Weight Score</i> .....	48
Rumus 6 <i>Costumer Statisfaction Score</i> .....	48
Rumus 7 $PV^2$ .....	49
Rumus 8 Tingkat Kesesuaian Responden .....	73
Rumus 9 Score Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	73
Rumus 10 Tingkat Kinerja Simpul.....	94
Rumus 11 <i>Income Approach</i> .....	125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (orang atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain yang terpisah secara spasial baik dengan atau tanpa sarana alat angkutan. Dengan adanya transportasi maka perlu adanya jaringan jalan sebagai prasarana untuk memindahkan orang atau barang dengan tujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, social, budaya dan stabilitas nasional, serta upaya pemerataan dan penyebaran pembangunan terutama di Kabupaten Jembrana.

Kabupaten Jembrana adalah salah satu dari sembilan Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Bali, terletak di belahan barat pulau Bali yang memiliki luas wilayah 841,80 Km<sup>2</sup> (14,93% luas Pulau Bali) yang terdiri dari 5 (Lima) Kecamatan, 41 (Empat Puluh Satu) Desa, dan 10 (Sepuluh) Kelurahan. Kabupaten ini memiliki batas antara lain batas Utara yaitu Kabupaten Buleleng, batas Selatan yaitu Samudera Hindia, batas Timur yaitu Kabupaten Tabanan, dan batas Barat yaitu Selat Bali. (Kabupaten Jembrana Dalam Angka 2021).

Di Kabupaten Jembrana terdapat titik simpul transportasi yang berdekatan yaitu pelabuhan penyeberangan dan terminal penumpang yang menjadi salah satu pintu gerbang masuk/keluar pulau Bali yaitu melalui Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk yang menjadi sarana transportasi lanjutan yang memiliki lokasi strategis yang berdekatan memiliki aksesibilitas dengan jarak 120m. Dari hasil analisis Tim PKL Kabupaten Jembrana Tahun 2021 diketahui bahwa kendaraan yang lewat berasal dari arah pintu keluar kendaraan di Pelabuhan Gilimanuk melalui ruas jalan yang terdapat diantara pelabuhan dengan terminal memiliki mobilitas kendaraan yang tinggi, dimana

dapat dilihat dari hasil perhitungan V/C ratio sebesar 0,46 dengan LOS C pada jam puncaknya.

Tingginya pergerakan penumpang khususnya penumpang pejalan kaki dari Pelabuhan Gilimanuk yang dilihat dari rata-rata penumpang perhari pada bulan Oktober tahun 2021 diketahui bahwa jumlah penumpang naik sebanyak 150 orang dan jumlah penumpang turun sebanyak 221 orang, serta pergerakan penumpang pada Terminal Gilimanuk dengan jumlah rata-rata penumpang perhari pada bulan Oktober tahun 2021 sebanyak 102 penumpang naik dan 74 penumpang turun, dimana untuk pergerakan pengguna angkutan umum khususnya penumpang pejalan kaki sesuai dengan kondisi eksisting pada OD Matriks yaitu zona 95 adalah Pelabuhan Gilimanuk dan zona 93 adalah Terminal Gilimanuk. Didapatkan bahwa pada Pelabuhan penyeberangan Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 48 dari 69 responden menuju ke zona 93, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 42 dari 60 responden berasal dari zona 93. Terminal Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 46 dari 50 responden menuju ke zona 95, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 42 dari 43 responden berasal dari zona 95. Selain itu, nilai waktu berjalan kaki penumpang yang termasuk lama karena adanya waktu menunggu kendaraan melintas, dimana dilihat dari hasil perhitungan nilai waktu eksisting diketahui bahwa segmen dari terminal menuju dermaga diketahui sebesar 47,88 menit dan nilai waktu segmen dari dermaga ke terminal sebesar 45,44 menit. Terminal Gilimanuk juga dijadikan lokasi pemeriksaan identitas diri bagi pelaku perjalanan yang masuk ke Bali dari Pelabuhan Gilimanuk.

Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di masing-masing simpul transportasi yaitu Pelabuhan dan Terminal juga perlu diperhatikan demi menunjang konektivitas antar simpul tersebut, dimana diketahui untuk tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Gilimanuk tergolong puas yang dilihat dari hasil indeks kepuasan sebesar 70%, namun perlu adanya optimalisasi pada area

menaikkan dan menurunkan penumpang serta sistem informasi akan arah petunjuk penumpang pejalan kaki yang didapat dari hasil kuadran tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan untuk tingkat kepuasan penumpang di Terminal Gilimanuk tergolong puas yang dilihat dari hasil indeks kepuasan sebesar 68%, namun perlu adanya optimalisasi pada sistem informasi petunjuk penumpang untuk ke moda lanjutan yaitu kapal di Pelabuhan Gilimanuk.

Pada kondisi eksisting fasilitas yang menghubungkan pelabuhan dengan terminal hanya terdapat zebracross saja, sehingga untuk memudahkan pergerakan penumpang agar lebih aman dan efisien maka perlu adanya fasilitas penghubung yang menghubungkan kedua simpul antara Pelabuhan Gilimanuk dengan terminal Tipe C Gilimanuk.

Dilihat dari uraian diatas maka perlu adanya pengkajian akan konektivitas antar simpul guna terciptanya hubungan simpul transportasi antara pelabuhan dengan terminal sebagai penunjang aktivitas masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas sehingga judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **"Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk "**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan melihat kondisi langsung di lapangan maka didapat identifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

- 1.2.1 Tingginya pergerakan pengguna angkutan umum dari Pelabuhan Gilimanuk menuju Terminal Gilimanuk dan sebaliknya, dimana pada kondisi eksisting didapatkan bahwa Pelabuhan penyeberangan Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 48 dari 69 responden menuju ke terminal, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 42 dari 60 responden berasal dari terminal. Untuk Terminal Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 46 dari 50 responden menuju ke

pelabuhan, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 42 dari 43 responden berasal dari pelabuhan.

- 1.2.2 Dalam penyelenggaraan konektivitas, tingkat kepuasan pengguna akan pelayanan di masing-masing simpul yaitu Pelabuhan dan Terminal perlu diperhatikan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diberikan tiap simpul dimana didapatkan untuk tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Gilimanuk tergolong puas yang dilihat dari hasil indeks kepuasan sebesar 70%, sedangkan untuk tingkat kepuasan penumpang di Terminal Gilimanuk tergolong puas yang dilihat dari hasil indeks kepuasan sebesar 68%. Namun perlu adanya optimalisasi pada pelayanan yang diberikan masing-masing simpul untuk menunjang konektivitas.
- 1.2.3 Guna terciptanya keselamatan dan efisiensi waktu dengan kondisi arus lalu lintas yang melalui antar simpul dengan v/c ratio di jam puncak sebesar 0,46 dengan LOS C serta tanpa adanya menunggu waktu menyeberang pejalan kaki dengan nilai waktu eksisting 47,88 menit menuju pelabuhan dan 45,44 menit menuju terminal , perlu adanya fasilitas penghubung yang menghubungkan simpul transportasi Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Ditinjau berdasarkan identifikasi permasalahan diatas maka yang menjadi bahan penelitian ini dapat dilihat dari rumusan masalah berikut :

- 1.3.1 Bagaimana kondisi konektivitas simpul transportasi Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Tipe C Gilimanuk yang sesuai dengan pergerakan pengguna angkutan umum?
- 1.3.2 Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk sesuai dengan tingkat kepuasan penggunanya?
- 1.3.3 Bagaimana rencana waktu dan biaya perjalanan yang efisien dalam upaya konektivitas simpul Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### 1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam terciptanya konektivitas Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk sehingga terciptanya keselamatan dan efisiensi waktu pengguna dalam beralih moda transportasi.

### 1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian guna peningkatan pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk, adapun tujuan tersebut yaitu :

- 1.4.2.1 Untuk mengetahui kondisi konektivitas simpul transportasi Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Tipe C Gilimanuk dari pergerakan pengguna angkutan umum.
- 1.4.2.2 Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk jika dilihat dari tingkat kepuasan penggunaannya serta mengetahui kondisi nilai waktu dan biaya yang efisien dalam konektivitas antara pelabuhan Gilimanuk dengan terminal Gilimanuk diukur menggunakan *Trip Segment Analysis*.
- 1.4.2.3 Membuat desain fasilitas yang baik untuk meningkatkan pelayanan penumpang yang diberikan oleh simpul transportasi dan desain fasilitas yang menghubungkan pelabuhan gilimanuk dengan terminal gilimanuk.

### 1.4.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.4.3.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan memberikan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan

dengan kajian konektivitas simpul transportasi Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk dan kondisi pelayanannya.

#### 1.4.3.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang bisa diperoleh yaitu :

1. Manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna jasa (user) yaitu mendapatkan pelayanan yang maksimal dan mendapatkan kenyamanan dan keamanan sesuai harapan masyarakat terhadap pelayanan simpul Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk.
2. Manfaat bagi operator sebagai Penyedia Jasa yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi khususnya untuk operator sebagai pelaksana kegiatan di simpul transportasi. Dengan adanya penelitian ini maka dapat menjadi rekomendasi alternatif pemecahan masalah dengan peninjauan ulang kelayakan pelabuhan dan terminal dengan usulan konektivitas simpul di masa yang akan datang.
3. Manfaat bagi pemerintah sebagai regulator yaitu bagi pemerintah Kabupaten Jembrana berkerjasama dengan Kementerian Perhubungan sebagai informasi dan pertimbangan untuk perencanaan pengembangan Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk, serta sebagai data dukung Peraturan Daerah dalam mengambil kebijakan dan strategis pengembangan kawasan kota.
4. Manfaat untuk penulis sebagai sarana pengembangan dan penerapan ilmu transportasi yang didapat di Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.

1.4.3.3 Manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai referensi dan pijakan untuk mengkaji konektivitas antar simpul yaitu pelabuhan dengan terminal, tingkat kepuasan penumpang akan pelayanan Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk serta pengembangan teori *Horowitz* dengan teori mengenai pengukuran atau evaluasi terhadap titik simpul transportasi.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan keteraturan permasalahan yang akan dibahas, untuk itu perlu ada penegasan masalah yang dapat memberikan gambaran ke arah proses pemecahan masalah. Pembatasan masalah dilakukan untuk mempersempit wilayah penelitian agar permasalahan yang akan dikaji dapat dianalisis lebih dalam sehingga strategi memecahkan masalah dapat dijelaskan secara sistematis dan mempermudah dalam pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data. Adapun batasan-batasan permasalahan dalam penulisan sebagai berikut :

- 1.5.1 Wilayah penelitian dilakukan pada area Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk.
- 1.5.2 Pengukuran kondisi konektivitas berdasarkan dengan karakteristik pergerakan pengguna angkutan umum pada Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk.
- 1.5.3 Metode pengukuran nilai waktu hubungan antara pelabuhan dengan terminal menggunakan metode *Trip Segment Analysis* yang dibatasi hanya menganalisis *Segment Disutility* nya saja. Fasilitas yang dikaji hanya fasilitas darat dan fasilitas untuk pejalan kakinya saja.
- 1.5.4 Penghitungan tingkat kepuasan dan karakteristik pergerakan pengguna angkutan umum hanya pada penumpang pejalan kaki saja.
- 1.5.5 Menentukan fasilitas tambahan untuk area drop zone penumpang, petunjuk informasi penumpang dan fasilitas yang menghubungkan dari Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk berupa jembatan penyeberangan orang yang dibatasi pada visualisasi perencanaan desain fasilitas tidak memperhitungkan segi biaya pembangunannya.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian dan beberapa jurnal sebelumnya yaitu lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Jembrana

disertai dengan analisis konektivitas simpul transportasi antara Pelabuhan Gilimanuk dengan terminal tipe C Gilimanuk yang dipadukan dengan tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan pelayanan yang diberikan dari masing-masing simpul.

Berikut ini beberapa sumber penelitian yang dijadikan bahan pembandingan :

**Tabel I. 1** Sumber Penelitian Pembeding

No	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Perbedaan Penelitian
1	Konektivitas Simpul Terminal Ir.Soekarno Dengan Stasiun Klaten	Muji Rohmadi	2021	Penelitian ini tidak menganalisis <i>Customer Satisfaction Index</i> , peneliti hanya menganalisis konektivitasnya saja.
2	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI dan Servqual	Andreas Adi Trinoto dan Ahmad Zamakhasri	2021	Pada penelitian ini hanya mencari <i>Service Quality</i> yang diberikan oleh Perusahaan Transportasi yang hanya menggunakan hasil dari <i>Customer Satisfaction Index</i> saja.
3	Kajian Integrasi Antar Moda Pada Pelabuhan Sekupang Kota Batam	Syafira Dinda Vandarina	2020	Penelitian ini tidak menganalisis tingkat kepuasan penumpang di pelabuhan, peneliti hanya menganalisis kinerja inetgrasi moda di Pelabuhan.
4	Konektivitas Transportasi Antarmoda Di Kabupaten Tulungagung	Atik Kuswati dan Herawati	2017	Pada penelitian ini menganalisis jaringan transportasi saja tanpa adanya desain fasilitasnya
5	Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik	Wirdha Purnomo dan Dyah Riandadari	2015	Pada Penelitian ini hanya menganalisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan analisis <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi penelitian agar jelas dan terstruktur, berikut sistematika penulisan penelitian yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini di uraikan tentang latar belakang penulisan, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah.

### **BAB II GAMBARAN UMUM**

Bab ini menguraikan mengenai daerah studi diantaranya mencakup kondisi wilayah secara administratif dan geografis, kondisi kependudukan, sosial ekonomi, serta transportasi Kabupaten Jember.

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan mengenai pengertian – pengertian dasar dan pendekatan – pendekatan dasar yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang meliputi alur pikir penelitian, desain penelitian, bagan alir penelitian serta teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang akan digunakan.

### **BAB V ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini berisi analisis data terhadap permasalahan yang akan timbul berdasarkan data-data yang telah ada dan menentukan pemecahan masalahnya.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan akhir dari penulisan penelitian yang menyimpulkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta memberikan saran pemecahan masalah yang sebaiknya dilakukan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Kondisi Geografis**

Kabupaten Jembrana merupakan salah satu dari delapan kabupaten di Pulau Bali yang memiliki luas sebesar 841,80 km<sup>2</sup> atau 14,94% dari luas Provinsi Bali, terluas kedua dari Kabupaten Buleleng. Secara geografis, Kabupaten Jembrana terletak di posisi 8°09'30" - 8°28'02" Lintang Selatan dan 114°25'53" - 114°56'38" Bujur Timur. Terletak dibagian ujung paling barat Pulau Bali dan menjadi pintu masuk maupun keluar Pulau Bali melalui Pelabuhan Gilimanuk. Angkutan Barang, wisata, penumpang umum dan jasa dari Pulau Jawa akan melewati Kabupaten Jembrana menuju ke Kabupaten Buleleng dan Kabupaten Karangasem di sebelah Utara, dan angkutan menuju Kabupaten Tabanan, Kabupaten Badung, Kota Denpasar, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Klungkung di bagian Selatan dan selanjutnya menuju penyeberangan Padang Bai dengan tujuan Provinsi NTB. Dengan demikian, Kabupaten Jembrana merupakan jalur penghubung utama segala aktivitas antar kota – kota di Pulau Jawa dengan Pula Bali, NTB dan NTT melalui jalur darat.

Secara administrasi, Kabupaten Jembrana mempunyai batas administrasi sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupten Buleleng
2. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Tabanan.
3. Sebelah Barat : Berbatasan langsung dengan Selat Bali.
4. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Samudera Hindia.

#### **2.2 Wilayah Administrasi**

Kabupaten Jembrana memiliki 10 kelurahan dan 41 desa yang tercatat dalam Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembranan. Berikut meupakan tabel kelurahan dan desa yang ada di tiap kecamatan di Kabuptaen Jembrana :

**Tabel II. 1** Kelurahan dan Desa di Kabupaten Jembrana.

<b>Kecamatan</b>	<b>Kelurahan/ Desa</b>	
<b>Melaya</b> (Terdiri dari 1 Kelurahan dan 9 Desa)	Gilimanuk	Warnasari
	Blimbingsari	Tuwed
	Ekasari	Tukadaya
	Nusasari	Manistutu
	Candikusuma	Melaya
<b>Negara</b> (Terdiri dari 4 Kelurahan dan 8 Desa)	Baler Bale Agung	Cupel
	Banjar Tengah	Pengambangan
	Lelateng	Tegal Badeng Barat
	Loloan Barat	Tegal Badeng Timur
	Banyubiru	Kaliakah
	Baluk	Berangbang
<b>Jembrana</b> (Terdiri dari 4 Kelurahan dan 6 Desa)	Loloan Timur	Dangintukadaya
	Pendem	Perancak
	Dauhwaru	Airkuning
	Sangkaragung	Yehkuning
	Budeng	Batuagung
<b>Mendoyo</b> (Terdiri dari 1 Kelurahan dan 10 Desa)	Tegal Cangkring	Yehembang Kangin
	Mendoyo Dauh Tukad	Yehembang Kauh
	Mendoyo Dangin Tukad	Yeh Embang
	Poh Santen	Pergung
	Delodberawah	Yeh Sumbul
	Penyaringan	
<b>Pekutatan</b> (Terdiri dari 8 Desa)	Medewi	Manggisari
	Pulukan	Payangan
	Pekutatan	Gumbrih
	Asah Duren	Pengeragoan

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana, 2022

Berdasarkan luas wilayahnya yang hanya 841,80 km<sup>2</sup> Kabupaten Jembrana dibagi atas 5 (lima) wilayah kecamatan. Dari 5 (lima) kecamatan yang ada di Kabupaten Jembrana, yang terluas adalah Kecamatan Mendoyo. Rincian luas masing – masing kecamatan, yaitu sebagai berikut:

1. Kecamatan Melaya seluas : 197,17 km<sup>2</sup>

2. Kecamatan Negara seluas : 126,60 km<sup>2</sup>
3. Kecamatan Jembrana seluas : 93,97 km<sup>2</sup>
4. Kecamatan Mendoyo seluas : 294,49 km<sup>2</sup>
5. Kecamatan Pekutatan seluas : 129,65 km<sup>2</sup>

Berikut ini akan disajikan dalam bentuk gambar visualisasi peta administrasi dari Kabupaten Jembrana.



Sumber : Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jembrana 2012 - 2032

**Gambar II. 1** Peta Administrasi Kabupaten Jembrana

### 2.3 Kondisi Demografi

Berdasarkan data kependudukan Kabupaten Jembrana, tercatat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Jembrana pada tahun 2020 sebesar 329.506 jiwa dengan jumlah rumah tangga sebesar 95.789 KK, seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel II. 2** Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kecamatan

<b>KECAMATAN</b>	<b>LK</b>	<b>PR</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Negara	50.057	48.881	98.938	30,03%
Mendoyo	35.280	35.460	70.740	21,47%
Pekutatan	15.723	15.880	31.603	9,59%
Melaya	32.328	32.088	64.416	19,55%
Jembrana	31.685	32.124	63.809	19,37%
<b>Total</b>	<b>165.073</b>	<b>164.433</b>	<b>329.506</b>	<b>100,00%</b>

*Sumber : Kabupaten Jembrana Dalam Angka, 2021*

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah penduduk 329.506 jiwa dan luas wilayah 841,80 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk pada tahun 2020 mencapai 454,23 jiwa/km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk tertinggi terkonsentrasi di wilayah Kecamatan Negara yang menapai 30,03% dari total jumlah penduduk. Sedangkan jumlah penduduk terendah ada di Kecamatan Pekutatan hanya 9,59% dari total jumlah penduduk kabupate dengan jumlah penduduk 31.603 jiwa.

### 2.4 Kondisi Transportasi

Transportasi Kabupaten Jembrana memiliki kondisi dan karakteristik transportasi sebagai berikut :

#### 2.4.1 Kondisi Lalu Lintas

Adanya pergerakan baik pergerakan orang maupun barang diruang jalan, baik dengan menggunakan atau tanpa transportasi, yang lebih dikenal dengan berlalu lintas, merupakan sebuah kebutuhan penunjang setiap orang dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup setiap harinya. Jaringan jalan yang juga di kenal dengan infrastruktur transportasi memiliki

fungsi yang sangat penting dalam meningkatkan kelancaran pelayanan transportasi dari berbagai tempat asal menuju ke berbagai tempat tujuan yang tersebar di berbagai wilayah lainnya.

Dengan luas wilayah total yaitu sebesar 841.80 km<sup>2</sup>, Kabupaten Jembrana memiliki cakupan wilayah yang sangat luas serta topografi yang beragam. Kondisi topografi wilayah Kabupaten Jembrana meliputi daerah pegunungan di bagian utara dan pendataran (pantai) di bagian selatan yang berbatasan dengan Samudera Hindia. Pada bagian tengah merupakan daerah perkotaan. Berdasarkan karakteristiknya, pola jaringan jalan di Kabupaten Jembrana yaitu berbentuk linier/radial dimana pola ini terbentuk menyesuaikan dengan topografi daerah Kabupaten Jembrana yang memanjang dari ujung barat Pulau Bali dan berbatasan langsung dengan Selat Bali hingga bagian timurnya yang berbatasan dengan Kabupaten Tabanan. Hal ini mengakibatkan kurangnya aksesibilitas dikarenakan tidak adanya banyak pilihan alternatif jalan menuju pusat kota. Sementara itu, pergerakan masyarakat Kabupaten Jembrana terpusat pada daerah Centrl District Bussiness (CBD), sehingga pergerakan diluar CBD kurang merata.

Karakteristik volume lalu lintas di wilayah studi Kabupaten Jembrana dapat dilihat melalui perbedaan waktu peak. Pada peak pagi, umumnya pergerakan menuju CBD dan Kawasan Pemerintahan yang berada di Kecamatan Jembrana. Sementara pergerakan dari luar Kecamatan Jembrana, bergerak masuk ke dalam Kecamatan Jembrana.

#### 2.4.2 Prasarana Transportasi

Secara keseluruhan berdasarkan Kabupaten Jembrana Dalam Angka tahun 2021, menyebutkan panjang jalan di Kabupaten Jembrana 1.075,93 km dengan kondisi pada tahun 2020. Kondisi jalan di Kabupaten Jembrana umumnya lebar sesuai dengan ketentuan berdasarkan status jalan. Jalan merupakan prasarana yang memiliki peranan penting dalam memperlancar

kegiatan perekonomian suatu daerah. Semakin tinggi tingkat pembangunan suatu daerah, secara otomatis akan menuntut pembangunan prasarana jalan untuk mempermudah mobilitas dan memperlancar arus perdagangan antar daerah khususnya melalui jalur darat.

**Tabel II. 3** Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan di Kabupaten Jembrana

<b>Jenis Permukaan</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Aspal	685,09	685,09	869,13	869,15
Beton	141,04	141,04	117,52	117,51
Kerikil	63,58	63,58	41,8	48,29
Tanah	186,22	186,22	47,48	40,35
Lainnya	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>1075,9</b>	<b>1075,9</b>	<b>1075,9</b>	<b>1075,3</b>

*Sumber : Kabupaten Jembrana Dalam Angka, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar wilayah Kabupaten Jembrana pada tahun 2020 jenis permukaan jalan aspal sudah banyak diterapkan sepanjang 869,15 km.

**Tabel II. 4** Panjang jalan Menurut Kondisi jalan di Kabupaten Jembrana

<b>Kondisi Jalan</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Baik	559,06	618,74	659,9	646,1
Sedang	79,13	58,33	67,55	112,14
Rusak Ringan	44,28	29,46	44,34	228,41
Rusak Berat	353,46	369,39	304,15	89,27
<b>Jumlah</b>	<b>1035,93</b>	<b>1075,92</b>	<b>1075,94</b>	<b>1075,92</b>

*Sumber : Kabupaten Jembrana Dalam Angka, 2021*

Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan manusia, pemerintah daerah Kabupaten Jembrana telah menyediakan fasilitas simpul transportasi. Kabupaten Jembrana memiliki terminal dan pelabuhan yang dapat digunakan untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya, diantaranya adalah Terminal Negara, Terminal Gilimanuk dan Pelabuhan Gilimanuk. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor

130/HUBKOMINFO/2016 tentang Terminal di Kabupaten Jembrana, terdapat 2 terminal penumpang tipe C, yaitu Terminal Negara yang terletak di Desa Baluk Kecamatan Negara (beralih fungsi) dan Terminal Gilimanuk yang terletak di Desa Gilimanuk Kecamatan Melaya. Selain itu, Kabupaten Jembrana memiliki prasarana angkutan umum lainnya, yaitu halte yang terdapat di seluruh wilayah Kabupaten Jembrana dengan jumlah total keseluruhan 73 halte. Selain itu, Kabupaten Jembrana juga memiliki pelabuhan penyeberangan yaitu Pelabuhan Gilimanuk.

#### 2.4.3 Sarana Transportasi

Sarana transportasi adalah barang atau benda bergerak yang digunakan sebagai alat angkut untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Saran transportasi memiliki peran dalam percepatan pergerakan sosial maupun ekonomi dan juga merupakan alat transportasi yang mampu memindahkan sesuatu dalam skala besar dan dalam waktu yang singkat. Pengguna jalan di Kabupaten Jembrana didominasi oleh pengguna kendaraan bermotor, yaitu sebanyak 114.545 unit pada tahun 2020. Berikut merupakan catatan data jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jembrana.

**Tabel II. 5** Kepemilikan Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan

NO	JENIS KENDARAAN	TAHUN				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	SEDAN	279	520	327	303	528
2	JEEP	562	625	661	715	988
3	MINIBUS	6.379	7.196	7.915	8.631	8.413
4	MICROBUS	174	280	159	121	230
5	BUS	7	50	9	14	59
6	PICK UP	3.180	3.721	3.506	3.757	3.477
7	LIGHT TRUCK	1.476	1.496	1.456	1.473	1.319
8	TRUCK	563	695	641	661	1591

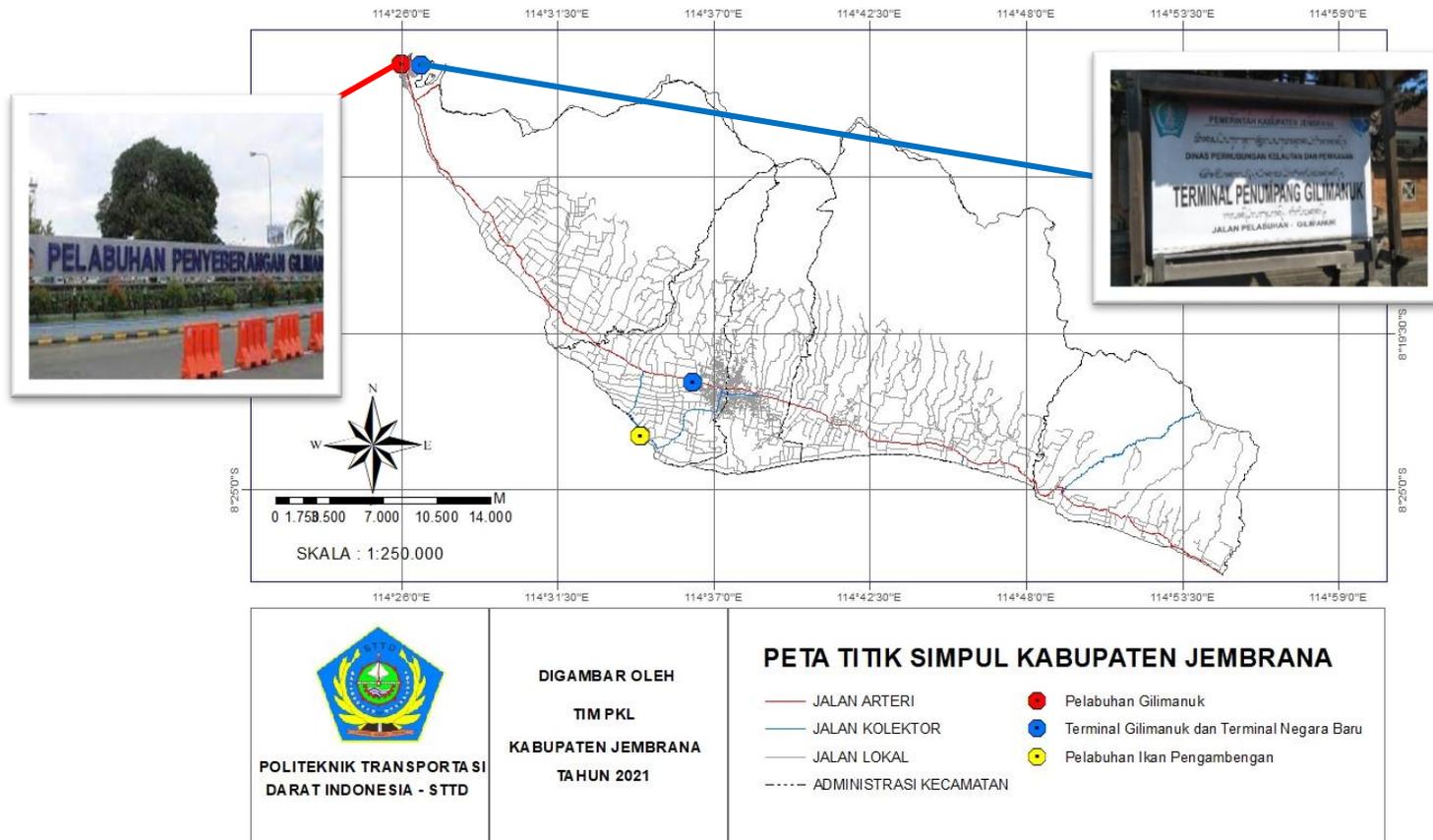
NO	JENIS KENDARAAN	TAHUN				
		2016	2017	2018	2019	2020
9	SEPEDA MOTOR RODA DUA	95.264	94.206	94.348	100.039	97.940
10	SEPEDA MOTOR RODA TIGA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>107.884</b>	<b>108.789</b>	<b>109.022</b>	<b>115.714</b>	<b>114.545</b>

*Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Jembrana, 2021*

Mobilitas dari alat transportasi ini sering menimbulkan masalah perkotaan seperti kemacetan lalu lintas, yang mana dalam operasionalnya berkaitan erat dengan karakter dari operator kendaraan itu sendiri maupun tata guna lahan yang ada diperkotaan yang menjadi tarikan lalu lintas. Dalam rangka mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, pemerintah daerah Kabupaten Jembrana telah menyediakan fasilitas penunjang berupa transportasi umum, seperti bus, angkot dan angdes.

## 2.5 Karakteristik Wilayah Kajian

Kabupaten Jembrana merupakan pintu masuk Provinsi Bali dari pulau Jawabagya barat sehingga memiliki mobilitas pergerakan termasuk aktivitas perekonomian, dimana untuk menunjang hal tersebut Kabupaten jembrana memiliki titik simpul transportasi yang berdekatan yaitu Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk. Berikut merupakan visualisai peta titik simpul wilayah kajian :



Sumber : Tim PKL Kabupaten Jember, 2021

**Gambar II. 2** Peta Titik Simpul Wilayah Kajian

### 2.5.1 Pelabuhan Gilimanuk

Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk terletak sekitar 30 Km dari Kota Negara, dimana pelabuhan tersebut merupakan pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Bali. Pelabuhan ini beroperasi selama 24 jam dan saat ini memiliki 7 (Tujuh) dermaga yang terdiri dari 3 (Tiga) Dermaga *Moveable Bridge* (MB), 1 (Satu) Dermaga Ponton dan 3 (Tiga) Dermaga LCM (*Landing Craft Machine*). Pelabuhan Penyeberangan Kelas II Gilimanuk terletak di Kec. Melaya Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali dengan luas area pelabuhan 41.130 m<sup>2</sup>.



**Gambar II. 3** Visualisasi Pelabuhan Gilimanuk

Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dalam operasionalnya diawasi oleh Kesyahbandaran Gilimanuk naungan BPTD Regional XII Bali dan NTB. Dimana pada operasionalnya Pelabuhan Gilimanuk terdapat 53 armada kapal yang terbagi sesuai dengan dermaga yang digunakan dalam bersandar dan kapasitas dari kapal tersebut. Berikut data kapal yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk :

**Tabel II. 6** Data Kapal Di Pelabuhan Gilimanuk

NO	NAMA KAPAL	NAMA PERUSAHAAN	KETERANGAN	GRT (GROSS TONASE)	KAPASITAS		
					PNP	R-2	R-4
A	DERMAGA MB/PONTON						
1	KMP. GILIMANUK I	PT. JEMLA FERRY	Siap Operasi	733	243	70	23
2	KMP. GILIMANUK II		Siap Operasi	840	231	70	25
3	KMP. NUSA DUA	PT. PUTRA MASTER SP	Siap Operasi	536	109	70	20
4	KMP. NUSA MAKMUR		Perbaikan	497	104	70	24
5	KMP. CITRA MANDALA SAKTI	PT. JEMBATAN NUSANTARA	Siap Operasi	607	220	70	25
6	KMP. RENY II		Siap Operasi	456	200	70	28
7	KMP. SATRIA NUSANTARA		Siap Operasi	656	168	80	37
8	KMP. MARINA PRATAMA	PT. PRIMA EKSEKUTIF	Siap Operasi	688	149	80	35
9	KMP. NIAGA FERRY II	PT. DHARMA LAUTAN UTAMA	Docking	421	250	70	25
10	KMP. DHARMA RUCITRA	PT. DHARMA LAUTAN UTAMA	Siap Operasi	496	144	70	25
11	KMP. POTTRE KONENG	PT. TRISILA LAUT	Siap Operasi	797	175	70	18
12	KMP. DHARMA FERRY I		Siap Operasi	421	185	70	20
13	KMP. TRISILA BHAKTI I		Siap Operasi	669	143	90	30
14	KMP. TRISILA BHAKTI II	PT. SURYA TIMUR LINE	Siap Operasi	524	258	90	25
15	KMP. SEREIA DOMAR		Siap Operasi	409	193	90	20
16	KMP. YUNICEE	PT. TIGA BERLIAN TIMUR	Siap Operasi	653	300	90	24
17	KMP. AGUNG WILIS I		Siap Operasi	442	93	70	22
18	KMP. TIGA ANUGERAH	PT. PELAYARAN MAKMUR BERSAMA	Siap Operasi	321	68	50	18
19	KMP. TRIMA JAYA 9		Siap Operasi	455	146	50	22
20	KMP. JAMBOO VIII	PT. DUTABAHARI MENARA LINE	Siap Operasi	1216	202	90	32
21	KMP. JAMBOO IX	PT. ATOSIM LAMPUNG PELAYARAN	Siap Operasi	1.320	266	80	26
22	KMP. MUTIARA ALAS III		Docking	376	121	50	20
23	KMP. GERBANG SAMUDERA II	PT. GERBANG SAMUDERA UTAMA	Siap Operasi	1.545	220	70	24

NO	NAMA KAPAL	NAMA PERUSAHAAN	KETERANGAN	GRT (GROSS TONASE)	KAPASITAS		
					PNP	R-2	R-4
24	KMP. EDHA	PT. LINTAS SARANA NUSANTARA	Siap Operasi	456	260	70	32
25	KMP. SUMBER BERKAT I	PT. PELAYARAN BLAMBANGAN SEJAHTERA	Siap Operasi	1.216	99	70	24
26	KMP. SUMBER BERKAT II	PT. BONTANG TRANSPORT	Siap Operasi	1.368	99	99	24
27	KMP. BONTANG EKSPRESS II		Docking	2.257	237	90	30
28	KMP. KARYA MARITIM III	PT. KARYA MARITIM INDONESIA	Siap Operasi	1.190	300	80	34
29	KMP. MUNIC V	PT. MUNIC LINE	Siap Operasi	936	300	75	30
30	KMP. JALUR NUSA	PT. LABITRA BAHTERA PRATAMA	Siap Operasi	739	260	70	26
31	KMP. LABITRA SAFINAH		Siap Operasi	951	175	75	32
32	KMP. PELANGI NUSANTARA	PT. JEMBATAN NUSANTARA	Siap operasi	456	200	70	25
33	KMP. SATYA KENCANA II	PT. DHARMA LAUTAN UTAMA	Siap operasi	2155	259	60	25
34	KMP. PRATITHA	PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)	Siap operasi	1100	300	80	32
35	KMP. PRATITHA IV	PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)	Siap Operasi	621	217	70	18
B	DERMAGA LCM						
1	KMP. TRISAKTI ADINDA	PT. TRISAKTI LAUTAN MAS	Siap Operasi	1008	132	70	22
2	KMP. TRISAKTI ELFINA		Siap Operasi	671	146	70	24
3	KMP. GERBANG SAMUDERA V	PT. GERBANG SAMUDERA UTAMA	Docking	1.375	220	80	24
4	KMP. TRISNA DWITYA	PT. LINTAS SARANA NUSANTARA	Siap Operasi	942	126	80	25
5	KMP. SMS SWAKARYA		Siap Operasi	757	150	80	24
6	KMP. KARYA MARITIM II	PT. KARYA MARITIM INDONESIA	Siap Operasi	922	188	70	16
7	KMP. KARYA MARITIM I		Siap Operasi	922	188	70	16

NO	NAMA KAPAL	NAMA PERUSAHAAN	KETERANGAN	GRT (GROSS TONASE)	KAPASITAS		
					PNP	R-2	R-4
8	KMP. LIPUTAN XII	PT. SEGARA LUAS SUKSES ABADI	Siap Operasi	1.368	180	80	30
9	KMP. SAMUDERA UTAMA	PT. SADENA MITRA BAHARI	Siap Operasi	1.146	100	80	24
10	KMP. TUNU PRATAMA JAYA	PT. RAPUTRA JAYA	Siap Operasi	972	100	70	24
11	KMP. TUNU PRATAMA JAYA 5888		Siap Operasi	1022	200	70	30
12	KMP. TUNU PRATAMA JAYA 3888		Docking	871	100	70	24
13	KMP. AGUNG SAMUDERA IX	PT. PELAYARAN AGUNG SAMUDRA	Siap Operasi	1171	250	90	75
14	KMP. AGUNG SAMUDERA XVIII	PT. PELAYARAN AGUNG SAMUDRA	Siap Operasi	2319	252	90	34
15	KMP. TRANS JAWA 9	PT. PELAYARAN MAKMUR BERSAMA	Siap Operasi	975	143	90	30
16	KMP. PANCAR INDAH		Docking	712	120	70	24
17	KMP. PERKASA PRIMA 5	PT. ARMADA BERKAT MAKMUR	Siap Operasi	586	100	70	19
18	KMP. JAMBO VI	PT. DUTA BAHARI MENARA LINE	Siap Operasi	841	114	70	24

Sumber : Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Gilimanuk, 2021

Sesuai dengan yang tercatat di data Kapal Tahun 2021 pada Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, namun dalam 1 hari jadwal atau pada 24 jam pelayanan, hanya 32 kapal yang melaksanakan pelayanan, sedadangkan kapal yang mengambil jadwal *off*, melaksanakan perbaikan dan *docking* tidak melaksanakan pelayanan. Berikut merupakan visualisasi armada kapal yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk :



**Gambar II. 4** Kapal Bersandar Pada Dermaga Ponton

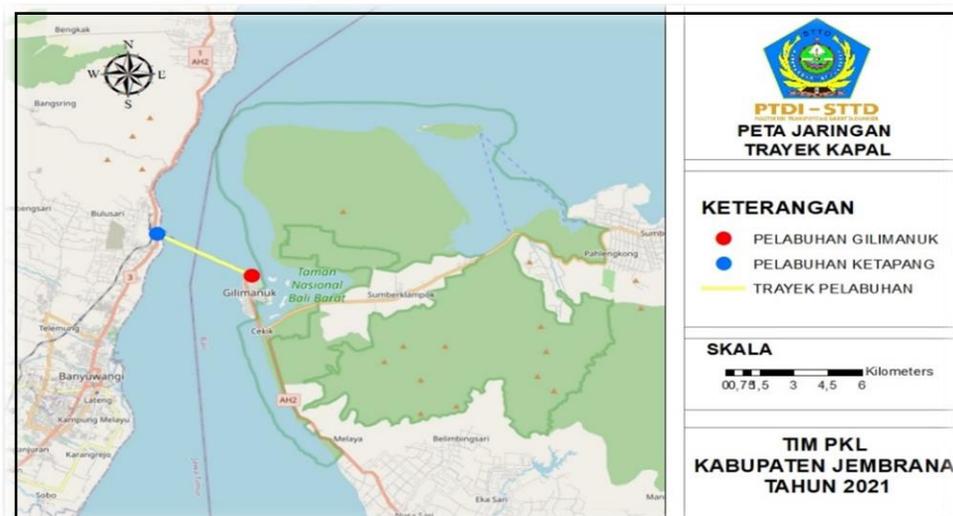


**Gambar II. 5** Kapal Bersandar Di Dermaga LCM



**Gambar II. 6** Kapal Bersandar Di Dermaga MB

Berikut merupakan peta trayek kapal yang hanya dilayani yaitu Pelabuhan Gilimanuk – Pelabuhan Ketapang :



Sumber : Tim PKL Kabupaten Jember, 2021

**Gambar II. 7** Peta Jaringan Trayek Kapal Pelabuhan Gilimanuk

Berikut merupakan layout Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, sesuai dengan eksisting :



Berdasarkan Gambar II.8 diatas diketahui bahwa pelayanan fasilitas yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, yaitu :

**Tabel II. 7** Karakteristik Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

No	Uraian	Jumlah Unit	Luas / Panjang	Keterangan
1	Dermaga			
	Ponton	1	100 m <sup>2</sup>	Baik
	MB	3	120 m <sup>2</sup>	Baik
	Pelengsengan / LCM ( <i>Landing Craft Mesin</i> )	3	200 m <sup>2</sup>	Baik
2	Fender			
	Dermaga Ponton	2	-	Baik
	Dermaga MB 1	6	-	Baik
	Dermaga MB 2	6	-	Baik
	Dermaga MB 3	2	-	Baik
	Dermaga Pelengsengan / LCM ( <i>Landing Craft Mesin</i> )	-	-	-
3	Bolder			
	Dermaga Ponton	3	-	Baik
	Dermaga MB 1	7	-	Baik
	Dermaga MB 2	7	-	Baik
	Dermaga MB 3	4	-	Baik
	Dermaga Pelengsengan / LCM ( <i>Landing Craft Mesin</i> )	4	-	-
4	Catwalk	3	174 m	Baik
5	Mooring Dolphin			
	Dermaga Ponton	2	-	Baik
	Dermaga MB 1	6	-	Baik
	Dermaga MB 2	6	-	Baik
	Dermaga MB 3	6	-	Baik

No	Uraian	Jumlah Unit	Luas / Panjang	Keterangan
	Dermaga Pelengsengan / LCM (Landing Craft Mesin)	-	-	-
6	Trestle			
	Dermaga Ponton	1	52 m	Baik
	Dermaga MB 1	1	57 m	Baik
	Dermaga MB 2	1	64,7 m	Baik
	Dermaga MB 3	1	19,2 m	Baik
	Dermaga Pelengsengan / LCM (Landing Craft Mesin)	-	-	-
7	Boarding Bridge	2	10,2 m	Baik
8	Alur Pelayaran	-	-	Baik
9	Kolam Pelabuhan	-	-	Baik
10	Loket Penumpang	2	-	Baik
11	Loket Kendaraan			
	Kendaraan Roda 2	14	-	Baik
	Kendaraan Roda 4 / Lebih	4	-	Baik
12	Jembatan Timbang	4	-	Baik
13	Ruang Tunggu	1	252,7 m <sup>2</sup>	Baik
14	Ruang Ibu Menyusui	1	12 m <sup>2</sup>	Baik
15	Gangway	1	488,6 m	Baik
16	Areal Perkantoran	1	787,76 m <sup>2</sup>	Baik
17	Lapangan Parkir Siap Muat	2	9.839 m <sup>2</sup>	Baik
18	Rumah MB	3	28 m <sup>2</sup>	Baik
19	Kantin	2	27,56 m <sup>2</sup>	Baik
20	Layar Informasi	1	-	Baik
21	Pura	1	712,5 m <sup>2</sup>	Baik
22	Mushalla	1	64 m <sup>2</sup>	Baik

No	Uraian	Jumlah Unit	Luas / Panjang	Keterangan
23	Toilet	3	40 m <sup>2</sup>	Baik

Sumber : Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Gilimanuk, 2021

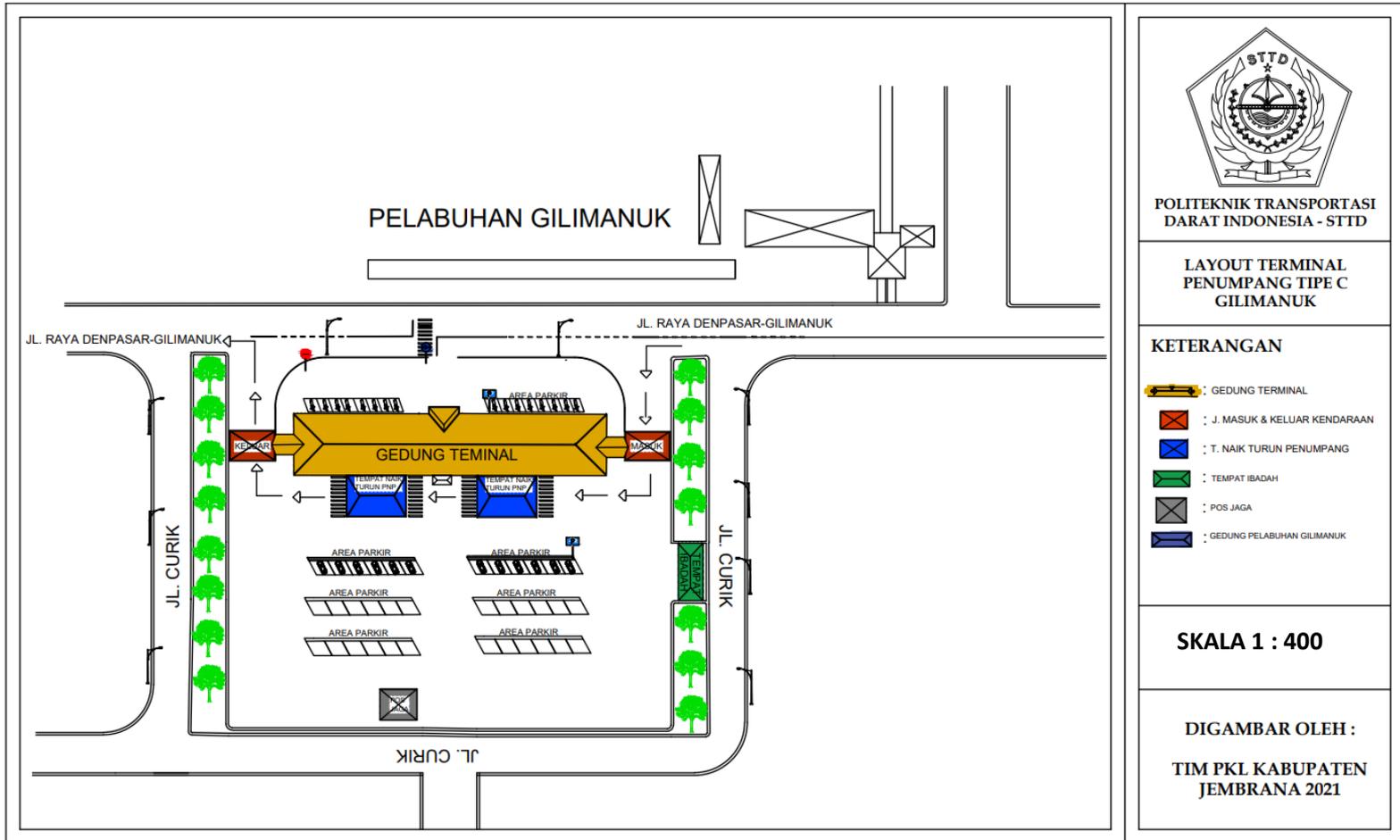
### 2.5.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Terminal Gilimanuk terletak di Jl. Raya Denpasar – Gilimanuk digunakan sebagai tempat angkutan lanjutan dari pelabuhan karena posisinya berjarak kurang lebih 120 meter dari pintu keluar penumpang pejalan kaki Pelabuhan Gilimanuk. Terminal Gilimanuk merupakan terminal penumpang Tipe C yang fungsinya melayani angkutan perkotaan dan angkutan perdesaan di Kabupaten Jembrana, namun pada kondisi eksisting Terminal Gilimanuk tidak beroperasi secara optimal karena sedikit angkutan yang masuk kedalam Terminal hal tersebut disebabkan oleh permintaan penumpang yang sedikit, sehingga angkutan umum sebagian menunggu penumpang diluar lokasi terminal.



**Gambar II. 9** Visualisasi Terminal Gilimanuk

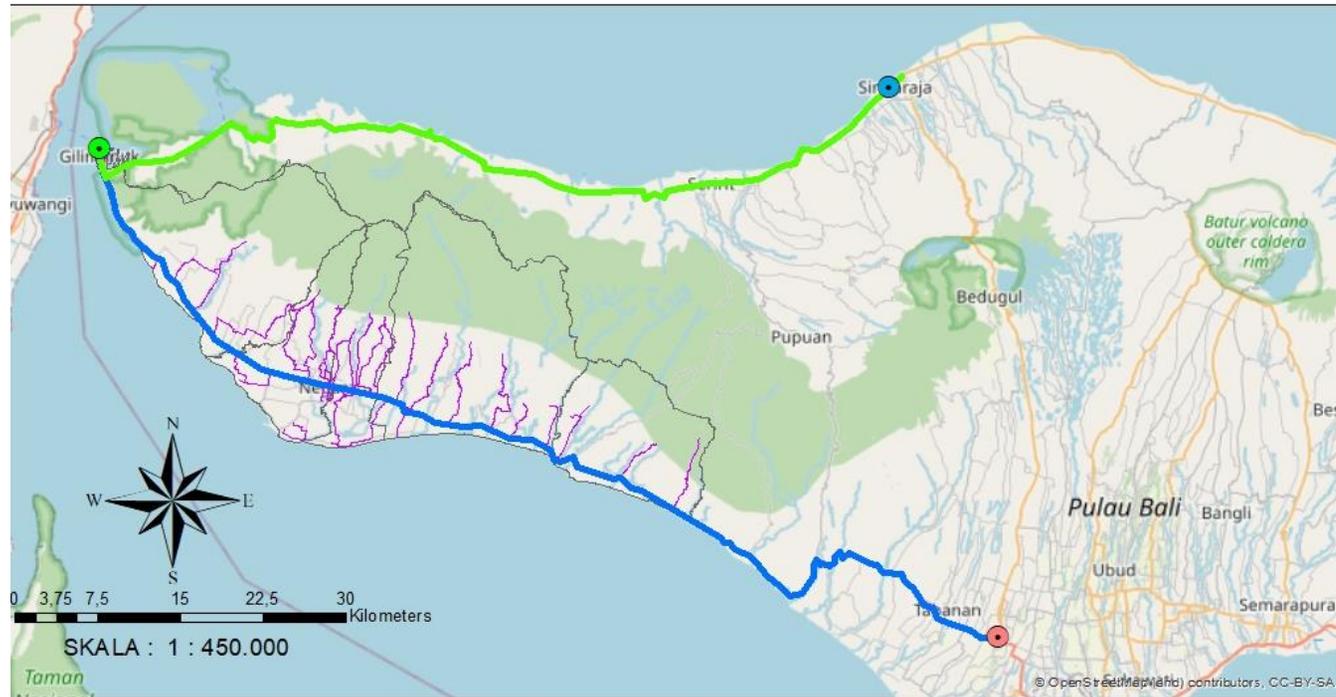
Berikut merupakan visualisasi dan peta Layout terminal Tipe c Gilimanuk :



Sumber : Tim PKL Kabupaten Jembrana, 2021

**Gambar II. 10** Peta Layout Terminal Tipe C Gilimanuk

Angkutan yang terdapat di Terminal Gilimanuk hanya terdapat Angkutan Umum penumpang Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dikarenakan untuk angdes berada di luar terminal. Untuk angkutan umum yang terdapat di dalam terminal sebanyak 15 armada AKDP diantaranya angkutan trayek Singaraja - Gilimanuk memiliki kapasitas 14 penumpang dan angkutan trayek Denpasar - Gilimanuk memiliki kapasitas 20 penumpang. Angkutan Penumpang AKDP dalam trayek yang berada di Pelabuhan Gilimanuk terdapat dua trayek, yaitu AKDP trayek Singaraja - Gilimanuk dan AKDP trayek Denpasar - Gilimanuk, hal tersebut dapat dilihat dari peta trayek dibawah ini :



Sumber : Tim PKL Kabupaten Jember, 2021

**Gambar II. 11** Peta Jaringan Trayek AKDP

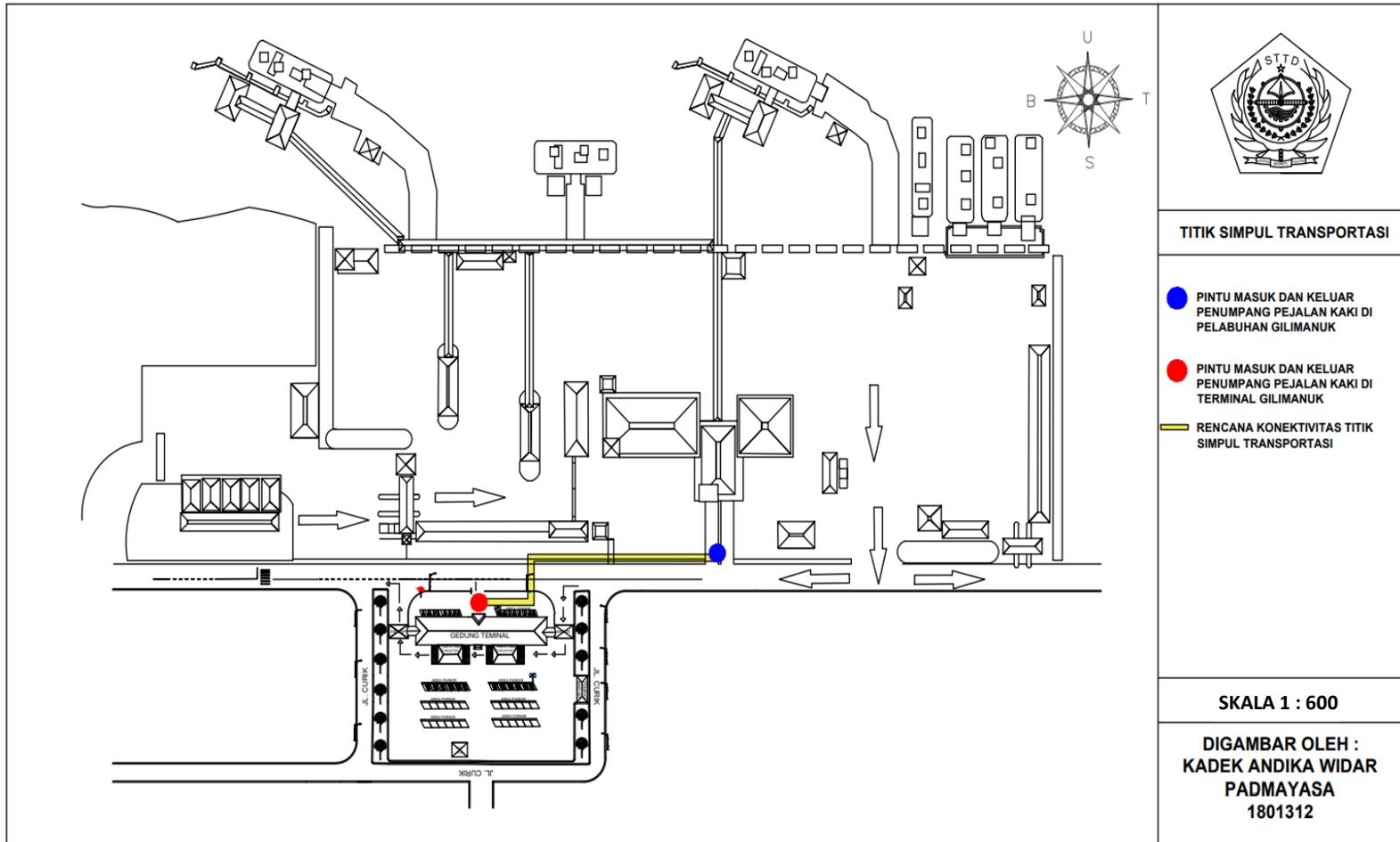
Berikut merupakan visualisasi armada AKDP yang melayani penumpang di Terminal Tipe C Gilimanuk :



**Gambar II. 12** Armada AKDP Di Terminal Tipe C Gilimanuk

### 2.5.3 Visualisasi Titik Simpul Transportasi

Berikut merupakan visualisasi hubungan titik simpul transportasi antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Tipe C Gilimanuk :



**Gambar II. 13** Visualisasi Titik Simpul Transportasi

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **3.1 Landasan Teoritis dan Normatif**

Dalam proses melakukan penelitian ini, penulis wajib mencantumkan landasan teori serta kajian-kajian terutama yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai acuan dalam proses penulisan skripsi. Sistem Transportasi dapat dipahami melalui dua pendekatan yaitu sistem transportasi menyeluruh serta sistem transportasi mikro yang merupakan hasil pemecahan dari sistem transportasi makro menjadi lebih kecil yang masing-masing saling terkait dan saling memengaruhi (Tamin, 2000). Berikut merupakan hal-hal yang dijadikan analisa dalam penulisan skripsi ini.

##### **3.1.1 Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 1 ayat 1 pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

##### **3.1.2 Pelabuhan**

Menurut Pasal 1 ayat 4 pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan 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 antar moda transportasi.

### 3.1.3 Terminal

Menurut Pasal 1 ayat 2 pada Peraturan Menteri Perhubungan No 132 Tahun 2015, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

### 3.1.4 Disabilitas

Disabilitas merupakan keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik seseorang yang dialami dalam jangka waktu panjang dan lama, dimana dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif.

### 3.1.5 Konektivitas

Konektivitas adalah hubungan antara suatu unsur dengan unsur lainnya, baik berupa fisik, operasional maupun indikator lain yang dihubungkan. Konektivitas transportasi dapat dilihat dari kapasitas yang terlayani, daerah yang dapat dilayani oleh masing-masing moda transportasi seperti, aksesibilitas dan performa pelayanan (Sydney Metropolitan Area, 2013).

Menurut Edward Ullman dalam pembentukan suatu konektivitas, adapun syarat-syarat yang diperlukan dalam terjadinya konektivitas antar ruang (Asep Hariyanto, 2015) :

#### 3.1.5.1 Saling melengkapi (*Complementarity*)

Dimana antara suatu tempat dengan tempat lain yang saling membutuhkan sehingga saling melengkapi. Kondisi saling melengkapi dapat terjadi bila antara suatu daerah dengan daerah lain menghasilkan komoditas yang berbeda.

#### 3.1.5.2 Kesempatan antara (*Intervening Opportunity*)

Dalam kesempatan diartikan bahwa terdapat penawaran alternatif, dimana sebuah tempat atau daerah menawarkan pilihan yang lebih baik

dari tempat asal atau tempat tujuan atau adanya kemungkinan perantara yang dapat menghambat terjadinya interaksi.

#### 3.1.5.3 Kemudahan perpindahan (*Transferability*)

Dimana dalam kondisi dapat diartikan sebagai keadaan yang dapat diserahkan atau dipindahkan yang diukur menggunakan nilai waktu dan biaya yang nyata.

#### 3.1.6 Integrasi Moda Transportasi

Integrasi secara umum memiliki arti pembauran atau keterpaduan hingga menjadi kesatuan yang utuh atau bulat. Sedangkan moda adalah bentuk atau jenis. Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga tidak bisa dihindari perlunya pertukaran moda transportasi dalam suatu perjalanan, baik untuk penumpang maupun barang dari tempat asal menuju tempat tujuan. Biaya transportasi dari tempat asal ke tempat tujuan ini merupakan kombinasi dari biaya transportasi setiap moda ditambah dengan biaya transit dari suatu moda ke moda lainnya (Tamin, 2008). Padahal, integrasi jaringan merupakan kunci kesuksesan sistem pelayanan transportasi publik di suatu wilayah atau kota. Hal ini dikarenakan dengan sistem jaringan transportasi publik yang terintegrasi dapat ditentukan rute jaringan terbaik yang tidak hanya didasarkan pada permintaan kebutuhan perjalanan masyarakat tetapi juga mekanisme jangkauan pelayanan yang optimal (Hadas dan Ceder, 2010).

Bahkan, integrasi jaringan dapat berdampak pada timbulnya integrasi yang lain, seperti integrasi fisik, jadwal, dan tarif. Jadi Integrasi moda transportasi bisa diartikan keterpaduan secara utuh dari jenis atau bentuk (angkutan) yang digunakan untuk memindahkan orang dan/ barang dari satu tempat (asal) ketempat lain (tujuan). Secara umum, penyelenggaraan transportasi menuntut keterpaduan yang selalu melibatkan lebih dari satu moda. Keterpaduan transportasi dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan transportasi antarmoda dilakukan

untuk memberikan pelayanan yang saling berkesinambungan (*seamless*), tepat waktu (*just in time*) dan pelayanan dari pintu ke pintu (*door to door service*). Kualitas pelayanan sarana dan prasarana juga perlu ada kesesuaian seperti kesetaraan atau standarisasi pelayanan, keterpaduan jadwal, efisiensi aktivitas alih moda yang didukung sistem ticketing dan teknologi informasi yang memadai. Menurut Dempsey (2000) dalam pelayanan transportasi antarmoda, perlu memperhatikan beberapa aspek teknis diantaranya sebagai berikut :

- 3.1.5.1 Keterkaitan (*connections*) Semua moda harus terhubung antara yang satu dengan yang lain untuk mencapai tingkat kenyamanan dan menjamin efisiensi dalam proses perpindahan penumpang dan barang.
- 3.1.5.2 Pilihan (*choices*) Pelayanan transportasi antarmoda memungkinkan pengguna moda transportasi untuk memilih moda yang paling efisien sesuai kebutuhan mereka.
- 3.1.5.3 Integrasi (*integration*) Infrastruktur atau prasarana untuk menunjang transportasi yang terintegrasi harus direncanakan, dirancang dan dibangun untuk mendekatkan jarak antar jaringan moda transportasi melalui kemudahan konektivitas perjalanan dalam hal ini yang dimaksud yaitu integrasi fisik (*Physical Integration*). Operator harus mengkoordinasi jadwal untuk mengurangi waktu tunggu dalam proses transfer antarmoda yaitu integrasi jadwal (*Scheduling Coordination*). Sehingga untuk memudahkan pengguna jasa maka dibutuhkan integrasi informasi yang dimana dalam suatu titik simpul terdapat integrasi informasi yang menampilkan informasi terkait moda lanjutan beserta jadwal kedatangan maupun jadwal keberangkatan. Sedangkan untuk menunjang kemudahan dalam pembayaran maka diperlukan keterpaduan biaya antara moda yang berbeda.

- 3.1.5.4 Kerjasama (*cooperation*) Memastikan bahwa antar operator dapat bekerjasama untuk memastikan kebutuhan pengguna akan pelayanan berkesinambungan yang terpenuhi.

Menurut Horowitz dan Thompson (1994) Fasilitas transfer penumpang antar moda adalah bagian dari sistem transportasi yang besar. Sistem meluas ke area yang luas, dan melibatkan sejumlah besar moda, layanan, dan fasilitas transfer lainnya. Ketika merancang fasilitas antar moda, penting untuk melakukannya memastikan kecocokannya dengan sistem transportasi dan memastikan sistem transportasi cocok dengan fasilitas antar moda. Sistem penyatuan komponen ini dapat mencakup :

1. Menemukan lokasi dengan benar relatif terhadap fasilitas dan moda lainnya;
2. Merelokasi moda untuk layanan fasilitas yang lebih baik;
3. Menyelaraskan kembali jadwal untuk mengoordinasikan transfer dengan lebih baik di fasilitas dan di seluruh sistem;
4. Mengintegrasikan sistem baik secara fisik maupun kelembagaan;
5. Memperkenalkan moda dan layanan baru untuk memanfaatkan fasilitas baru dan untuk mengakomodasi permintaan baru;
6. Menetapkan prioritas akses ke fasilitas;
7. Mendefinisikan kembali peran fasilitas transfer yang ada untuk menghilangkan duplikasi dan untuk mengembangkan spesialisasi;
8. Meningkatkan kondisi peralatan modal agar sesuai dengan fasilitas baru.

### 3.1.7 *Trip Segment Analysis (TSA)*

Analisis ini digunakan untuk menentukan ukuran kemudahan perjalanan antara segmen fasilitas dan moda di dalam simpul. Analisis ini untuk membandingkan disutilitas segmen maupun biaya oleh pengguna

jasa dengan masing-masing moda yang digunakan (Horowitz dan Thompson, 1994). Banyak tujuan dari fasilitas antar moda dengan mengurangi kesulitan melakukan transfer antara moda yang dipilih dan mendapatkan akses ke moda yang dipilih. Sebuah indikasi yang baik tentang seberapa baik tujuan ini telah terpenuhi untuk setiap alternatif bisa ditemukan dengan membandingkan disutilitas bagian perjalanan di dalam fasilitas. Alternatif yang baik adalah yang mengurangi disutilitas untuk semua atau kebanyakan perjalanan. Namun pada penelitian ini hanya menggunakan analisis *segment disutility* saja dengan rumus :

$$\boxed{\text{Segment disutility} = \text{Total segment disutility} \\ \text{moda yang dipilih} \times ((\text{waktu})(\text{bobot}) + \\ \text{hambatan}))} \quad (1)$$

*Sumber : Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities (1994)*

### 3.1.8 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto (2006) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirabah) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Zeithaml, dkk. (1988) mengukur kualitas jasa dengan mengetahui perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas pelayanan, yaitu derajat perbedaan

antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja jasa yang diterimanya. Menurut Parasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78), ada lima kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu:

- 3.1.7.1 Daya tanggap (*Responsiveness*) Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- 3.1.7.2 Handal (*Reliability*) Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).
- 3.1.7.3 Empati (*Empathy*) Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.
- 3.1.7.4 Jaminan (*Assurance*) Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.
- 3.1.7.5 Produk-produk fisik (*Tangibles*) Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- 3.1.9 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penentuan sampel penelitian, dalam penelitian ini menggunakan metode *slovin* dimana sesuai dengan survey statis penumpang naik dan turun pada hari kerja dan libur di Pelabuhan

Penyeberangan Gilimanuk. Berikut merupakan jumlah penumpang naik dan turun di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk :

**Tabel III. 1** Jumlah Penumpang (Populasi)

Jumlah Penumpang Pejalan Rata-rata			
Pelabuhan Gilimanuk		Terminal Gilimanuk	
Naik	Turun	Naik	Turun
150	221	102	74
Total	371	Total	176

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah populasi penelitian yang digunakan sehingga dalam penentuan sample penelitian menggunakan metode *Slovin* (Sevilla *et. al*, 2007;182) dengan rumus :

(2)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi error (menggunakan 10%)

Sehingga dari perhitungan menggunakan metode slovin, didapatkan bahwa jumlah penumpang yang digunakan dalam sampel wawancara di Pelabuhan Gilimanuk sebanyak 60 penumpang naik dan 69 penumpang turun, sedangkan sampel wawancara di Terminal Gilimanuk sebanyak 50 penumpang naik dan 43 penumpang turun. Dari hasil tersebut kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, sampel penumpang naik dan turun dijumlahkan di masing-masing simpulnya. Sehingga didapatkan sampel penelitian sebanyak 129 responden di Pelabuhan Gilimanuk dan sebanyak 93 responden di Terminal Tipe C Gilimanuk.

### 3.1.10 *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (Theresia, 2015). Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan pelabuhan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan pelabuhan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan diketahui mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Penilaian terhadap empat kuadran dijelaskan sebagai berikut :



Sumber : Metode IPA, 2021

**Gambar III. 1** Matriks *Importance Perfomance Analisis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

- 3.1.10.1 **Prioritas Utama (*Concentrate Here*)** Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak

perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

- 3.1.10.2 **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)** Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- 3.1.10.3 **Prioritas Rendah (*Low Priority*)** Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- 3.1.10.4 **Berlebihan (*Possibly Overkill*)** Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.
- 3.1.11 **Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (*Customer Satisfaction Index*)**

Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Untuk menjadikan pelanggan sebagai pusat dengan mengetahui hak dan keinginan sehingga tercapai tujuan yang sama, pada akhirnya didapati pelanggan yang menjadikan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk sebagai prioritas moda transportasi.

**Tabel III. 2** Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

No	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34 %	Tidak Puas

Sumber : *Journal.lppmunindra.ac.id, 2021*

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai *Customer Satisfaction Index*, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

#### 3.1.11.1 Menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$\begin{aligned}
 \text{MSS} &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\
 \text{MIS} &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}
 \end{aligned}
 \tag{3}$$

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* (nilai rata-rata kepentingan)

MSS = *Mean Satisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke i

$X_i$  = Nilai kepentingan atribut X ke i

#### 3.1.11.2 *Weight Factors* (WF)

Setelah mencari rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *weight factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan :

WF = Bobot nilai persentase

$p$  = jumlah atribut

$i$  = atribut ke  $i$

### 3.1.11.3

#### *Weight Score* (WS)

Setelah mendapatkan nilai WF, tahapan selanjutnya mencari WS. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata MSS dengan rumus sebagai berikut :

$$WSI = WFi \times MSSi \quad (5)$$

Keterangan :

WSI = *Weight Score*

WF = Bobot nilai persentase

MSS = *Mean Satisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

### 3.1.11.4

#### *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS(4) \times 100\%} \quad (6)$$

Keterangan :

CSI = *Customer Satisfaction Index* (tingkat kepuasan)

$WSI = Weight\ Score$

$HS = Hight\ Score$  (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuesioner)

- 3.1.12 Sesuai dengan Salah satu bentuk manajemen pejalan kaki yaitu menyediakan fasilitas untuk pejalan kaki. Dilihat dari letak bidangnya, fasilitas penyeberangan pejalan kaki dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Umum, 2018) :
1. Penyeberangan sebidang Kriteria pemilihan penyeberangan sebidang berdasarkan pada rumus ( $PV^2$ ), dimana P merupakan arus pejalan kaki yang menyeberang ruas jalan sepanjang 100 meter tiap jamnya (pejalan kaki/jam) dan V yaitu arus kendaraan yang melintas tiap jam dalam dua arah (kendaraan/jam). Nilai P dan V didapatkan dari rata-rata pejalan kaki dan kendaraan pada jam sibuk. Penyeberangan sebidang dapat diaplikasikan pada persimpangan maupun ruas jalan, berikut merupakan jenis penyeberangan sebidang yaitu:
    - a. Penyeberangan Zebra Cross
    - b. Penyeberangan Pelican Cross (lampu swakelola)
    - c. Pedestrian Platform
  2. Penyeberangan tidak sebidang Penyeberangan tidak sebidang dapat digunakan apabila fasilitas penyeberangan yang sudah ada mengganggu arus lalu lintas yang ada. Terjadi banyak kecelakaan yang melibatkan antara pejalan kaki dengan kendaraan bermotor. Penyeberangan tidak sebidang digunakan pada ruas jalan yang memiliki kecepatan rencana  $>70\text{km/jam}$ . Dan juga pada lokasi tertentu yang mengharuskan penyeberangan jalan menggunakan fasilitas penyeberangan jalan tidak sebidang. Penyeberangan tidak sebidang dibedakan menjadi:
    - a. Jembatan Penyeberangan Orang

## b. Terowongan Underpass

Untuk menentukan jenis fasilitas penyeberangan orang metode yang digunakan rumus sebagai berikut :

$$P.V^2 \quad (7)$$

Keterangan :

P = Arus pejalan kaki yang menyeberang jalur lalu lintas

V = Arus lalu lintas kendaraan

**Tabel III. 3** Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Tidak Sebidang

<b>P</b>	<b>V</b>	<b>PV<sup>2</sup></b>	<b>Rekomendasi Awal</b>
>1100	>750	>2 x 10 <sup>8</sup>	Jembatan dan terowongan

Sumber : Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018

**Tabel III. 4** Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Sebidang

<b>P</b>	<b>V</b>	<b>PV<sup>2</sup></b>	<b>Rekomendasi Awal</b>
50 – 1100	300 – 500	>10 <sup>8</sup>	Zebra Cross atau pedestrian platform
50 – 1100	400 – 750	>2 x 10 <sup>8</sup>	Zebra cross dengan lapak tunggu
50 – 1100	>500	>10 <sup>8</sup>	Pelikan (p)
>1100	>300		
50 – 1100	>750	>2 x 10 <sup>8</sup>	Pelikan dengan lapak tunggu
>1100	>400		

Sumber : Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018

Pelican crossing atau lampu swakelola (Pedestrian Light Control Crossing merupakan jenis penyeberangan zebra cross yang diperlati dengan lampu lalu lintas yang dapat diatur oleh pejalan kaki yang ingin menyeberang dengan cara menekan sebuah tombol yang terpasang pada lampu lalu lintas yang disediakan. Durasi waktu lampu lalu lintas untuk berganti warna pada penyeberangan pelican crossing (lampu

swakelola) direncanakan dengan menggunakan sebuah rumus dengan memasukan nilai panjang penyeberangan, lebar penyeberangan, dan juga volume pejalan kaki yang menyeberang sesuai dengan standar Dirjen Perhubungan Darat tahun 1997.

### **3.2 Aspek Legalitas**

Adapun landasan hukum yang diambil sebagai legalitas landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu :

3.2.1 Menurut Undang - Undang Nomor 22 tahun 2009 pasal 2 huruf h tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan disebutkan bahwa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan memperhatikan:

1. Asas transparan;
2. Asas akuntabel;
3. Asas berkelanjutan;
4. Asas partisipatif;
5. Asas bermanfaat;
6. Asas efisien dan efektif;
7. Asas seimbang; h. Asas terpadu; dan
8. Asas mandiri.

Kemudian dalam Undang-Undang tersebut juga terdapat :

3.2.1.1 Pasal 3 ayat (1) Undang - Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan disebutkan bahwa terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

3.2.1.2 Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa untuk menunjang kelancaran perpindahan orang dan atau barang serta keterpaduan antarmoda

- multimoda ditempat tertentu, dapat dibangun dan diselenggarakan terminal;
- 3.2.1.3 Pasal 93 ayat (2) huruf e menyatakan bahwa manajemen dan rekayasa lalu lintas dilakukan dengan pemaduan berbagai moda angkutan;
- 3.2.1.4 Pasal 165 ayat (1) dan (2) antara lain menyatakan bahwa angkutan umum dijalan yang merupakan bagian angkutan multimoda dilaksanakan oleh badan hukum angkutan multimoda, dan dilaksanakan berdasarkan perjanjian yang dibuat antara badan hukum angkutan jalan dan badan hukum angkutan multimoda dan atau hukum moda lain.
- 3.2.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- 3.2.3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- 3.2.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang diperbarui oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 .
- 3.2.4.1 Pasal 1 ayat (1) : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- 3.2.4.2 Pasal 1 ayat (2) : Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang

bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3.2.4.3 Pasal 1 ayat (8) : Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

3.2.4.4 Pasal 3 ayat (1) Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi :

1. Keselamatan;
2. Keamanan;
3. Keandalan/keteraturan;
4. Kenyamanan;
5. Kemudahan/keterjangkauan;
6. Kestaraan;

3.2.4.5 Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :

1. Keselamatan  
Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), kursi roda dan tandu.
2. Keamanan  
Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.
3. Keandalan/Keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

#### 4. Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

- a. Ruang Tunggu Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m<sup>2</sup>. Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.
- b. Toilet Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.
- c. Mushalla Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.
- d. Lampu Penerangan Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.
- e. Fasilitas Pengatur Suhu Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan maksimal 27°C.
- f. Fasilitas Lajur Penumpang Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan.

#### 5. Kemudahan/keterjangkauan

Informasi pelayanan di sampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan, intensitas suara 20 dB.

#### 6. Kesetaraan

Fasilitas yang disediakan bagi pengguna jasa difable terdapat *mobile ramp* dengan ketinggian maksimum 20" untuk penyambung dari *platform* ke kapal. Dan ruang ibu menyusui serta fasilitas yang lengkap.

- 3.2.5 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 65 Tahun 1993 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jaringan Pejalan Kaki adalah ruas pejalan kaki, baik yang terintegrasi maupun terpisah dengan jalan, yang diperuntukkan untuk prasarana dan sarana pejalan kaki serta menghubungkan pusat-pusat kegiatan dan/atau fasilitas pergantian moda. Dalam menerapkan perencanaan prasarana jaringan pejalan kaki dalam penyeberangan tidak sebidang yang berupa Jembatan Penyeberangan Orang perlu memperhatikan :
- 3.2.5.1 Jembatan penyeberangan pejalan kaki merupakan bangunan jembatan yang diperuntukkan untuk menyeberang pejalan kaki dari satu sisi jalan ke sisi jalan yang lainnya. Jembatan penyeberang pejalan kaki harus dibangun dengan konstruksi yang kuat dan mudah dipelihara.
  - 3.2.5.2 Jembatan penyeberangan pejalan kaki memiliki lebar minimum 2 (dua) meter dan kelandaian tangga maksimum 20°.
  - 3.2.5.3 Bila jembatan penyeberangan juga diperuntukkan bagi sepeda, maka lebar minimal adalah 2,75 m.
  - 3.2.5.4 Jembatan penyeberangan pejalan kaki harus dilengkapi dengan pagar yang memadai.
  - 3.2.5.5 Pada bagian tengah tangga jembatan penyeberangan pejalan kaki harus dilengkapi pelandaian yang dapat digunakan sebagai fasilitas untuk kursi roda bagi penyandang cacat.
  - 3.2.5.6 Lokasi dan bangunan jembatan penyeberang pejalan kaki harus sesuai dengan kebutuhan pejalan kaki dan estetika.
  - 3.2.5.7 Penempatan jembatan tidak boleh mengurangi lebar efektif trotoar.



### **3.3 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan ditemukan dalam penelitian yang akan dikaji terdapat dugaan sementara yang dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menyelesaikannya, diantaranya sebagai berikut.

- 3.3.1 Dengan adanya konektivitas simpul transportasi antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang akan pelayanannya (H0).
- 3.3.2 Dengan adanya konektivitas simpul transportasi antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk tidak dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang akan pelayanannya (H1).

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 Alur Pikir Penelitian**

Untuk lebih mempermudah dalam memahami proses – proses pengerjaan penelitian ini maka perlu dibuat alur pikir penelitian. Pada alur pikir penelitian ini akan dijelaskan proses – proses penelitian ini mulai dari tahap proses *input s*, proses, *output* dan alternatif – alternatif pemecahan masalah yang diusulkan, yaitu :

##### **4.1.1 Identifikasi Masalah**

Pada tahapan proses identifikasi masalah ini akan didapatkan beberapa masalah yang terdapat pada wilayah studi. Hal ini selanjutnya akan menimbulkan rumusan masalah yang diambil dari permasalahan tersebut.

##### **4.1.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan di Kabupaten Jembrana. Pengumpulan data ini meliputi pengumpulan dari data primer dan data sekunder. Untuk data primer dilakukannya survei – survei terkait data yang dibutuhkan seperti wawancara dan untuk data sekunder didapat dari instansi terkait.

##### **4.1.3 Pengolahan Data**

Setelah dilakukannya pengumpulan data maka dari data yang telah dikumpulkan dilanjutkan untuk dilakukannya analisis. Analisis yang dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini sehingga mendapatkan kondisi eksisting dari wilayah studi.

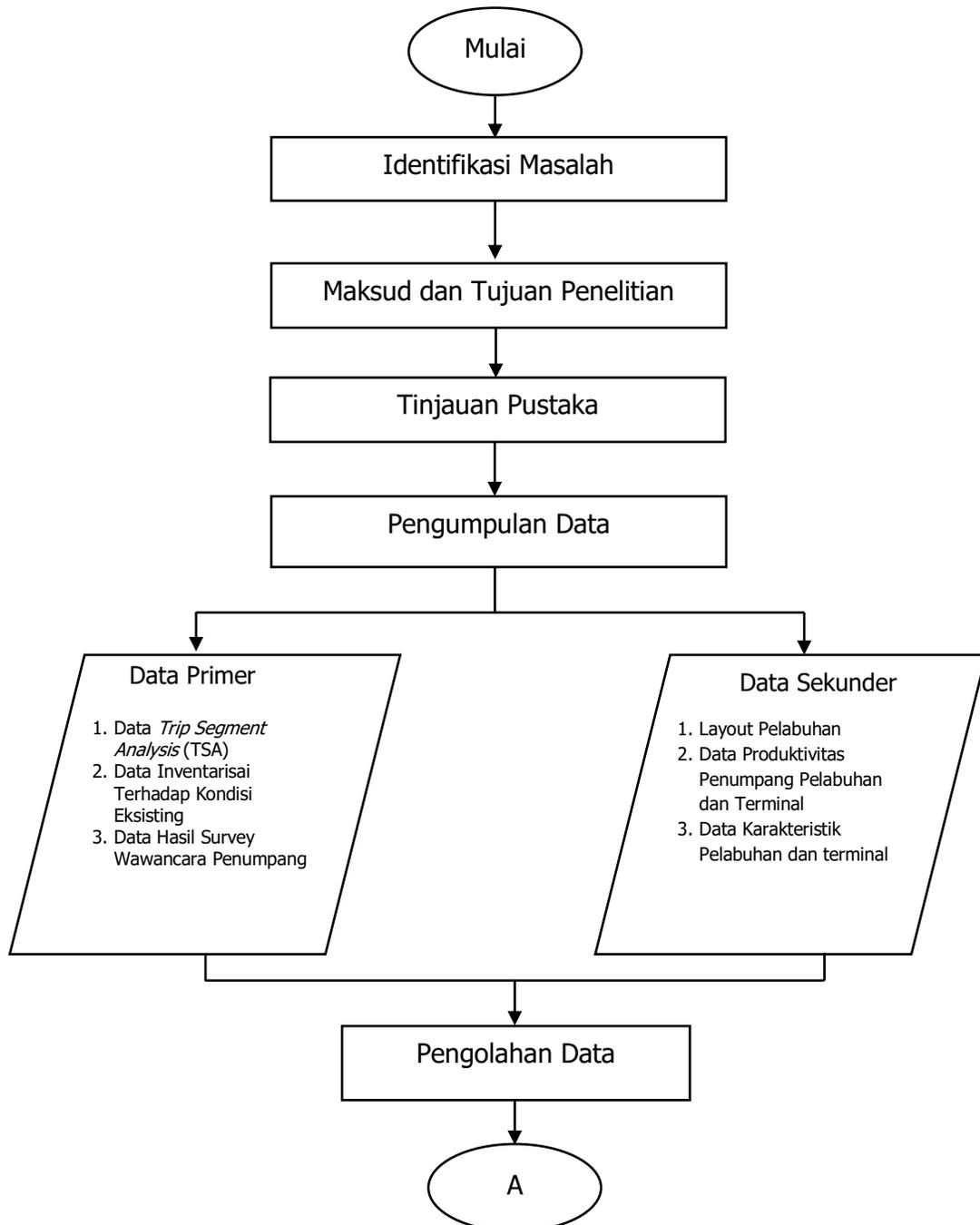
##### **4.1.4 Keluaran (Output)**

Setelah didapatkannya hasil kondisi eksisting pada tahapan pengolahan dan analisis data yang dilakukan, selanjutnya tahap ini merupakan tahap yang menindak lanjuti kepada pemilihan alternatif – alternatif terbaik dalam melakukan konektivitas simpul Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk.

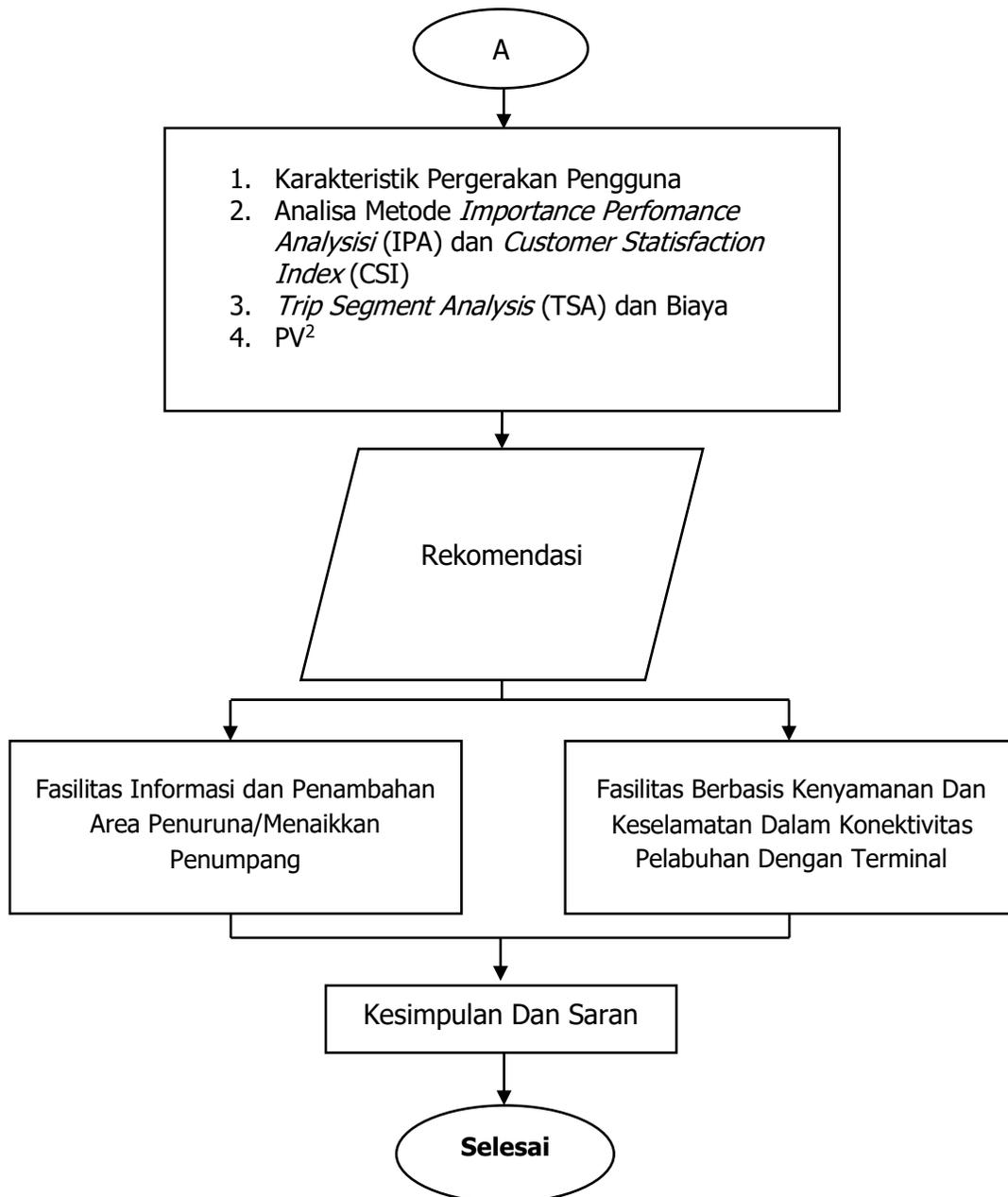
#### **4.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa angka dan program statistik (wahidurmin, 2017). Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data dalam bentuk angka dan digunakan sebagai analisis data hasil pengamatan.

### 4.3 Bagan Alir Penelitian



**Gambar IV. 1** Bagan Alir Penelitian



**Gambar IV. 1** Lanjutan

#### 4.4 Sumber Data

Penulisan skripsi ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa instansi pemerintah di Kabupaten Jembrana, data sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini

dapat diperoleh dari beberapa instansi pemerintah yang terkait. Data ini antara lain diperoleh dari :

1. Laporan Umum Tim Praktek Kerja Lapangan Kabupaten Jembrana tahun 2021.
2. Kabupaten Jembrana Dalam Angka 2021 dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Jembrana.
3. Rencana Tata Ruang Wilayah dari Bappedda/Dinas Tata Ruang Kabupaten Jembrana Tahun 2012-2032
4. Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana.
5. Kantor Satuan Pelayananan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Data primer didapat dari hasil survey dilapangan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi di wilayah kajian. Data yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu didapat dari :

1. Survei Wawancara dan Observasi
2. Survei inventarisasi di wilayah studi

## **4.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini membutuhkan data primer dan data sekunder serta pendekatan literatur-literatur yang berhubungan dengan penulisan skripsi. Pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi dikelompokkan menjadi :

### **4.5.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat langsung dari lapangan sesuai dengan kondisi saat ini. Data primer ini didapat dari survei-survei yang dilakukan langsung di daerah studi. Survei-survei tersebut antara lain :

#### **4.5.1.1 Survey Wawancara dan Observasi**

Survei wawancara ini dilakukan untuk mewawancarai penumpang di Pelabuhan Gilimanuk dengan menggunakan kuisisioner guna mendapatkan data pergerakan penumpang dan persepsi penumpang

akan pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Gilimanuk. Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi. Penulis menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk kondisi sekarang. Survei wawancara penumpang dengan menggunakan metode slovin dalam pengambilan sampel dan jumlah penumpang didapatkan dari data produksi penumpang kedatangan dan keberangkatan di Pelabuhan dan terminal.

#### 4.5.1.2 Survey Inventarisasi

Survey ini dilakukan untuk mengambil data eksisting dari karakteristik Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk dan dokumentasi bukti fisik dilapangan. Dalam survey inventarisasi ini data yang di dapat seperti fasilitas yang tersedia, jarak antar fasilitas, dan bukti fisik bentuk serta posisi fasilitas simpul.

#### 4.5.1.3 Survey Jarak Berjalan Kaki

Survei ini untuk mengetahui jarak antar fasilitas pada pelabuhan yaitu yang diukur dengan jarak berjalan kaki menggunakan roll meter dan juga untuk menghitung waktu berjalan kaki menggunakan stopwatch. Data ini selanjutnya akan digunakan dalam analisis nilai waktu menggunakan *Trip Segment Analysis* sesuai pedoman *Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities*.

#### 4.5.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta

direkapulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder antara lain :

4.5.2.1 Pendekatan Kepustakaan (*Literature*)

Data yang diperoleh dengan cara mencari literatur atau dokumentasi dari berbagai sumber yang ada berkaitan dengan teori-teori, data, dan informasi lainnya yang terkait dalam pemecahan masalah dalam penulisan Skripsi ini.

4.5.2.2 Data Institusional

Data ini berkaitan dengan data-data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Data-data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

1. Kantor Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana.
2. Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

**Tabel IV. 1** Jenis Data Dari Instansi

No	Nama Instansi / Kantor Terkait	Jenis Data Yang di Dapat
1	Kantor Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana	a. Karakteristik Terminal b. Layout Terminal c. Data produksi penumpang
2	Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk	a. Karakteristik Pelabuhan b. Layout Pelabuhan c. Data produksi penumpang

## 4.6 Teknik Analisis Data

### 4.6.1 Rancangan Penelitian

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam terciptanya konektivitas Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk sehingga terciptanya keselamatan dan efisiensi waktu pengguna dalam beralih moda transportasi. Dimana dalam operasional kedepannya dapat dimaksimalkan pelayanannya, sesuai dengan kinerja dan kriteria-kriteria integrasi antar moda. Maka, untuk memberikan alternatif pemecahan masalah perlu dilakukan penanganan yaitu :

- 4.6.1.1 Mengetahui karakteristik pergerakan pengguna angkutan umum simpul tersebut.
- 4.6.1.2 Mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing simpul yaitu pelabuhan dan terminal dengan mengetahui persepsi dari penumpang.
- 4.6.1.3 Menentukan upaya peningkatan konektivitas antar simpul Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk dari segi nilai waktu pejalan kaki dan

membuat desain fasilitas untuk meningkatkan pelayanan simpul dalam konektivitasnya.

#### 4.6.2 Tahapan Penelitian

Untuk mempermudah proses analisis selanjutnya, perlu dibuat tahapan penelitian. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan adalah :

##### 4.6.2.1 Tahap Pertama : Tahap Persiapan

Pada tahap ini penulis melihat permasalahan apa yang dapat dikaji dan seperti apa proses pengkajiannya. Tahap ini merupakan gambaran umum awal dalam proses penelitian wilayah kajian.

##### 4.6.2.2 Tahap Kedua : Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat mendukung proses kajian dalam penelitian. Proses pengumpulan data meliputi pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari survei atau observasi di lapangan, sedangkan data sekunder didapatkan dari instansi terkait data yang dibutuhkan.

##### 4.6.2.3 Tahap Ketiga : Tahap Analisis Data

Selanjutnya data yang didapat dilakukan analisis. Pada tahap ini yang dilakukan yaitu analisis karakteristik pergerakan pengguna angkutan umum di simpul, analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing simpul yaitu pelabuhan dan terminal dengan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Kemudian pengukuran nilai waktu berjalan penumpang pejalan kaki dalam aksesibilitas antar simpul berdasarkan *Ecaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities* dimana menggunakan *Trip Segment Analysis*. Setelah itu, menentukan upaya peningkatannya dan desain fasilitasnya.

##### 4.6.2.4 Tahap Keempat : Kesimpulan

Tahap yang terakhir adalah tahap kesimpulan dan saran. Setelah dilakukan analisis maka dibuat kesimpulan yang merupakan output dari penelitian ini. Dalam hal ini dapat ditambahkan saran dari penulis untuk melengkapi penelitian.

#### 4.6.3 Metode Analisis

Dalam menganalisis data yang telah didapat dari hasil data sekunder dan data primer digunakan cara atau teknik untuk mengidentifikasi masalah agar lebih mempermudah dalam penganalisaanya. Cara atau teknik yang digunakan dalam analisis yaitu :

- 4.6.3.1 Mengetahui karakteristik pergerakan pengguna angkutan umum dalam perpindahan moda dari simpul pelabuhan maupun dari terminal.
- 4.6.3.2 Mengukur tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* dalam analisis dengan metode sebagai berikut :

##### 1. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan item-item Standar Pelayanan Penumpang. Adapun isi kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan umum mengenai kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk. Secara lebih detail, indikator tersebut dituangkan kedalam butir-butir pertanyaan berupa angket yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang sedang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada setiap instrumen dalam penelitian ini adalah responden diminta untuk mengisi setiap butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari empat

(4) pilihan yang tersedia (pada lampiran). Berikut bentuk kuesioner yang diberikan :

**Tabel IV. 2** Bentuk Variabel Kuesioner Pelabuhan Gilimanuk

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
<b>A. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)</b>									
				1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat				
				2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)				
				3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik				
				4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses				
				5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik				
				6	Toilet bersih dan tidak berbau				
				7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai				
				8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik				
				9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria				
				10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat				

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik				
				12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus				
				13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai				
				14	Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki				
<b>B. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>									
				15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online				
				16	Proses naik ke kapal cepat dan aman				
				17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan				
<b>C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>									
				18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan				
				19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan				
<b>D. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>									
				20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk				
				21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk				
				22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)				

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
<b>E. Perhatian Secara Individual (<i>Emphaty</i>)</b>									
				23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang				
				24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket				
				25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan				

**Tabel IV. 3** Bentuk Variabel Kuesioner Terminal Gilimanuk

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
<b>A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>									
				1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat				
				2	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik				
				3	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik				
				4	Toilet bersih dan tidak berbau				
				5	Fasilitas ibadah tersedia dan memadai				
				6	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik				

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				7	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria				
				8	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat				
				9	Fasilitas kesehatan (Ruang medis dan Cuci Tangan) tersedia dan memadai				
				10	Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki				
<b>B. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>									
				11	Kemudahan proses pencarian moda angkutan umum				
				12	Proses angkutan ke kendaraan cepat dan aman				
<b>C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>									
				13	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan				
				14	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan				
<b>D. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>									
				15	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Terminal Gilimanuk				
				16	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Terminal				
				17	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)				
<b>E. Perhatian secara individual (<i>Emphaty</i>)</b>									

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				18	Petugas di terminal Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang				
				19	Petugas sigap dalam membantu pengguna yang memerlukan pertolongan				
				20	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan				

Penelitian ini menggunakan empat (4) skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai satu (1) sampai empat (4). Skala yang digunakan merupakan skala Likert untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial dan variabel yang diukur dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat dijadikan responden dalam kuesioner (Taluke Dryon, S. M Lakat Ricky dan Sembel Amanda, 2019). Adapun skala Likert yang dipakai adalah sebagai berikut :

**Tabel IV. 4** Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
3	Penting	3	Baik
4	Sangat Penting	4	Sangat Baik

Sumber : Jurnal Spasial Vol.6. No.2, 2019

Dalam penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Responden memberikan tanda *checklist* ( $\checkmark$ ) pada lembar

kuesioner yang disediakan. Isi atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang harus diisi oleh responden di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk. Angket yang digunakan dilakukan uji coba sebelum diberikan kepada responden dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dan kepercayaan dari angket yang akan digunakan, dimana dalam melakukan uji tersebut menggunakan data 30 responden awal yang diberikan kepada penumpang pejalan kaki di Pelabuhan Gilimanuk. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka angket yang akan digunakan dapat dipakai sebagai alat penelitian.

## 2. Analisis Data

Langkah selanjutnya adalah mengolah data di microsoft excel dan menganalisis data-data pada SPSS Versi 25. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian untuk dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi dan dapat dibaca. Adapun teknik analisa data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

### a. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing layanan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari penumpang terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan pelabuhan penyeberangan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini terdapat dua (2) variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili tingkat kinerja dan

variabel Y yang mewakili tingkat kepentingan pengguna jasa. Berikut merupakan rumu dari tingkat kesesuaian :

Keterangan :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (8)$$

T<sub>ki</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = Skor Penilaian Kinerja

Y<sub>i</sub> = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (9)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X dan Y

b. *Importance and Performance Analysis Methode (IPA).*

Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pelabuhan penyeberangan berada di kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah) dan kuadran D (berlebihan).

c. *zCustomer Statisfaction Index (CSI).*

Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menentukan nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Statisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

2) Weight Factors (WF)

Setelah mencari rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat weight factors (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

3) Weight Score (WS)

Setelah mendapatkan nilai WF, tahapan selanjutnya mencari WS. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata MSS.

4) Costumer Satisfaction Index (CSI)

Terkahir didapatnkan nilai CSI yang menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja Pelabuhan Gilimanuk.

4.6.3.3 Mengukur nilai waktu berjalan kaki antar simpul berdasarkan pedoman pengukuran kinerja integrasi fasilitas yaitu *Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities* dengan analisis yang digunakan yaitu :

1. *Trip Segment Analysis*

Tujuan *Trip Segment Analysis* adalah untuk menentukan kemudahan yang dapat dicapai dalam melakukan perjalanan dari fasilitas yang terdapat disimpul maupun antar simpul transportasi. Di dalam perhitungan analisis ini hanya melakukan perhitungan segment disutility. Rumus perhitungan Trip Segment Analysis dapat dilihat pada rumus III.2. Berikut merupakan tahapan dalam analisis :

- a. Membagi segmen tiap hubungan fasilitas simpul untuk penumpang naik maupun turun. Segment yang digunakan dalam penelitian yaitu untuk penumpang menuju pelabuhan : segment dari terminal – pintu

masuk pelabuhan pejalan kaki, pintu masuk – loket cetak tiket, loket cetak tiket – ruang tunggu dan ruang tunggu – dermaga. Sedangkan penumpang menuju terminal : segment dari dermaga – pintu keluar dan pintu keluar terminal.

- b. Langkah kedua yaitu memasukkan nilai yang di dapatkan dari hasil survei ke dalam kolom jarak, kecepatan, dan waktu. Kolom hambatan diisi sesuai dengan nilai bobot yang telah ditentukan dalam buku *Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities*.

**Tabel IV. 5** Nilai Bobot Hambatan

No	Komponen Waktu	Bobot
1	Mengendarai	1.0
2	Berjalan Kaki	1.25
3	Berjalan Membawa Beban	3.00
4	Menunggu tak produktif	2.00
5	Menunggu produktif	1.00
6	Waktu antr	3.00
7	Menggunakan angkutan (duduk)	1.00
8	Menggunakan angkutan (duduk)	3.00

Sumber : *Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilities (1994)*.

- c. Langkah terakhir untuk menentukan (disutily) yaitu setelah dihitung trip segment dari segmen fasilitas yang sudah dibagi.

## **4.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### 4.7.1 Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini lokasi dalam pengumpulan data dan masalah penelitian berada di Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali.

### 4.7.2 Jadwal Penelitian

Guna penelitian ini bisa diselesaikan sesuai dengan target yang akan dicapai maka perlu dibuat jadwal rencana kegiatan agar setiap kegiatan terselesaikan secara tepat waktu dan selesai sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, maka disusunlah tabel jadwal pelaksanaan penelitian berikut :



## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **5.1 Karakteristik Pengguna Pada Simpul**

Tahap awal analisis yang dilakukan yaitu dengan mengolah data responden untuk mengetahui karakteristik penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk. Berikut merupakan hasil sampel yang didapat berdasarkan populasi menggunakan metode *Slovin* :

**Tabel V. 1** Sampel Responden Karakteristik Responden

	Pelabuhan Gilimanuk	Terminal Gilimanuk
Naik	60	50
Turun	69	43
Jumlah	129	93

Dari sampel responden diatas, kemudian digunakan untuk mengetahui karakteristik pengguna angkutan umum dengan menggunakan wawancara kusioner. Wilayah Kabupaten Jembrana terbagi menjadi 98 zona yang terdiri dari 51 zona internal , 39 zona khusus, 3 zona gateway (khusus) dan 4 zona eksternal. Dimana Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk merupakan zona eksternal yaitu zona 95 dan Terminal Gilimanuk merupakan zona gateway (khusus) yaitu zona 93. Berikut karakteristik pengguna pada masing-masing simpul berdasarkan hasil Survey Wawancara yang telah dilakukan pada Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk :

##### **5.2.1 Matriks Asal Tujuan**

###### **5.2.1.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk**

Berikut merupakan hasil survey wawancara yang telah dilakukan untuk mengetahui pergerakan pengguna angkutan umum baik penumpang naik maupun penumpang turun pada Pelabuhan Gilimanuk :

**Tabel V. 2** OD Matriks Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

The image shows a large grid representing an OD matrix. The grid is mostly empty, with a blue diagonal line indicating the origin-destination pairs. The grid is bordered by a red line on the top and left, a yellow line on the bottom and right, and a green line on the right side.

Berdasarkan Tabel V.2 diatas, dimana untuk pergerakan pengguna angkutan umum khususnya penumpang pejalan kaki sesuai dengan kondisi eksisting pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 105 dari 150 populasi menuju ke zona 93, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 154 dari 221 populasi berasal dari zona 93.

#### 5.2.1.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Berikut merupakan hasil survey wawancara yang telah dilakukan untuk mengetahui pergerakan pengguna angkutan umum baik penumpang naik maupun penumpang turun pada Terminal Tipe C Gilimanuk :

**Tabel V. 3** OD Matriks Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

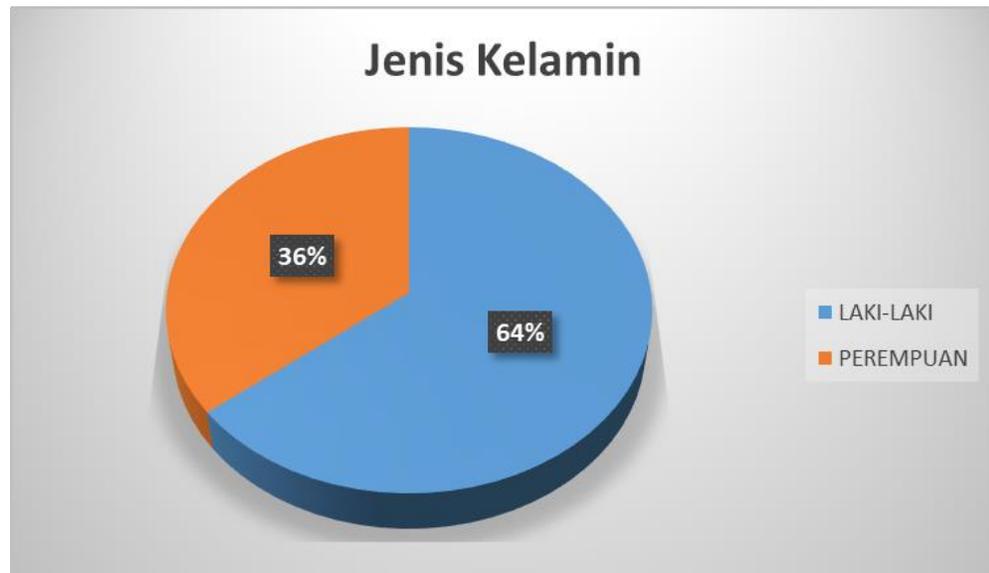
The image shows a large grid representing an OD matrix. The grid is mostly empty, with a blue diagonal line indicating the main diagonal. A thick green line is drawn vertically on the right side and horizontally at the bottom, forming an L-shape. A yellow border surrounds the grid.

Berdasarkan Tabel V.3 diatas, dimana untuk pergerakan pengguna angkutan umum khususnya penumpang pejalan kaki sesuai dengan kondisi eksisting pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Terminal Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 94 dari 102 populasi menuju ke zona 95, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 72 dari 74 populasi berasal dari zona 95

## 5.2.2 Jenis Kelamin Responden

### 5.2.2.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini :

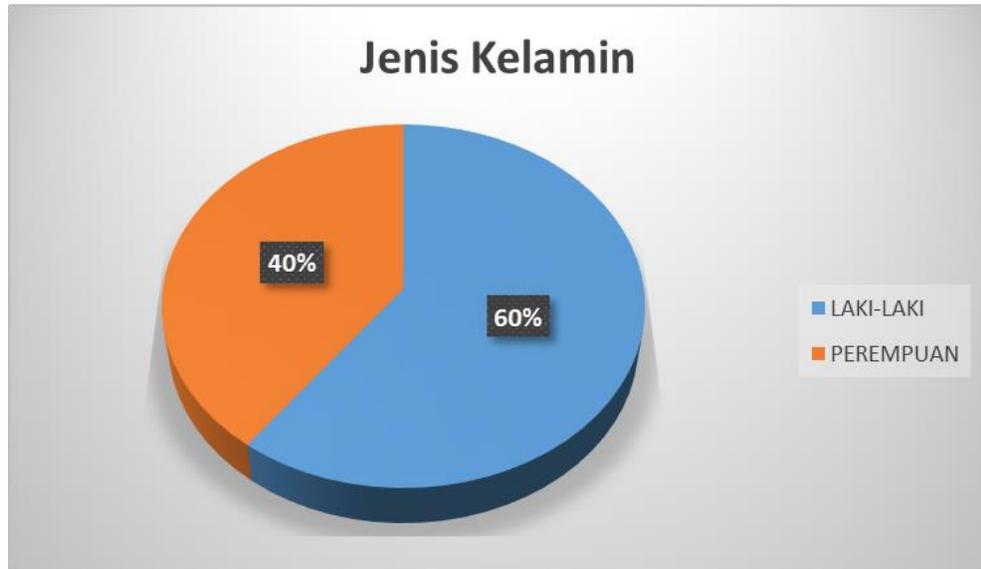


**Gambar V. 1** Diagram Jenis Kelamin Responden di Pelabuhan Gilimanuk

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penumpang bahwa persentase responden laki-laki sebesar 64%, sedangkan persentase perempuan sebesar 36% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

### 5.2.2.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut ini :

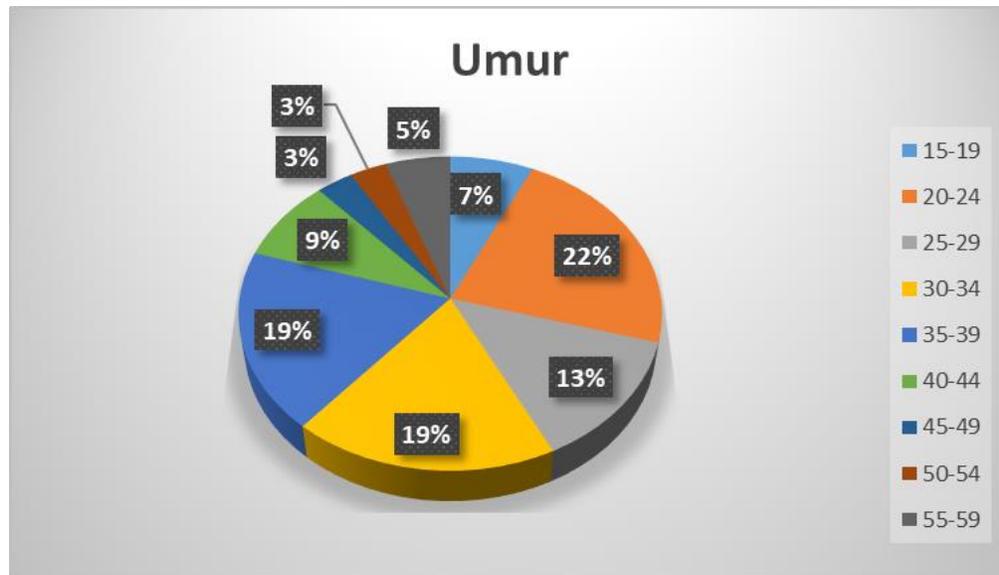


**Gambar V. 2** Diagram Jenis Kelamin Responden di Terminal Gilimanuk  
Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penumpang bahwa persentase responden laki-laki sebesar 60%, sedangkan persentase perempuan sebesar 40%, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

### 5.2.3 Umur Responden

#### 5.2.3.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar berikut ini :

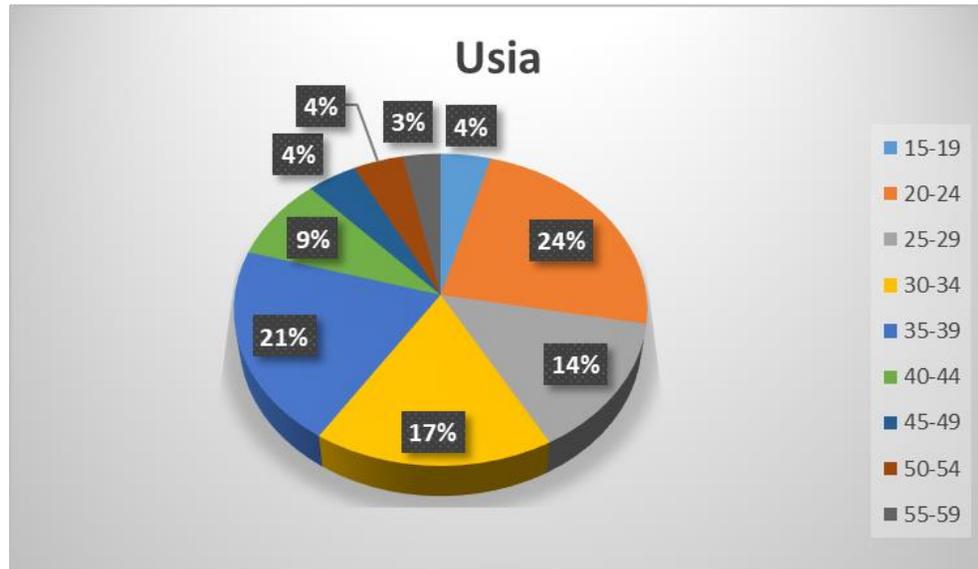


**Gambar V. 3** Diagram Umur Responden di Pelabuhan Gilimanuk

Pada gambar diatas menunjukkan sebanyak 7% responden dengan rentang usia 15-19 Tahun, usia 20-24 Tahun sebesar 22%, usia 25-29 Tahun sebesar 13%, usia 30-34 Tahun sebesar 19%, usia 35-39 Tahun sebesar 19%, usia 40-44 Tahun sebesar 9%, usia 45-49 Tahun sebesar 3%, usia 50-54 Tahun sebesar 3% dan usia 55-59 Tahun sebesar 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia 20-24 Tahun.

### 5.2.3.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar berikut ini :



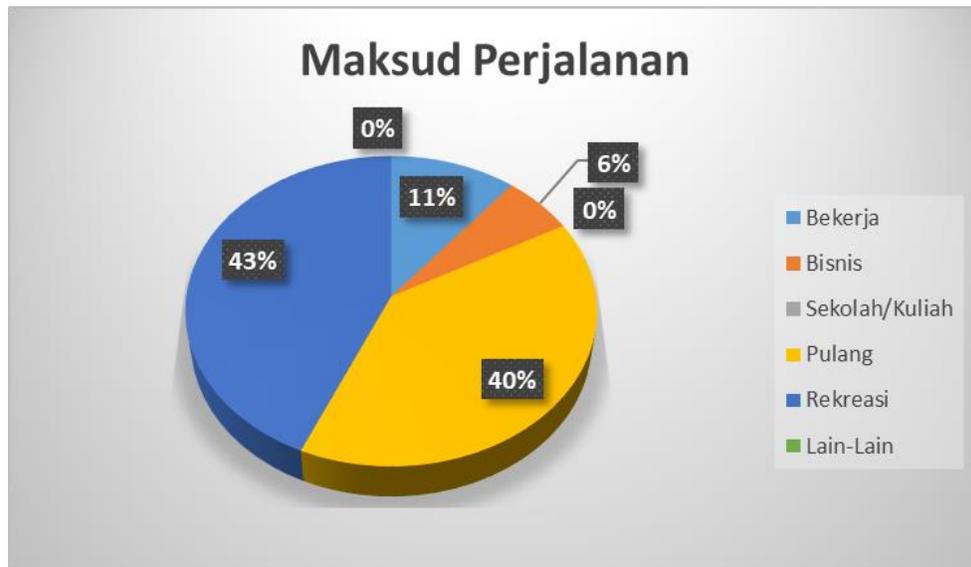
**Gambar V. 4** Diagram Usia Responden di Terminal Gilimanuk

Pada gambar diatas menunjukkan sebanyak 4% responden dengan rentang usia 15-19 Tahun, usia 20-24 Tahun sebesar 24%, usia 25-29 Tahun sebesar 14%, usia 30-34 Tahun sebesar 17%, usia 35-39 Tahun sebesar 21%, usia 40-44 Tahun sebesar 9%, usia 45-49 Tahun sebesar 4% dan usia 50-54 Tahun sebesar 4% dan usia 55-59 Tahun sebesar 3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini dengan rentang usia 20-24 Tahun.

## 5.2.4 Maksud Perjalanan Responden

### 5.2.4.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

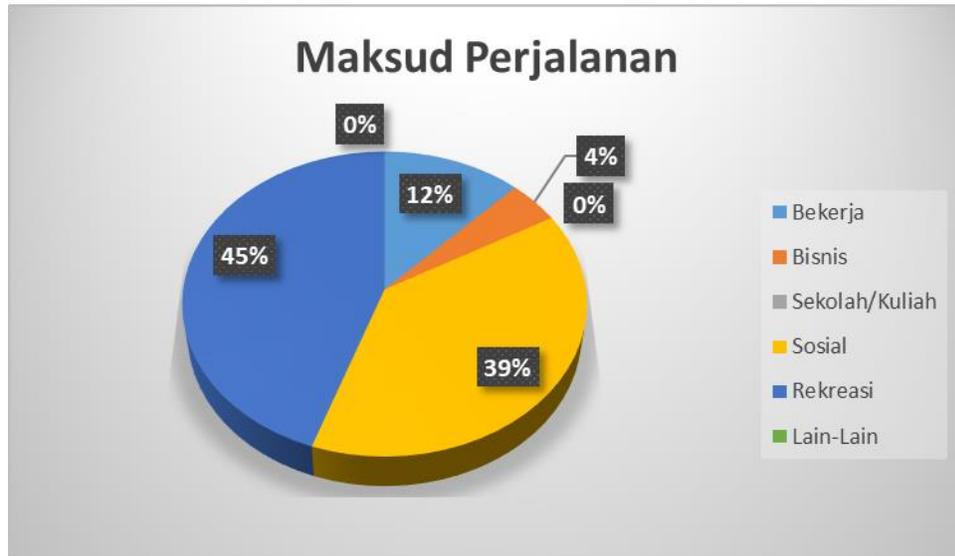


**Gambar V. 5** Diagram Maksud Perjalanan Responden di Pelabuhan Gilimanuk

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebanyak 11% responden dengan maksud perjalanan bekerja, sebanyak 6% responden dengan maksud perjalanan bisnis, sebanyak 40% responden dengan maksud perjalanan pulang, sebanyak 43% responden dengan maksud perjalanan rekreasi serta tidak terdapat maksud perjalanan sekolah /kuliah dan Lain-lain. Jadi dapat disimpulkan maksud perjalanan terbanyak yang dilakukan oleh responden adalah rekreasi.

### 5.2.4.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar V. 6** Diagram Maksud Perjalanan Responden di Terminal Gilimanuk

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan sebanyak 11% responden dengan maksud perjalanan bekerja, sebanyak 6% responden dengan maksud perjalanan bisnis, sebanyak 40% responden dengan maksud perjalanan pulang, sebanyak 43% responden dengan maksud perjalanan rekreasi serta tidak terdapat maksud perjalanan sekolah /kuliah dan Lain-lain. Jadi dapat disimpulkan maksud perjalanan terbanyak yang dilakukan oleh responden adalah rekreasi.

## 5.2.5 Moda yang Digunakan Responden

### 5.2.5.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan moda yang digunakan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

## 1. Penumpang Naik

**Tabel V. 4** Moda Yang Digunakan Menuju Pelabuhan

MODA YANG DIGUNAKAN MENUJU PELABUHAN		%
Sepeda Motor	11	18%
Mobil	7	12%
AKDP	42	70%
Ojek Konvensional	0	0%
Kapal	0	0%
Sepeda	0	0%
Travel	0	0%
Lain-Lain	0	0%
TOTAL	60	100%

**Gambar V. 7** Diagram Moda Menuju Pelabuhan Gilimanuk

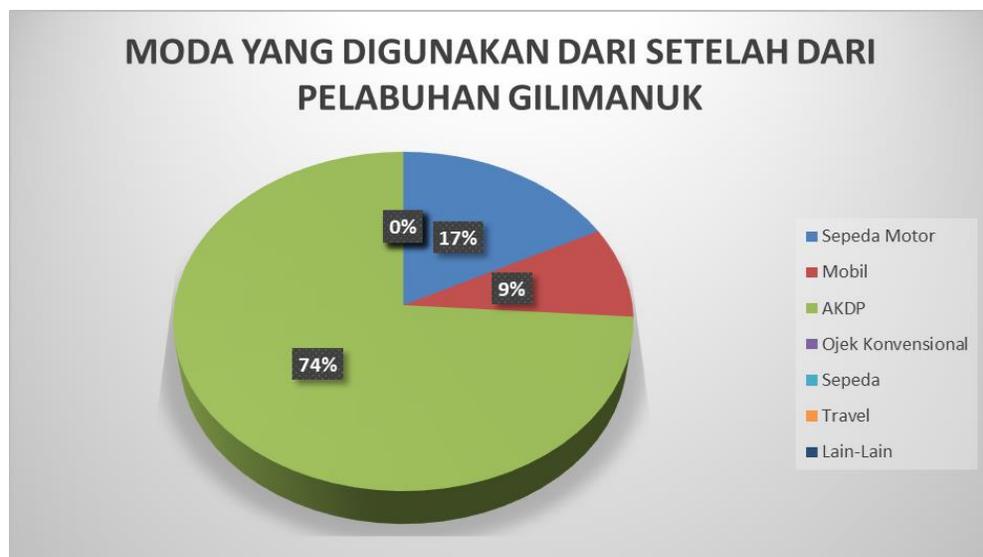
Pada diagram di atas merupakan moda yang digunakan penumpang untuk menuju ke Pelabuhan Gilimanuk. Dengan rincian persentase, 70% menggunakan AKDP, 12% menggunakan mobil, 18% Sepeda Motor dan moda lainnya tidak digunakan oleh penumpang. Diagram diatas

menunjukkan bahwa penumpang dalam perpindahan menuju Pelabuhan dominan beralih moda dari AKDP .

## 2. Penumpang Turun

**Tabel V. 5** Moda Yang Digunakan Dari Pelabuhan

MODA YANG DIGUNAKAN SETELAH DARI PELABUHAN		%
Sepeda Motor	12	17%
Mobil	6	9%
AKDP	51	74%
Ojek Konvensional	0	0%
Kapal	0	0%
Sepeda	0	0%
Travel	0	0%
Lain-Lain	0	0%
TOTAL	69	100%



**Gambar V. 8** Diagram Moda Setelah Dari Pelabuhan Gilimanuk

Pada diagram di atas merupakan moda yang digunakan penumpang setelah dari Pelabuhan Gilimanuk. Dengan rincian persentase , 74% menggunakan AKDP, 9% menggunakan mobil, 17% Sepeda Motor dan

moda lainnya tidak digunakan oleh penumpang. Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang dalam perpindahan setelah dari Pelabuhan dominan beralih moda menuju moda AKDP.

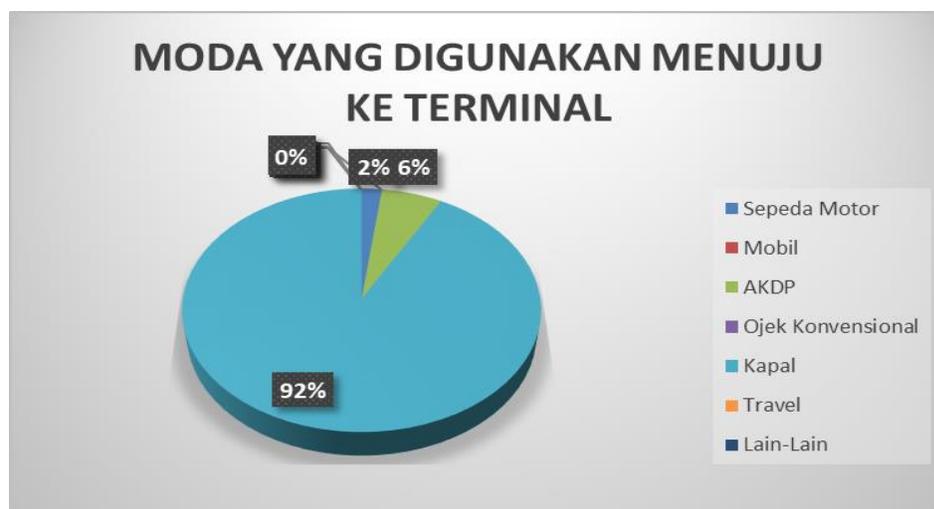
#### 5.2.5.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan moda yang digunakan dilihat pada gambar berikut ini :

##### 1. Penumpang Naik

**Tabel V. 6** Moda Yang Digunakan Menuju Terminal

MODA YANG DIGUNAKAN MENUJU TERMINAL		%
Sepeda Motor	1	100%
Mobil	0	0%
AKDP	3	6%
Ojek Konvensional	0	0%
Kapal	46	92%
sepeda	0	0%
Travel	0	0%
Lain-Lain	0	0%
TOTAL	50	100%



**Gambar V. 9** Diagram Moda Menuju Terminal Gilimanuk

Pada diagram di atas merupakan moda yang digunakan penumpang untuk menuju ke Terminal Gilimanuk. Dengan rincian persentase 92% menggunakan Kapal, 6% menggunakan AKDP, 2% Sepeda Motor dan moda lainnya tidak digunakan oleh penumpang. Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang dalam perpindahan menuju Terminal dominan beralih moda dari kapal.

## 2. Penumpang Turun

**Tabel V. 7** Moda Yang Digunakan Dari Pelabuhan

MODA YANG DIGUNAKAN SETELAH DARI TERMINAL		%
Sepeda Motor	0	0%
Mobil	0	0%
AKDP	1	2%
Ojek Konvensional	0	0%
Kapal	42	98%
sepeda	0	0%
Travel	0	0%
Lain-Lain	0	0%
TOTAL	43	100%



**Gambar V. 10** Diagram Moda Setelah Dari Terminal Gilimanuk

Pada diagram di atas merupakan moda yang digunakan penumpang setelah dari Terminal Gilimanuk. Dengan rincian persentase , 98% menggunakan Kapal, 2% menggunakan AKDP dan moda lainnya tidak digunakan oleh penumpang. Diagram diatas menunjukkan bahwa penumpang dalam perpindahan setelah dari Terminal dominan beralih moda menuju moda kapal.

## **5.2 Kondisi Eksisting Simpul Transportasi**

Simpul transportasi yang dijadikan kajian dalam penelitian yaitu Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk. Berikut ini merupakan kondisi eksisting pelayanan fasilitas yang terdapat pada tiap simpul transportasi :

### **5.1.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk**

Untuk melancarkan operasional pelabuhan dan juga kenyamanan para penumpang yang berada di pelabuhan, pihak manajemen pelabuhan telah menyediakan beberapa fasilitas maupun infrastruktur yang bisa melayani penumpang. Pada Tabel dibawah ini akan ditampilkan beberapa fasilitas yang di sediakan oleh Pelabuhan Gilimanuk sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Berikut merupakan hasil survey inventarisasi yang telah dilaksanakan guna memperoleh kondisi eksisting fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk :

**Tabel V. 8** Inventarisasi Fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

NO	FASILITAS	KETERSEDIAAN		KONDISI
		ADA	TIDAK ADA	
1	Jalur Pemberangkatan	√		BAIK
2	Jalur Kedatangan	√		BAIK
3	Bangunan Kantor	√		BAIK
4	Papan Informasi Tiket dan Tarif	√		BAIK
5	Loket penjualan Tiket	√		BAIK
6	Area Parkir	√		BAIK
7	Jadwal Keberangkatan Kapal	√		BAIK
8	Jadwal Kedatangan Kapal	√		BAIK
9	Pos Pengawasan dan Pelayanan	√		BAIK
10	Alat Bantu Pengangkut Barang		√	
11	Fasilitas Khusus (Ibu Menyusui, Cacat)	√		BAIK
12	Ruang Tunggu Penumpang	√		BAIK
13	Ruang Tunggu Pengantar/Penjemput		√	
14	Sistem Keamanan (CCTV, Satpam)	√		BAIK
15	Ketersediaan Tiket Terusan		√	
16	Peralatan Keselamatan	√		BAIK
17	Kiss & Ride	√		BAIK
18	Toilet	√		BAIK
19	Tempat Ibadah	√		BAIK
20	Kios / Kantin	√		BAIK
21	Ruang Penitipan Barang		√	
22	Ruang Informasi	√		BAIK

NO	FASILITAS	KETERSEDIAAN		KONDISI
		ADA	TIDAK ADA	
23	Area Taman	√		BAIK
24	Jembatan Timbang	√		BAIK
25	Area Pembuangan Limbah, Oli		√	BAIK
26	Rumah Genset	√		BAIK
27	Instalasi Air	√		BAIK
28	Instalasi Listrik	√		BAIK
29	Instalasi Penerangan Jalan	√		BAIK
30	Instalasi Bahan Bakar Minyak		√	
31	Area Pejalan Kaki	√		BAIK

Sehingga dari tabel diatas dapat ditemukan Tingkat Kinerja Simpul yang di hitung dengan rumus :

$$\text{TKS} = \frac{\text{JUMLAH CEK LIST}}{\text{JUMLAH INDIKATOR}} \times 100\% \quad (10)$$

$$\text{TKS} = \frac{25}{31} \times 100\%$$

$$\text{TKS} = 80,65 \%$$

Jadi dari hasil perhitungan, tingkat kinerja simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk sebesar 80,65 %. Berikut gambar diagram pie tingkat kinerja simpul Pelabuhan Gilimanuk :



**Gambar V. 11** Komposisi Fasilitas Pelabuhan Gilimanuk

Dapat diketahui dari Gambar V.1 diatas bahwa Pelabuhan Gilimanuk belum memenuhi semua SPM yang telah ditetapkan untuk Persentase ketersediaannya yaitu 81% yang menyatakan ada pada indikator fasilitas penunjang terminal dan 19% menyatakan tidak ada. Namun diketahui bahwa fasilitas pelabuhan untuk angkutan penumpang sudah baik, dimana Tingkat Kinerja Simpul yang tersedia diatas dari 50%. Berikut ini merupakan visualisasi fasilitas yang disediakan oleh Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

**Tabel V. 9** Visualisai Fasilitas Pelabuhan Gilimanuk

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
DERMAGA MB 1		Diperuntukkan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang
DERMAGA MB 2		Diperuntukkan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang
DERMAGA MB 3		Diperuntukkan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang
DERMAGA PONTON		Diperuntukkan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
DERMAGA LCM (LANDING CRAFT MACHINE)		Diperuntukkan untuk angkutan barang
LOKET PENUMPANG		Diperuntukkan untuk pejalan kaki yang ingin memasuki area pelabuhan
TAMAN		Fasilitas Penunjang Pelabuhan
LAPANGAN PARKIR SIAP MUAT		Diperuntukkan untuk kendaraan yang siap untuk naik ke KMP
LOKET KENDARAAN RODA EMPAT		Diperuntukkan untuk kendaraan roda empat yang ingin memasuki area pelabuhan

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
LAMPU PENERANGAN		Berguna untuk menerangi pelabuhan di malam hari
RUANG TUNGGU		Ruang tunggu untuk penumpang pejalan kaki
AREA PERKANTORAN		Area perkantoran untuk operator dan regulator pelabuhan gilimanuk
MUSHOLLA		Area Ibadah
RUMAH GENSET		Area untuk cadangan listrik

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
JEMBATAN TIMBANG		Area untuk jembatan timbang
KANTIN		Area Kantin
GANGWAY		Area Untuk Pejalan kaki untuk menuju kapal
PURA		Area Ibadah
FASILITAS KESELAMATAN		Area untuk menyimpan alat keamanan

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
TOILET		Area Toilet
RUANG IBU MENYUSUI		Ruangan untuk ibu menyusui
CCTV		CCTV disetiap sudut pelabuhan
FASILITAS KEBERSIHAN		Fasilitas Untuk menunjang kebersihan di pelabuhan
LAYAR INFORMASI		PAPAN LAYAR INFORMASI KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN KAPAL

<b>Fasilitas Pelabuhan</b>	<b>Visualisasi</b>	<b>Keterangan</b>
RUANG PENGAWASAN KAPAL		Ruang untuk operasional syahbandar
LOKET KENDARAAN RODA DUA		Diperuntukkan untuk kendaraan roda dua yang ingin memasuki area pelabuhan

### 5.1.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk melancarkan operasional Terminal dan juga kenyamanan para penumpang yang berada di Terminal, pihak pengelola terminal telah menyediakan beberapa fasilitas maupun infrastruktur yang bisa melayani penumpang. Pada Tabel dibawah ini akan ditampilkan beberapa fasilitas yang di sediakan oleh Terminal Tipe C Gilimanuk yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

**Tabel V. 10** Tabel Inventarisasi Eksisting Terminal

NO	FASILITAS	KETERSEDIAAN		KONDISI
		ADA	TIDAK ADA	
1	Jalur Kedatangan Kendaraan Umum	√		BAIK
2	Jalur Pemberangkatan Kendaraan Umum	√		BAIK
3	Tempat Tunggu, Istirahat Kendaraan	√		BAIK
4	Tempat Tunggu Penumpang dan atau Pengantar	√		BAIK
5	Jalur Lintasan & Sirkulasi Kend.	√		BAIK
6	Bangunan Kantor Terminal	√		BAIK
7	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup		√	
8	Pos Pemeriksaan / Restribusi	√		BAIK
9	Rambu-Rambu dan Papan Informasi	√		BURUK
10	Parkir Kendaraan Umum dan Kendaraan Pribadi	√		BAIK
11	Fasilitas Penyanggah Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui		√	
12	Pos Kesehatan		√	
13	Fasilitas Kesehatan		√	
14	Fasilitas Peribadatan	√		BAIK
15	Pos Polisi		√	

NO	FASILITAS	KETERSEDIAAN		KONDISI
		ADA	TIDAK ADA	
16	Alat Pemadam Kebakaran		√	
17	Fasilitas Umum (Toilet, Kantin, Telepon Umum)	√		BAIK

Sehingga dari tabel diatas dapat ditemukan Tingkat Kinerja Simpul yang di hitung dengan rumus :

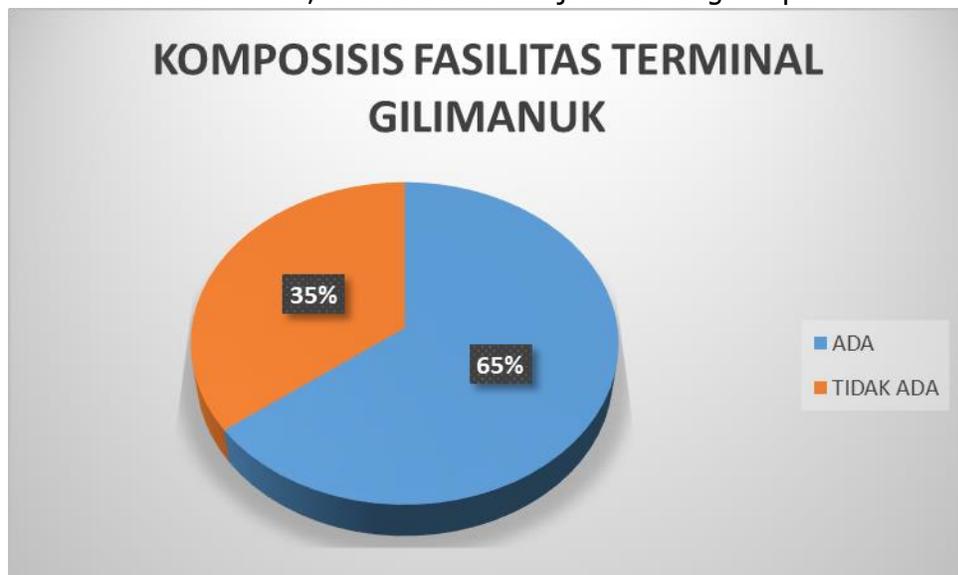
$$TKS = \frac{\text{JUMLAH CEK LIST}}{\text{JUMLAH INDIKATOR}} \times 100\%$$

(13)

$$TKS = \frac{11}{17} \times 100\%$$

$$TKS = 64,70 \%$$

Jadi dari hasil perhitungan, Tingkat Kinerja Simpul Terminal Tipe C Gilimanuk sebesar 64,70 % Berikut tersaji dalam diagram pie :



**Gambar V. 12** Komposisi Fasilitas Terminal Gilimanuk

Dapat diketahui dari Gambar V.2 diatas bahwa Terminal Gilimanuk belum memenuhi semua SPM yang telah ditetapkan untuk Persentase ketersediaannya yaitu 65% yang menyatakan ada pada indikator fasilitas penunjang terminal dan 35% menyatakan tidak ada. Namun diketahui bahwa fasilitas pelabuhan untuk angkutan penumpang sudah baik, dimana Tingkat Kinerja Simpul yang tersedia diatas dari 50%. Berikut ini merupakan visualisasi fasilitas yang disediakan oleh Terminal Gilimanuk.

**Tabel V. 11** Visualisasi Fasilitas Terminal Gilimanuk

No	Fasilitas	Visualisasi	Keterangan
1	Area Menunggu Penumpang		Kondisi Baik, Bersih
2	Toilet		Kondisi baik, Kurang bersih
3	Area Angkutan Umum		Kondisi baik, Parkir tertata
4	Area Penjagaan (Pos)		Kondisi Baik, Pengawas Mudah di lihat

### 5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Simpul

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk dikelompokkan lima dimensi kualitas layanan ditinjau dari sudut pandang pelanggan yaitu : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* (Lovelock dan Wright, 2005) yang berisi item-item pelayanan dari lampiran aturan tersebut. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam poin pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat pengguna jasa terkait kualitas layanan yang sudah diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan pengguna jasa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan pengguna jasa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan pengguna jasa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah agar dapat dijadikan acuan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk agar kedepannya bisa terpusat kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dan Terminal Tipe C Gilimanuk berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Analisis *Importance Perfomance Analysis* yang dilakukan pada penelitian ini diawali dengan penyebaran kuesioner sesuai dengan hasil perhitungan sampel pada analisis karakteristik responden. Hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing item pertanyaan kemudian dicari rata-rata dari jumlah item untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Berikut hasil analisis dari *Importance Perfomance Analysis* dari masing-masing simpul transportasi :

### 5.3.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Untuk analisis *Importance Performance Analysis* menghasilkan kuadran yang menunjukkan kondisi masing-masing item pelayanan. Dimana kuadran didapat dari menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut. Sehingga dari perhitungan menggunakan analisis didapat nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan kepentingan setiap atribut, sebagai berikut :

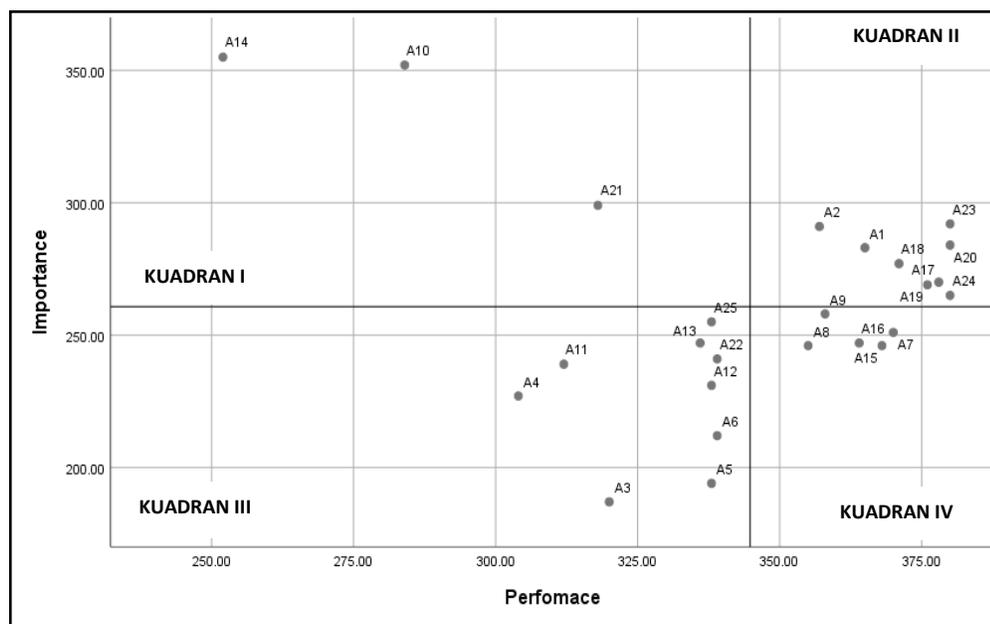
**Tabel V. 12** Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Atribut

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	719	557	3,65	2,83
A2	704	574	3,57	2,91
A3	631	368	3,20	1,87
A4	599	447	3,04	2,27
A5	665	381	3,38	1,94
A6	667	417	3,39	2,12
A7	728	494	3,70	2,51
A8	699	485	3,55	2,46
A9	705	509	3,58	2,58
A10	560	694	2,84	3,52
A11	614	470	3,12	2,39
A12	666	456	3,38	2,31
A13	661	486	3,36	2,47
A14	497	699	2,52	3,55
A15	724	485	3,68	2,46

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A16	718	487	3,64	2,47
A17	744	532	3,78	2,70
A18	730	546	3,71	2,77
A19	741	530	3,76	2,69
A20	748	559	3,80	2,84
A21	627	589	3,18	2,99
A22	667	474	3,39	2,41
A23	748	575	3,80	2,92
A24	749	552	3,80	2,65
A25	666	503	3,38	2,55
Total	16977	12839	86,18	65,18

Dari perhitungan diatas didapatkan bahwa nilai  $\bar{X}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang akan kinerja dari pelabuhan. Sedangkan nilai  $\bar{Y}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu vertika, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan penumpang.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut dibentuk kedalam kuadran kartesius. Berikut merupakan pengelompokan atribut pada kuadran kartesius atau kuadran *Importance Performance Anlylisi* menggunakan SPSS versi 25 :



**Gambar V. 13** Kuadran *Importance Performance Analysis* SPSS

Berdasarkan hasil analisa kuadran menggunakan SPSS versi 25 pada Gambar V.7 diatas, didapatkan bahwa penggolongan atribut atau item pada kuadran *importance performance* sebagai berikut :

**Tabel V. 13** Kuadran *Importance Performance*

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Nomor item: 10,14,21	Nomor item: 1,2,17,18,19,20,23,24
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
Nomor item: 3,4,5,6,11,12,13,22,25	Nomor item: 7,8,9,15,16

Berikut merupakan penjelasan terkait tiap kuadran yang memiliki atribut atau item masing-masing :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola pelabuhan harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Atribut 10 : Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat.
- b. Atribut 14 : Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki.
- c. Atribut 21 : Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

- a. Atribut 1 : Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat.
- b. Atribut 2 : Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV).
- c. Atribut 17 : Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan.
- d. Atribut 18 : Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan.
- e. Atribut 19 : Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- f. Atribut 20 : Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk.

- g. Atribut 23 : Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang.
- h. Atribut 24 : Petugas sigap dalam melayani pelayanan tiket.

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- a. Atribut 3 : Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik.
- b. Atribut 4 : Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses.
- c. Atribut 5 : Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik.
- d. Atribut 6 : Toilet bersih dan tidak berbau.
- e. Atribut 11 : Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik.
- f. Atribut 12 : Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.
- g. Atribut 13 : Fasilitas kesehatan (Ruang medis dan Cuci Tangan) tersedia dan memadai.
- h. Atribut 22 : Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker).
- i. Atribut 25 : Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada

kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Atribut 7 : Fasilitas mushola tersedia dan memadai.
- b. Atribut 8 : Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik.
- c. Atribut 9 : Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria.
- d. Atribut 15 : Kemudahan proses pembelian tiket secara online.
- e. Atribut 16 : Proses naik ke kapal cepat dan aman.

Setelah mendapatkan nilai kinerja dan kepentingan dari analisis *Importance Perfomance Analysis*, selanjutnya dilakukan analisis *Customer Statisfaction Index* guna mendapatkan tingkat kepuasan dari Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Berikut perhitungannya :

$$CSI = \sum \frac{348,54}{4 \times 100 \%} = 70\%$$

Jadi dari hasil perhitungan tersebut Tingkat kepuasan penumpang atas kinerja kualitas pelayanan sebesar 70%. Kriteria kepuasan penumpang berada pada kategori puas, dilihat dari tabel kriteria nilai *customer statisfaction index* dibawah ini :

**Tabel V. 14** Kriteria Nilai *Customer Statisfaction Index*

No	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34 %	Tidak Puas

*Sumber : Theresia, 2015*

Dari hasil analisa yang telah dilakukan diatas, didapatkan pemecahan masalah akan fokus kepada item yang berada di kuadran I (satu) karena merupakan prioritas utama yang dianggap oleh

penumpang penting untuk ditingkatkan dalam pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan masih kurang memuaskan.

**Tabel V. 15** Dimensi *Service Quality*

No.	Uraian	Nilai rata-rata <i>Importance</i>	Nilai rata-rata <i>Performance</i>
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)			
a.	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat	2,72	3,04
b.	Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki	3,52	2,84
2. <i>Assurance</i> (Jenis Pelayanan)			
a.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk	2,41	3,18

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa item yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, dimana dalam upaya peningkatannya sebagai berikut :

1. Informasi

Dalam pelayanan di pelabuhan, pelayanan akan informasi sangatlah penting bagi penumpang. Sehingga dari hasil yang didapat dari hasil analisa, bahwa perlu adanya penambahan dan peningkatan informasi di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk khususnya di bagian pelayanan fasilitas daratnya. Dalam hal ini yaitu penambahan informasi atau penunjuk arah penumpang berjalan kaki yang berbasis digital (*virtual message sign*).

2. Fasilitas *Drop Zone* penumpang pejalan kaki

Perlu adanya penambahan rambu berupa petunjuk lokasi penurunan dan menaikkan penumpang khusus pejalan kaki serta pemberian rambu tanda garis untuk area *drop zone* di depan pintu masuk dan keluar penumpang pejalan kaki pelabuhan.

3. Petugas memiliki pengetahuan yang baik

Perlu adanya peningkatan pengetahuan akan informasi pelayanan pelabuhan yang dimiliki oleh petugas di pelabuhan, guna dimudahkannya informasi akan pelayanan diterima oleh penumpang.

### 5.3.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

Untuk analisis *Importance Performance Analysis* menghasilkan kuadran yang menunjukkan kondisi masing-masing item pelayanan. Dimana kuadran didapat dari menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut. Sehingga dari perhitungan menggunakan analisis didapat nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan kepentingan setiap atribut, sebagai berikut :

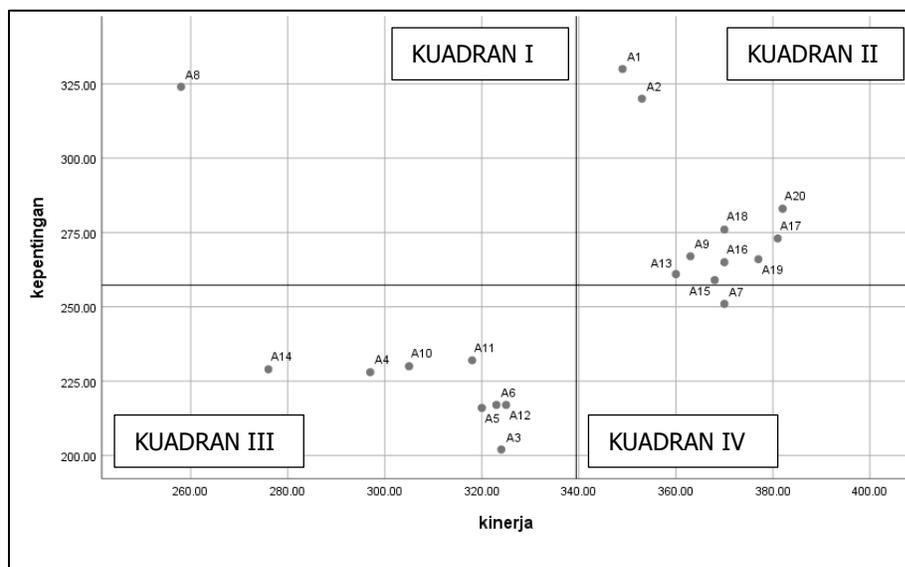
**Tabel V. 16** Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Atribut

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A1	325	307	3,49	3,30
A2	328	298	3,53	3,20
A3	301	188	2,97	2,02
A4	276	212	3,20	2,28
A5	298	201	3,38	2,16
A6	300	202	3,23	2,17
A7	344	233	3,70	2,51
A8	240	301	2,58	3,24

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja rata-rata (Xi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)
A9	338	248	3,63	2,67
A10	284	214	3,05	2,30
A11	296	216	3,18	2,32
A12	302	202	3,25	2,17
A13	335	243	3,60	2,61
A14	257	213	2,76	2,29
A15	342	241	3,68	2,59
A16	344	246	3,70	2,65
A17	354	254	3,81	2,73
A18	344	257	3,70	2,76
A19	351	247	3,77	2,66
A20	355	263	3,82	2,83
Total	6314	4786	67,89	51,46

Dari perhitungan diatas didapatkan bahwa nilai  $\bar{X}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi penumpang akan kinerja dari pelabuhan. Sedangkan nilai  $\bar{Y}_i$  memotong tegak lurus pada sumbu vertika, yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan penumpang.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut dibentuk kedalam kuadran kartesius. Berikut merupakan pengelompokan atribut pada kuadran kartesius atau kuadran *Importance Performance Analysis* menggunakan SPSS versi 25 :



**Gambar V. 14** Kuadran *Importance Performance Analysis* SPSS

Berdasarkan hasil analisa kuadran menggunakan SPSS versi 25 pada Gambar V.7 diatas, didapatkan bahwa penggolongan atribut atau item pada kuadran *importance performance* sebagai berikut :

**Tabel V. 17** Kuadran *Importance Performance*

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Nomor item: 8	Nomor item: 1,2,9,13,15,16,17,18,19,20
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Nomor item: 3,4,5,6,10,11,14	Nomor item: 7
---------------------------------	------------------

Berikut merupakan penjelasan terkait tiap kuadran yang memiliki atribut atau item masing-masing :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Pengelola pelabuhan harus memprioritaskan dan fokus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang berada pada kuadran ini demi meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

a. Atribut 8 : Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat akan moda lanjutan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

a. Atribut 1 : Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat.

b. Atribut 2 : Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik

c. Atribut 9 : Fasilitas kesehatan (Ruang medis dan Cuci Tangan) tersedia dan memadai

d. Atribut 13 : Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan.

e. Atribut 15 : Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Terminal Gilimanuk.

- f. Atribut 16 : Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Terminal.
- g. Atribut 17 : Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker).
- h. Atribut 18 : Petugas di terminal Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang.
- i. Atribut 19 : Petugas sigap dalam membantu pengguna yang memerlukan pertolongan
- j. Atribut 20 : Petugas sigap dalam membantu pengguna yang memerlukan pertolongan

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh penumpang sehingga pengelola pelabuhan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- a. Atribut 3 : Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik.
- b. Atribut 4 : Toilet bersih dan tidak berbau.
- c. Atribut 5 : Fasilitas ibadah tersedia dan memadai
- d. Atribut 6 : Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik.
- e. Atribut 10 : Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki.
- f. Atribut 11 : Kemudahan proses pencarian moda angkutan umum.
- g. Atribut 14 : Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang tetapi pelayanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan dianjurkan untuk tidak menjadikan atribut-atribut pada kuadran IV sebagai prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan.

- a. Atribut 7 : Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria.

Setelah mendapatkan nilai kinerja dan kepentingan dari analisis *Importance Performance Analysis*, selanjutnya dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index* guna mendapatkan tingkat kepuasan dari Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Berikut perhitungannya :

$$CSI = \sum \frac{340,74}{4 \times 100 \%} = 68\%$$

Jadi dari hasil perhitungan tersebut Tingkat kepuasan penumpang atas kinerja kualitas pelayanan sebesar 68%. Kriteria kepuasan penumpang berada pada kategori puas, dilihat dari tabel kriteria nilai *customer satisfaction index* dibawah ini :

**Tabel V. 18** Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34 %	Tidak Puas

Sumber : Theresia, 2015

Dari hasil analisa yang telah dilakukan diatas, didapatkan pemecahan masalah akan fokus kepada item yang berada di kuadran I (satu) karena merupakan prioritas utama yang dianggap oleh penumpang penting untuk ditingkatkan dalam pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan masih kurang memuaskan.

**Tabel V. 19** Dimensi *Service Quality*

No.	Uraian	Nilai rata-rata <i>Importance</i>	Nilai rata-rata <i>Performance</i>
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)			
a.	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat akan moda lanjutan	2,58	3,24

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa item yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, dimana dalam upaya peningkatannya sebagai berikut :

#### 1. Informasi

Dalam pelayanan di terminal, pelayanan akan informasi sangatlah penting bagi penumpang. Sehingga dari hasil yang didapat dari hasil analisa, bahwa perlu adanya penambahan dan peningkatan informasi di Terminal Gilimanuk khususnya di bagian pelayanan moda lanjutannya. Dalam hal ini yaitu penambahan informasi atau penunjuk arah

penumpang berjalan kaki yang berbasis digital (*virtual message sign*) menuju ke moda lanjutan yaitu pelabuhan.

#### **5.4 Kebutuhan Fasilitas Dan Rencana Waktu Perjalanan Yang Efektif dan Biaya Dalam Upaya Terkoneksi Simpul Transportasi Antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk.**

##### 5.4.1 Penentuan Jenis Fasilitas Rekomendasi Saat Ini

Metode yang digunakan dalam penentuan jenis fasilitas penyeberangan orang sebagai berikut :

$$P = 742$$

$$V = 546$$

$$PV^2 = 742 \times 546^2$$

$$PV^2 = 221.202.072$$

Dari hasil yang didapat diatas diketahui bahwa rekomendasi awal sesuai dengan pemilihan fasilitas penyeberangan sebidang direkomendasikan berupa *pelican crossing*.

##### 5.4.2 Sesuai Dengan Kebutuhan Responden.

Dari hasil wawancara yang dilakukan sesuai dengan jumlah sampel, didapatkan bahwa kebutuhan akan pembangunan fasilitas yang berupa jembatan penyeberangan orang guna terkoneksi antar simpul transportasi.

#### 5.4.1.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk



**Gambar V. 15** Kebutuhan Fasilitas Responden di Pelabuhan Gilimanuk

Dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa hasil dari wawancara responden yang dilakukan didapatkan keperluan akan kebutuhan fasilitas jembatan penyeberangan orang untuk adanya konektivitas antara pelabuhan dengan terminal sebesar 89% sedangkan untuk yang menyatakan tidak perlu atau tidak dibutuhkan sebesar 11%. Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya fasilitas rencana berupa jembatan penyeberangan orang dibutuhkan oleh penumpang atau responden untuk mempermudah dan efisien dalam menuju ke moda lanjutan yang ada di Terminal Gilimanuk, maupun sebaliknya.

#### 5.4.1.2 Terminal Tipe C Gilimanuk



**Gambar V. 16** Kebutuhan Fasilitas Responden di Terminal Gilimanuk

Dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa hasil dari wawancara responden yang dilakukan didapatkan keperluan akan kebutuhan fasilitas jembatan penyeberangan orang untuk adanya konektivitas antara pelabuhan dengan terminal sebesar 87% sedangkan untuk yang menyatakan tidak perlu atau tidak dibutuhkan sebesar 13%. Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya fasilitas rencana berupa jembatan penyeberangan orang dibutuhkan oleh penumpang atau responden untuk mempermudah dan efisien dalam menuju ke moda lanjutan yang ada di Pelabuhan Gilimanuk, maupun sebaliknya.

### 5.4.3 Analisis Nilai Waktu Perjalanan Penumpang Pejalan Kaki.

Dimana dalam analisis ini menggunakan *Trip Segmen Analysis* namun dibatasi hanya pada analisis segment disutility penumpang pejalan kakinya saja untuk mendapatkan waktu yang terbuang oleh penumpang pejalan kaki (diasumsikan membawa barang). Pada analisis ini, untuk penumpang yang akan berangkat, segmentasi dimulai dari terminal hingga ke dermaga. Sedangkan untuk penumpang turun, segmentasi dimulai dari dermaga hingga terminal. Semakin besar nilai *segment disutility* maka semakin buruk kinerja integrasi antarmoda pada pelabuhan karena semakin banyak waktu yang digunakan sia-sia. Berikut analisis *segment disutility* yang didapat :

#### 5.4.3.1 *Segment Disutility* Kondisi Eksisting

##### 1. Menuju ke Pelabuhan

**Tabel V. 20** *Segment Disutility* Menuju ke Pelabuhan Awal

Penumpang Menuju Pelabuhan Berjalan Kaki					Berjalan				
					Tidak membawa		Membawa beban		
Asal	Jarak (meter)	Kecepatan (m/menit)	Waktu (Menit)	Hambatan	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Terminal - Pintu Masuk	120	54	3,44	2,00	1,25	6,81	3,00	16,33	
Pintu masuk - Loket cetak tiket	25,8	54	0,48	3,00	1,25	4,35	3,00	10,43	
Loket cetak tiket - Ruang tunggu	23	54	1,00	3,00	1,25	5,00	3,00	12,00	
Ruang tunggu - Dermaga	110	54	2,04	1,00	1,25	3,80	3,00	9,11	
Total	344,8		6,96			19,95		47,88	
Total Nilai Waktu									74,79

Penumpang Menuju Pelabuhan Berjalan Kaki	Berjalan	
	Tidak membawa	Membawa beban
Nilai Waktu Penumpang		47,88

Berdasarkan tabel diatas, waktu yang dihabiskan dalam perjalanan dari terminal hingga mencapai dermaga dengan berjalan kaki dalam *segment disutility* sebesar 47,88 Menit. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa hambatan seperti menunggu untuk menyeberang jalan, membawa barang, proses antrian loket parkir, proses pemeriksaan tiket, dan menunggu di ruang tunggu.

## 2. Menuju ke Terminal

**Tabel V. 21** *Segment Disutility* Menuju ke Terminal Awal

Penumpang Menuju Terminal Berjalan Kaki					Berjalan			
					Tidak membawa		Membawa beban	
Asal	Jarak (meter)	Kecepatan (m/menit)	Waktu (Menit)	Hambatan	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dermaga - Pintu Keluar	200	54	3,70	3,00	1,25	8,38	3,00	20,11
Pintu Keluar - Terminal	120	54	3,44	2,00	1,25	6,81	3,00	16,33
Total	386		7,15			22,19		45,44
Total Nilai Waktu								74,78
Nilai Waktu Penumpang								45,44

Berdasarkan tabel diatas, waktu yang dihabiskan dalam perjalanan dari terminal hingga mencapai dermaga dengan berjalan kaki dalam

*segment disutility* sebesar 45,44 Menit. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa hambatan seperti menunggu di dermaga, membawa barang dan menunggu untuk menyeberang jalan menuju ke terminal.

#### 5.4.4 Analisis Biaya Perjalanan Penumpang Pejalan Kaki

Dalam analisis ini, menggunakan Metode *Income Approach* dimana nilai waktu sebanding dengan pendapatan perkapita, dan merupakan perbandingan yang tetap dengan tingkat pendapatan. Namun ini merupakan asumsi yang agak berani karena sedikit atau tidak adanya data empiris yang mendukung (Fransiscus, 2015). Perhitungan biaya ini mempertimbangkan nilai waktu dengan pendapatan per kapita (PDRB) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{income Approach} = \frac{\text{PDRB/JP}}{\text{Waktu}} \quad (11)$$

Keterangan :

PDRB = Pendapatan Domestik Regional Bruto (Perkapita/Rp)

JP = Jumlah Penduduk

Waktu = Waktu Kerja Tahunan

**Tabel V. 22** Indikator Analisis

PDRB Orang/ Tahun Nasional	Rp 62.200.000
Waktu Kerja/Hari	7 jam/hari
	420 menit/hari
	25200 detik/hari
Waktu Kerja/Tahun	260 hari/tahun
Hari Kerja/Tahun	260 hari/tahun

Berikut *income approach* atau biaya hilang eksisting :

**Tabel V. 23** *Income Approach* Kondisi Eksisting

Segment	Nilai Waktu	Income Approach
Menuju Pelabuhan	47,88	Rp 27.272,31
Menuju Terminal	45,44	Rp 25.882,49

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada kondisi eksisting biaya yang hilang karena adanya waktu menunggu untuk menyeberang sebesar Rp 27.272,31 segment menuju ke pelabuhan dan Rp 25.882,49 segment menuju ke terminal.

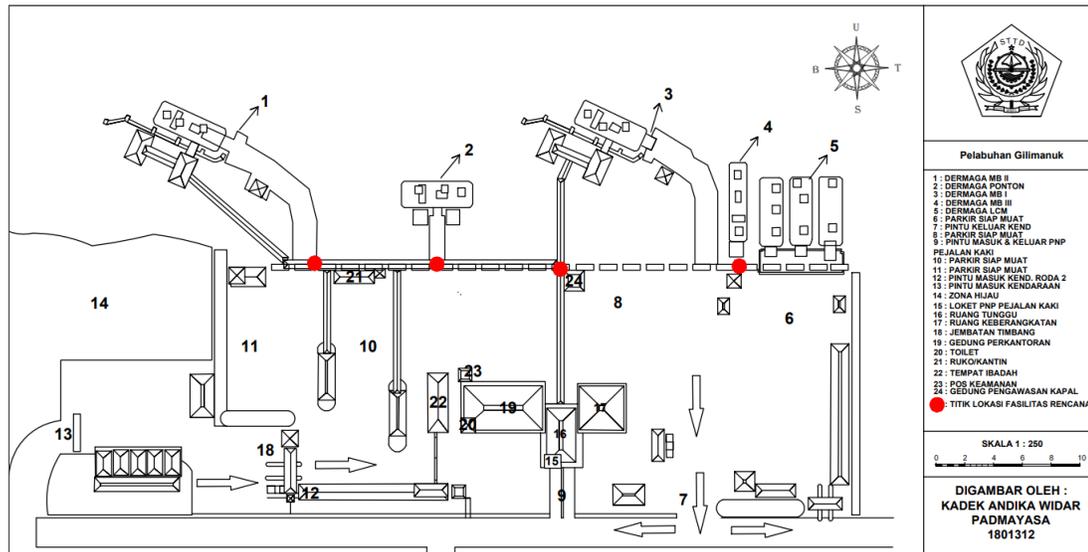
## 5.5 Rekomendasi Pemecahan Masalah

### 5.6.1 Optimalisasi Pelayanan Di Pelabuhan Gilimanuk

Sesuai dengan hasil dari kebutuhan prioritas yang harus diperhatikan dalam diagram hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan fasilitas yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk, yaitu :

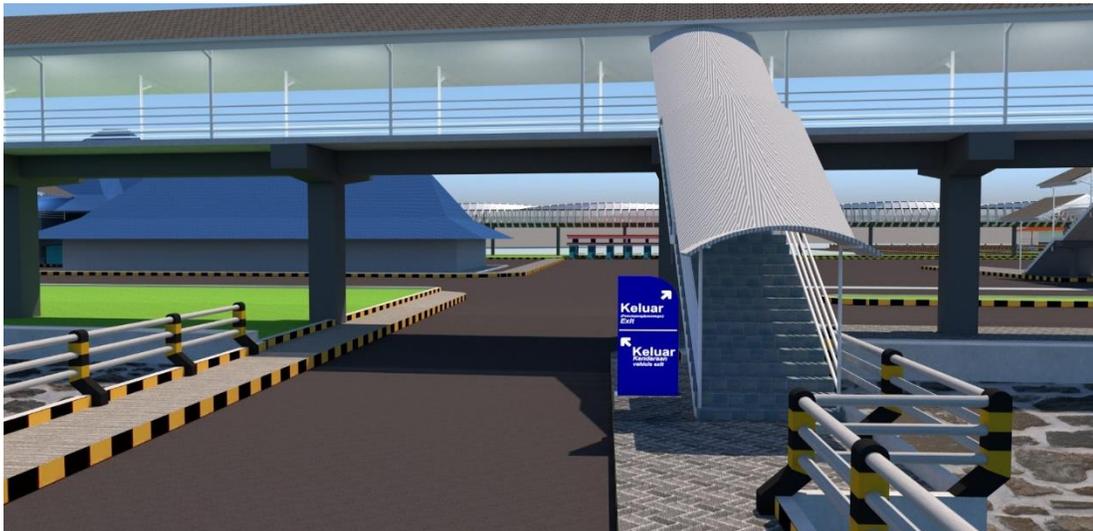
### 5.6.1.1 Fasilitas Informasi Petunjuk Arah Penumpang

Berikut merupakan titik lokasi penempatan fasilitas rencana di Pelabuhan Gilimanuk :



**Gambar V. 17** Titik Lokasi Fasilitas Rencana Informasi Petunjuk Arah Penumpang

Setelah ditentukan titik lokasi fasilitas rencana, selanjutnya berikut ini merupakan desain fasilitas rencana :

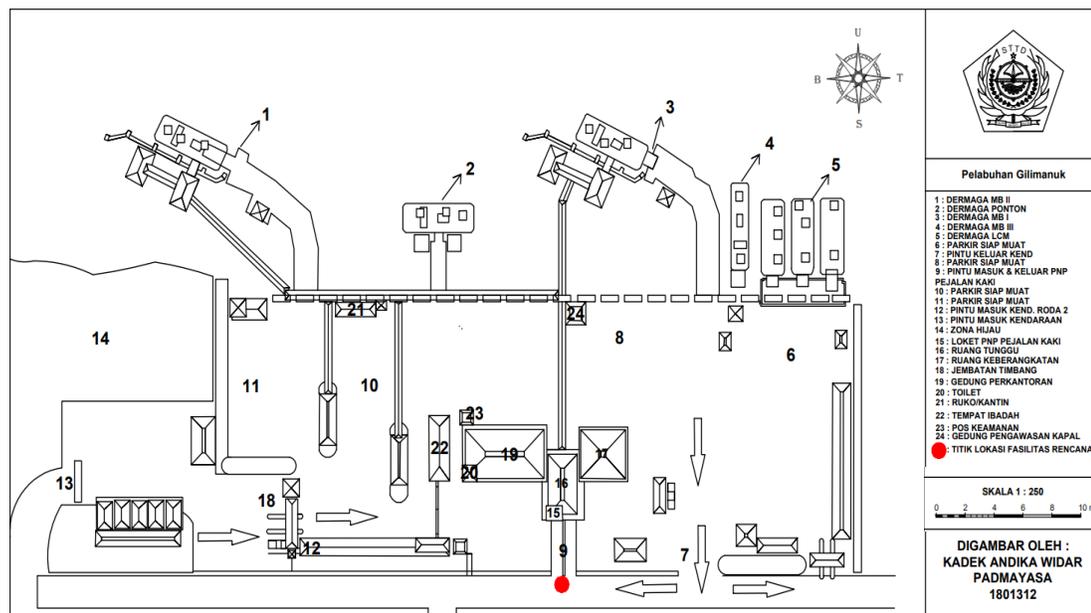


**Gambar V. 18** Desain Fasilitas Petunjuk Arah Penumpang Keluar Dari Dermaga (Sebagai Contoh Di Dermaga Ponton)

Dari Gambar V.18 di atas menunjukkan desain fasilitas rencana yang menunjukkan informasi arah penumpang yang keluar dari dermaga, dimana menunjukkan arah penumpang pejalan kaki dan kendaraan yang akan menuju arah keluar pelabuhan. Fasilitas rencana berada pada masing-masing dermaga yang terdapat pada Pelabuhan Gilimanuk.

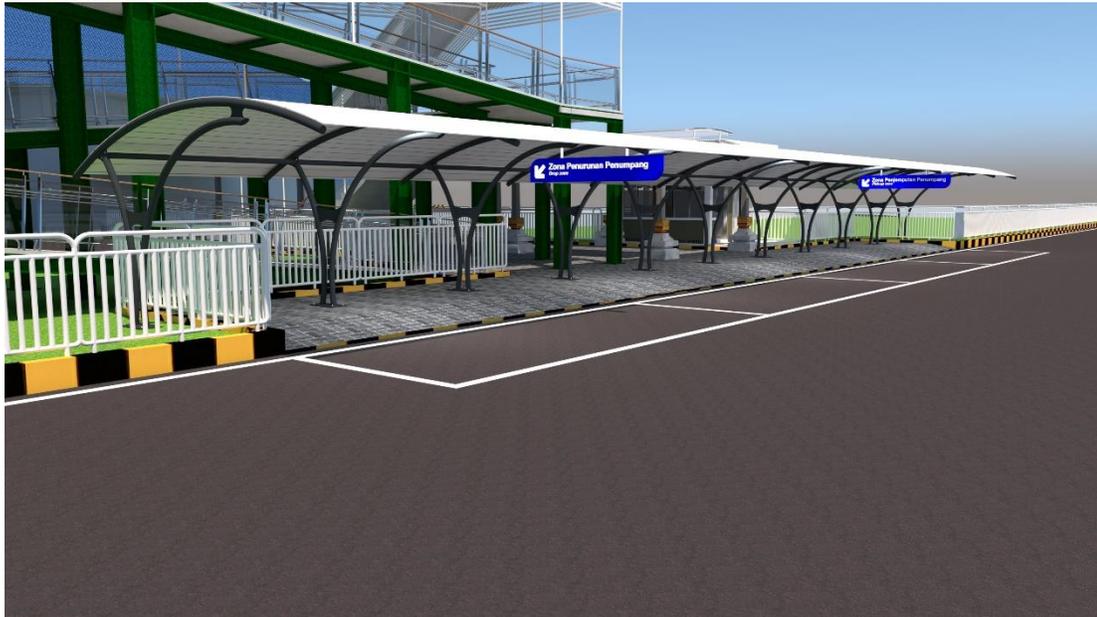
### 5.6.1.2 Fasilitas *Drop Zone* Penumpang Pejalan kaki

Berikut merupakan titik lokasi penempatan fasilitas rencana di Pelabuhan Gilimanuk :



**Gambar V. 19** Titik Lokasi Fasilitas Rencana Area *Drope Zone/Out* Penumpang Pejalan Kaki

Setelah ditentukan titik lokasi fasilitas rencana, selanjutnya berikut ini merupakan desain fasilitas rencana



**Gambar V. 20** Desain Fasilitas Rencana Area *Drope Zone/Out* Penumpang Pejalan Kaki

Dari Gambar V.20 diatas menunjukkan desain fasilitas rencana area *drope zone/out* penumpang pejalan kaki yang akan naik maupun turun di Pelabuhan Gilimanuk, dimana ukurannya sesuai kondisi eksisting yang ada pada masing-masing kotak rambu sebesar 3 x 5 meter dan fasilitas rencana berada pada pintu masuk dan keluar penumpang pejalan kaki.

#### 5.6.2 Optimalisasi Pelayanan Di Terminal Gilimanuk

Sesuai dengan hasil dari kebutuhan prioritas yang harus diperhatikan dalam diagram hasil analisis *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan fasilitas yang ada di Terminal Tipe C Gilimanuk, yaitu :

##### 5.6.2.1 Fasilitas Informasi Petunjuk Arah Penumpang Menuju Moda Lanjutan

Berikut merupakan titik lokasi penempatan fasilitas rencana di Terminal Gilimanuk :





**Gambar V. 22** Desain Petunjuk Arah Penumpang Keluar dan Menuju Ke Pelabuhan Gilimanuk Via Jembatan Penyeberangan Orang

Dari Gambar V.22 diatas menunjukkan desain fasilitas rencana petunjuk ara penumpang penumpang menuju moda lanjutan via jembatan penyeberangan orang, dimana fasilitas rencana berada pada pintu kedatangan penumpang di terminal.

### 5.6.3 Fasilitas penghubung langsung Pelabuhan dengan Terminal Guna Tercipta Konektivitas

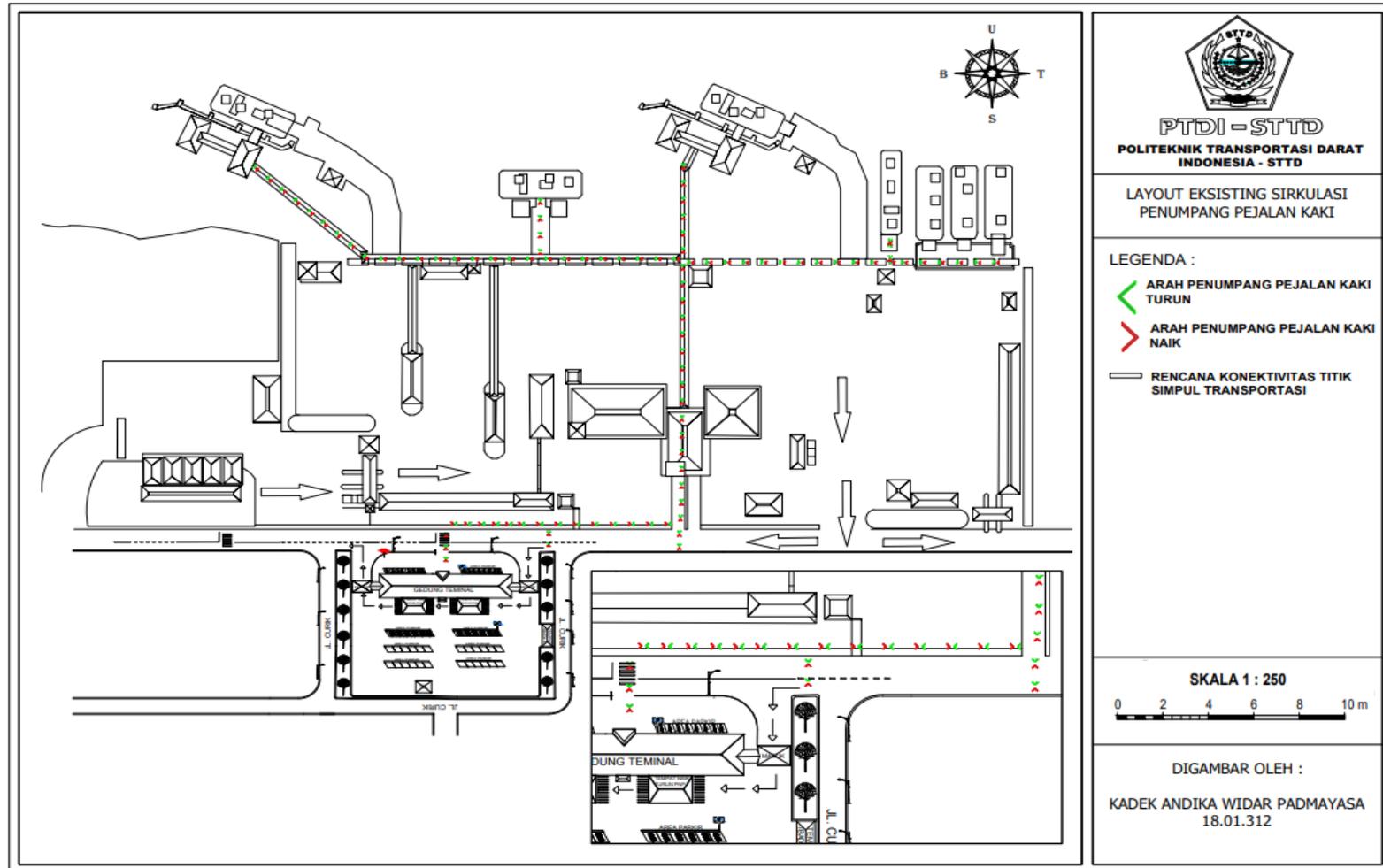
Pada saat melakukan survei Wawancara pada simpul transportasi pelabuhan. Peneliti memberikan pertanyaan akan kebutuhan pembangunan prasarana yang digunakan oleh penumpang agar terkoneksi antar simpul transportasi dan aksesibilitas dapat mudah serta sesuai dengan hasil rekomendasi awal PV<sup>2</sup>.

Sehingga untuk rekomendasi awal saat ini yang diberikan sesuai hasil PV<sup>2</sup> yaitu *pelican crossing* dengan desain sebagai berikut :

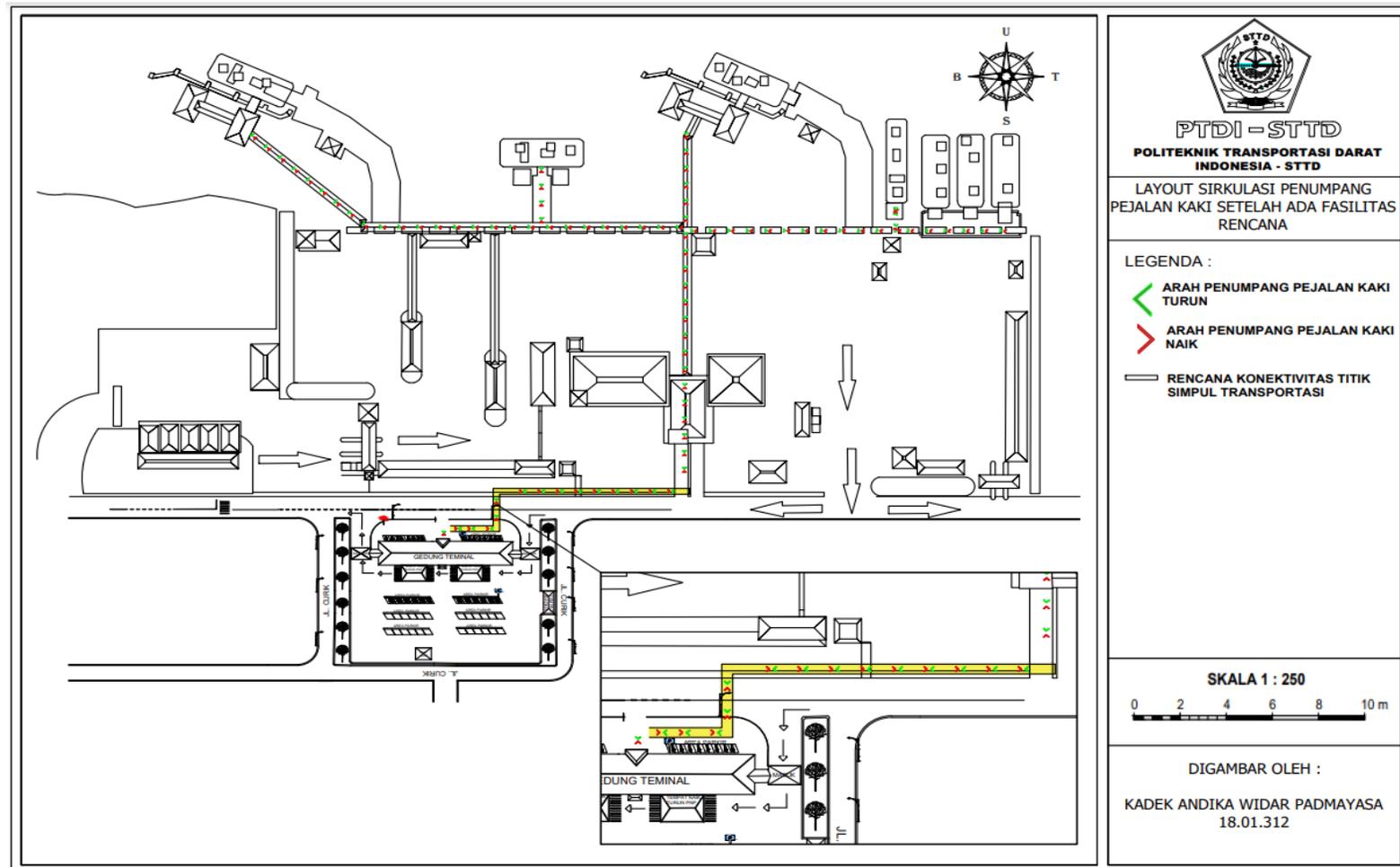


**Gambar V. 23** Desain Fasilitas Rekomendasi *Pelican Crossing*

Selain pemberian rekomendasi awal saat ini, diberikan juga rekomendasi akan mendatang jika  $PV^2$  sudah memenuhi untuk rekomendasi fasilitas penyeberangan orang berupa Jembatan Penyeberangan Orang. Alasan pemilihan fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) karena agar pejalan kaki atau penumpang yang beralih moda tidak bersinggungan langsung dengan kendaraan di jalan raya. Sehingga jika penumpang atau pejalan kaki tidak bersinggungan dengan arus lalu lintas maka tingkat keselamatan tinggi dan adanya perubahan waktu lebih cepat karena tidak adanya nilai waktu hambatan akan menunggu kendaraan yang melintas sebelum menyeberang. Berikut merupakan pola sirkulasi penumpang pejalan kaki dengan menggunakan fasilitas rencana baik menuju maupun dari kedua simpul tersebut :



**Gambar V. 24** Pola Arus Penumpang Pejalan Kaki Sebelum Terdapat Jembatan penyeberangan orang



**Gambar V. 25** Pola Arus Penumpang Pejalan Kaki Setelah Terdapat Jembatan Penyeberangan Orang

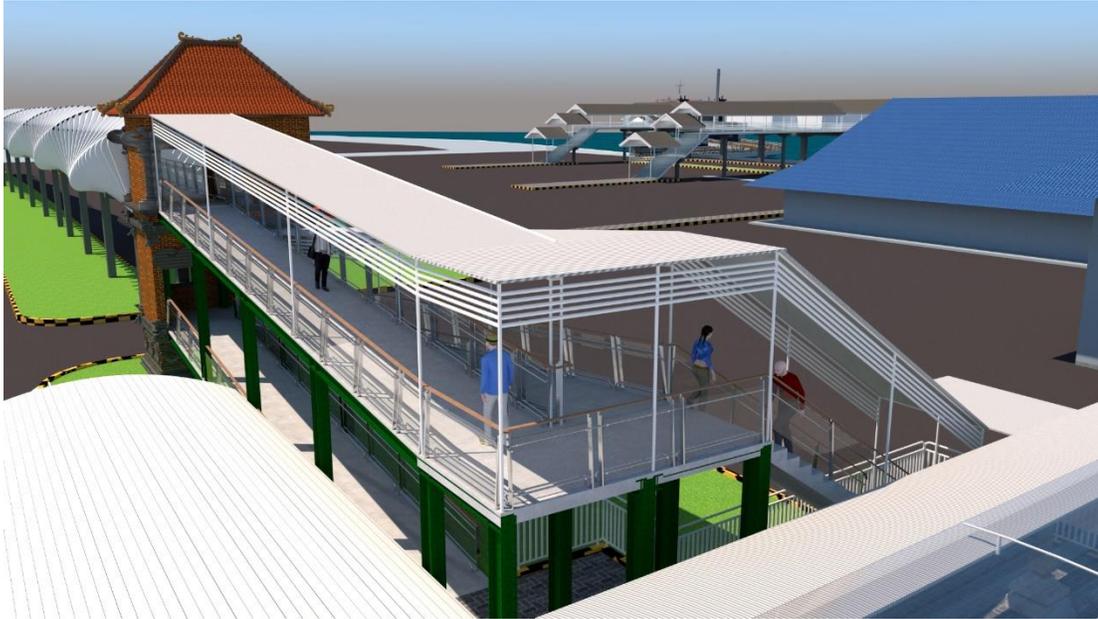
Dari Gambar V.23 diatas menunjukan pola sirkulasi pergerakan penumpang pejalan kaki baik dari turun kapal menuju ke terminal maupun arah sebaliknya yang masih belum teratur dalam menyeberang.melewati fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang. Sedangkan dari Gambar V.24 diatas menunjukan pola sirkulasi pergerakan penumpang pejalan kaki baik dari turun kapal menuju ke terminal maupun arah sebaliknya yang sudah teratur dalam menyeberang dimana melewati fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang.

Berikut desain fasilitas rencana yaitu jembatan penyeberangan orang yang menghubungkan kedua simpul transportasi tersebut :



**Gambar V. 26** Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Atas.

Dari Gambar V.25 diatas menunjukan bentuk fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang dari tampak atas, dimana menghubungkan pintu kedatangan penumpang di Terminal Gilimanuk dengan pintu masuk/keluar penumpang pejalan kaki di Pelabuhan Gilimanuk.



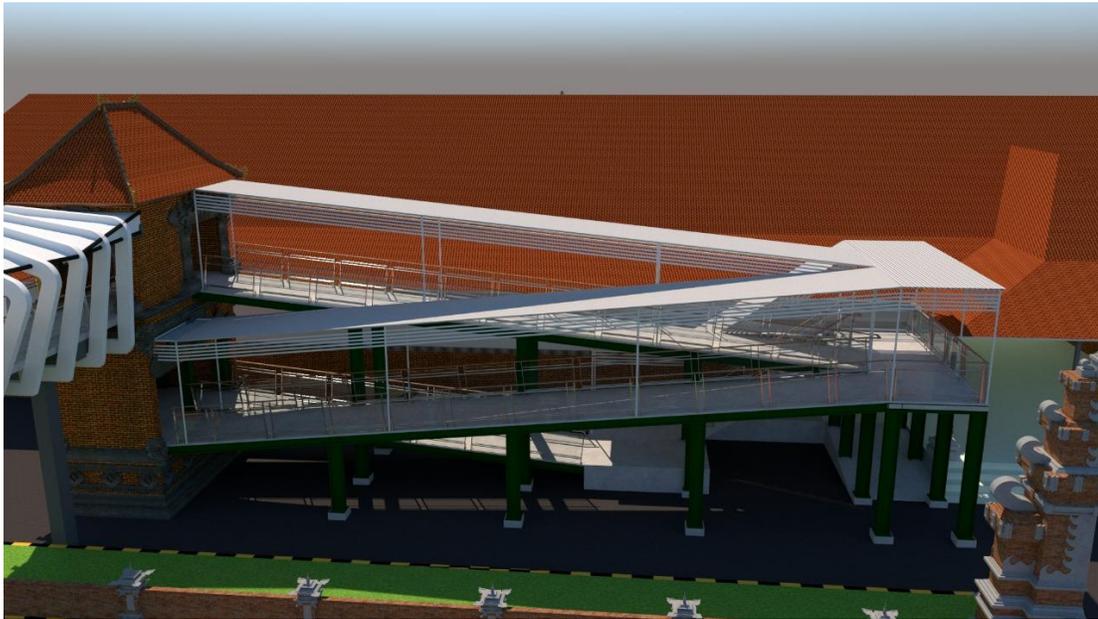
**Gambar V. 27** Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Samping (Sebagai Contoh Tangga Di Pelabuhan Gilimanuk)

Dari Gambar V.26 diatas menunjukkan bentuk fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang dari tampak samping, dimana menunjukkan tangga naik dan turun penumpang pejalan kaki baik menuju maupun dari Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk.



**Gambar V. 28** Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Tampak Dalam

Dari Gambar V.26 diatas menunjukan bentuk fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang dari tampak dalam, dimana menunjukkan akses berjalan didalam fasilitas rencana untuk penumpang pejalan kaki baik menuju maupun dari Pelabuhan Gilimanuk dan Terminal Gilimanuk.



**Gambar V. 29** Desain Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang Untuk penumpang Disabilitas (Sebagai Contoh Ramp Di Terminal Gilimanuk)

Dari Gambar V.27 diatas menunjukan bentuk fasilitas rencana jembatan penyeberangan orang untuk penumpang berkebutuhan khusus atau penumpang disabilitas, dimana sesuai dengan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia/Nomor:468/KPTS/1998 tentang persyaratan teknis aksesibilitas pada bangunan umum dan lingkungan bahwa fasilitas rencana sudah disesuaikan dengan aturan tersebut dimana memiliki kemiringan ramp untuk difabel sebesar  $7^\circ$  dan memiliki lebar sebesar 2,5 meter dan muka datar (bordes) 2 meter untuk memutar kursi roda dan panjang mendatar sebesar 560 cm. Sehingga mampu menciptakan keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel, selain itu juga bisa digunakan untuk jalur penumpang yang membawa barang.

#### 5.6.2.1 *Segment Disutility* Dengan Kondisi Adanya Konektivitas

Setelah didapatkan hasil *segment disutility* kondisi eksisting tersebut, dengan adanya konektivitas fasilitas penghubung antara terminal dengan pelabuhan, bobot akan hambatan menunggu tidak produktif (menunggu

untuk menyeberang jalan) bisa dihilangkan karena adanya fasilitas konektivitas berupa jembatan penyeberangan, sehingga waktu yang didapat yaitu :

### 1. Menuju ke Pelabuhan

**Tabel V. 24** *Segment Disutility* Menuju ke Pelabuhan Setelah Adanya Konektivitas

Penumpang Menuju Pelabuhan Berjalan Kaki					Berjalan			
					Tidak membawa		Membawa beban	
Asal	Jarak (meter)	Kecepatan (m/menit)	Waktu (Menit)	Hambatan	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Terminal - Pintu Masuk	120	54	3,44	0,00	1,25	4,31	3,00	10,33
Pintu masuk - Loket cetak tiket	25,8	54	0,48	3,00	1,25	4,35	3,00	10,43
Loket cetak tiket - Ruang tunggu	23	54	1,00	3,00	1,25	5,00	3,00	12,00
Ruang tunggu - Dermaga	110	54	2,04	1,00	1,25	3,80	3,00	9,11
Total	344,8		6,96			17,45		41,88
Total Nilai Waktu								66,29
Nilai Waktu Penumpang								41,88

Berdasarkan tabel diatas, waktu hambatan akan menunggu untuk menyeberang jalan telah dihilangkan, sehingga waktu yang dihabiskan dalam perjalanan dari terminal hingga mencapai dermaga dengan berjalan kaki dalam *segment disutility* sebesar 41,88 Menit. Jika dilihat dari Tabel. 20 waktu setelah diupayakan menjadi 6 menit lebih cepat.

## 2. Menuju ke Terminal

**Tabel V. 25** *Segment Disutility* Menuju ke Terminal Setelah Adanya Konektivitas

Penumpang Menuju Terminal Berjalan Kaki					Berjalan			
					Tidak membawa		Membawa beban	
Asal	Jarak (meter)	Kecepatan (m/menit)	Waktu (Menit)	Hambatan	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)	Nilai	Nilai Waktu (Nilai x Waktu)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dermaga - Pintu Keluar	200	54	3,70	3,00	1,25	8,38	3,00	20,11
Pintu Keluar - Terminal	120	54	3,44	0,00	1,25	4,31	3,00	10,33
Total	386		7,15			19,69		39,44
Total Nilai Waktu								66,28
Nilai Waktu Penumpang								39,44

Berdasarkan tabel diatas, waktu hambatan akan menunggu untuk menyeberang jalan telah dihilangkan, sehingga waktu yang dihabiskan dalam perjalanan dari terminal hingga mencapai dermaga dengan berjalan kaki dalam *segment disutility* sebesar 39,44 Menit. Jika dilihat dari Tabel. 21 waktu setelah diupayakan menjadi 6 menit lebih cepat.

5.6.2.2 *Income Approach* Setelah Adanya Konektivitas

Setelah didapatkan biaya hilang atau *Income Approach* kondisi eksisting tersebut, sesuai dengan rencana rekomendasi dengan adanya konektivitas fasilitas penghubung antara terminal dengan pelabuhan. Didapatkan hasil penurunan biaya hilang sebagai berikut :

**Tabel V. 26** *Income Approach* Kondisi Setelah Adanya Konektivitas

Segment	Nilai Waktu	Income Approach
Menuju Pelabuhan	41,88	Rp 23.854,73
Penuju Terminal	39,44	Rp 22.464,91

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa pada kondisi setelah adanya konektivitas biaya yang hilang menjadi sebesar Rp 23.854,73 segment menuju ke pelabuhan dan Rp 22.464,91 segment menuju ke terminal.

## 5.6 Pemenuhan Syarat Konektivitas

Dalam terjadinya konektivitas ada beberapa indeks yang harus terpenuhi sebagai syarat salah satu simpul dengan simpul lainnya bisa dikonektivitaskan, dimana sesuai dengan Edward Ullman dalam pembentukan suatu konektivitas, adapun syarat-syarat yang diperlukan dalam terjadinya konektivitas antar ruang (Asep Hariyanto, 2015), berikut indeks yang terpenuhi dalam rencana konektivitas antara Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dengan Terminal Tipe C Gilimanuk :

### 5.6.1 Saling Melengkapi (*Complementarity*)

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan bahwa pada syarat saling melengkapi (*Complementarity*) dalam rencana konektivitas sudah terpenuhi yang dilihat dari adanya perpindahan moda kapal (laut) ke moda AKDP (darat). selain itu, pergerakan pengguna dimana untuk pergerakan penumpang pejalan kaki sesuai dengan pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 105 dari 150 populasi menuju ke zona 93 yaitu Terminal gilimanuk, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 154 dari 221 populasi berasal dari zona 93 yaitu Terminal gilimanuk. Sedangkan untuk pergerakan penumpang pejalan kaki sesuai dengan pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Terminal Gilimanuk memiliki pergerakan

bangkitan tertinggi yaitu 94 dari 102 populasi menuju ke zona 95 yaitu Pelabuhan Gilimanuk, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 72 dari 74 populasi berasal dari zona 95 yaitu Pelabuhan Gilimanuk.

Untuk pemilihan moda penumpang menuju Pelabuhan Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda AKDP sebesar 70% dan untuk pemilihan moda penumpang setelah dari Pelabuhan Gilimanuk memiliki persentase tertinggi yaitu moda AKDP sebesar 74%. Sedangkan, untuk pemilihan moda sebelum ke Terminal Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda kapal sebesar 92% dan untuk pemilihan moda setelah dari Terminal Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda kapal sebesar 98%.

#### 5.6.2 Kesempatan antara (*Intervening Opportunity*)

Dimana dalam syarat kesempatan antara (*Intervening Opportunity*) sudah terpenuhi dengan melihat adanya tingkat kepuasan pengguna yang berdasarkan pelayanan yang diberikan masing-masing simpul. Untuk simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk memiliki tingkat kepuasan penumpang sebesar 70% dari tabel kriteria tingkat kepuasan yang sudah tergolong puas dan untuk simpul Terminal Tipe C Gilimanuk memiliki tingkat kepuasan penumpang sebesar 68% dari tabel kriteria tingkat kepuasan yang sudah tergolong puas juga. Jadi kesempatan untuk di konektivitaskan bisa terjadi karena kualitas pelayanan masing-masing simpul sudah tergolong baik dan pelayanan yang perlu di optimalkan sudah diberikan rekomendasi berupa desain fasilitas.

#### 5.6.3 Kemudahan perpindahan (*Transferability*)

Dalam syarat kemudahan perpindahan (*Transferability*) dimana untuk syarat ini diukur menggunakan nilai waktu dan biaya, dari hasil analisis didapat bahwa nilai waktu kondisi awal sebelum adanya konektivitas. Segment menuju ke pelabuhan sebesar 47,88 menit dan segment menuju ke terminal 45,44 menit, sedangkan setelah terjadinya konektivitas dengan tanpa adanya

bobot nilai waktu menunggu menyeberanga terdapat perubahan nilai waktu dimana untuk segmen menuju ke pelabuhan sebesar 41,88 menit dan segmen menuju ke terminal sebesar 39,44 menit. Untuk biaya yang hilang sebelum adanya konektivitas pada segmen menuju pelabuhan biaya yang hilang sebesar Rp 27.272,31 dan segmen menuju terminal sebesar Rp 25.882,49. Sedangkan untuk biaya yang hilang setelah terjadinya konektivitas pada segmen menuju pelabuhan memiliki biaya hilang sebesar Rp 23.855,73 dan segmen menuju terminal memiliki biaya hilang sebesar Rp. 22.464,91.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

- 6.1.1 Didapatkan bahwa pada syarat saling melengkapi (*Complementarity*) dalam rencana konektivitas sudah terpenuhi yang dilihat dari adanya perpindahan moda laut yaitu kapal ke moda darat yaitu AKDP. Selain itu, pergerakan pengguna dimana untuk pergerakan penumpang pejalan kaki sesuai dengan pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 105 dari 150 populasi menuju ke zona 93 yaitu Terminal Gilimanuk, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 154 dari 221 populasi berasal dari zona 93 yaitu Terminal Gilimanuk. Sedangkan untuk pergerakan penumpang pejalan kaki sesuai dengan pada OD Matriks yaitu didapatkan bahwa pada Terminal Gilimanuk memiliki pergerakan bangkitan tertinggi yaitu 94 dari 102 populasi menuju ke zona 95 yaitu Pelabuhan Gilimanuk, sedangkan untuk pergerakan tarikan tertinggi yaitu 72 dari 74 populasi berasal dari zona 95 yaitu Pelabuhan Gilimanuk. Untuk pemilihan moda penumpang menuju Pelabuhan Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda AKDP sebesar 70% dan untuk pemilihan moda penumpang setelah dari Pelabuhan Gilimanuk memiliki persentase tertinggi yaitu moda AKDP sebesar 74%. Sedangkan, untuk pemilihan moda sebelum ke Terminal Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda kapal sebesar 92% dan untuk pemilihan moda setelah dari Terminal Gilimanuk yang memiliki persentase tertinggi yaitu moda kapal sebesar 98%.
- 6.1.2 Berdasarkan syarat kesempatan antara (*Intervening Opportunity*) sudah terpenuhi dengan melihat adanya tingkat kepuasan pengguna yang

berdasarkan pelayanan yang diberikan masing-masing simpul. Untuk simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk memiliki tingkat kepuasan penumpang sebesar 70% dari tabel kriteria tingkat kepuasan yang sudah tergolong puas dan untuk simpul Terminal Tipe C Gilimanuk memiliki tingkat kepuasan penumpang sebesar 68% dari tabel kriteria tingkat kepuasan yang sudah tergolong puas juga. Jadi kesempatan untuk di konektivitaskan bisa terjadi karena kualitas pelayanan masing-masing simpul sudah tergolong baik dan pelayanan yang perlu di optimalkan sudah diberikan rekomendasi berupa desain fasilitas.

- 6.1.3 Berdasarkan syarat kemudahan perpindahan (*Transferbility*) dimana untuk syarat ini diukur menggunakan  $PV^2$  dan mendapatkan hasil yaitu 221.202.072 serta nilai waktu dan biaya, dari hasil analisis didapat bahwa nilai waktu kondisi awal sebelum adanya konektivitas. Segment menuju ke pelabuhan sebesar 47,88 menit dan segment menuju ke terminal 45,44 menit, sedangkan setelah terjadinya konektivitas dengan tanpa adanya bobot nilai waktu menunggu menyeberanga terdapat perubahan nilai waktu dimana untuk segmen menuju ke pelabuhan sebesar 41,88 menit dan segmen menuju ke terminal sebesar 39,44 menit. Untuk biaya yang hilang sebelum adanya konektivitas pada segmen menuju pelabuhan biaya yang hilang sebesar Rp 27.272,31 dan segmen menuju terminal sebesar Rp 25.882,49. Sedangkan untuk biaya yang hilang setelah terjadinya konektivitas pada segmen menuju pelabuhan memiliki biaya hilang sebesar Rp 23.855,73 dan segmen menuju terminal memiliki biaya hilang sebesar Rp. 22.464,91.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, didapatkan permasalahan sehingga diberikan masukan dan saran untuk upaya perbaikan atau mengatasi permasalahan tersebut. Berikut masukan saran yang diberikan pada penelitian ini :

- 6.2.1 Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada analisis yang dilakukan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

didapat atribut pada kuadran prioritas utama. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan peningkatan pelayanan pada kuadran tersebut berupa :

#### 6.2.1.1 Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

1. Perlu adanya penambahan dan peningkatan informasi di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk khususnya di bagian pelayanan fasilitas daratnya. Dalam hal ini yaitu penambahan informasi atau penunjuk arah penumpang berjalan kaki yang berupa rambu dan berbasis digital (*virtual message sign*).
2. Perlu adanya penambahan petunjuk lokasi penurunan dan menaikkan penumpang khusus pejalan kaki serta pemberian rambu tanda garis untuk area *drop zone* di depan pintu masuk dan keluar penumpang pejalan kaki pelabuhan.
3. Perlu adanya peningkatan pengetahuan akan informasi pelayanan pelabuhan yang dimiliki oleh petugas di pelabuhan, guna dimudahkannya informasi akan pelayanan diterima oleh penumpang.

#### 6.2.1.2 Terminal Tipe C Gilimanuk

1. Perlu adanya penambahan dan peningkatan informasi di Terminal Gilimanuk khususnya pada petunjuk menuju ke moda lanjutannya. Dalam hal ini yaitu penambahan informasi atau penunjuk arah penumpang berjalan kaki yang berupa rambu yang menunjukkan arah menuju ke Pelabuhan Gilimanuk.

6.2.2 Dari hasil dari  $PV^2$  yaitu 221.202.072 untuk rekomendasi awal saat ini berupa fasilitas penyeberangan orang *pelican crossing* dan untuk rekomendasi jangka panjang serta  $PV^2$  sudah memenuhi ketentuan fasilitas penyeberangan tidak sebidang dan *Trip Segment Analysis* dan Biaya hilang dapat dilihat adanya perubahan waktu berjalan penumpang pejalan kaki lebih cepat, biaya yang hilang lebih sedikit dan hasil dari responden yang menyatakan membutuhkan, maka perlu adanya pembangunan fasilitas pejalan kaki berupa Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) yang menghubungkan Pelabuhan Gilimanuk

dengan Terminal Tipe C Gilimanuk guna terciptanya konektivitas antar simpul transportasi dan keselamatan penumpang pejalan kaki dalam perpindahan moda.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 2009 . Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2015 . Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2017. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2019 . Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 1993 . Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 65 Tahun 1993 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2021 . Pola Umum Praktik Kerja Lapangan Kabupaten Jembrana Tahun 2021. Tim PKL Taruna/I Angkatan XL.
- Azwar, Saifuddin. 1986 . Reliabilitas dan Validitas. Jakarta : Rineka Cipta
- Asep Hariyanto. 2015. Studi Pengembangan Ekonomi Lokal Terkait Interaksi Desa-kota (Studi Kasus : Kawasan Sentra Airguci, Kabupaten Banjar). Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol.14 No 1. Bandung
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. 2014. *Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jembrana Tahun 2012-2032*. Kabupaten Jembrana: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jembrana.
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Kabupaten Jembrana Dalam Angka 2020*. Kabupaten Jembrana : BPS Kabupaten Jembrana.
- Ceder, Avishai dan Hadas. 2010. Public Transit Planning and Operation. United States America.

- Dempsey. Paul Stephen. 2000. The Law of Intermodal Transportation. What it Was. Transportation Law Journal Vol.27 No.3. University of Denver Intermodal Transportation Institute International Center for Intermodal Transportation.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset
- Fransiuscus Isjuanda Pinem. 2015. Analisis Nilai Waktu Perjalanan Penumpang Angkutan Umum Kota Medan Dengan Menggunakan RandomRegret Minimization. Medis Sejahtera Surbakti, Bandar Lampung.
- H. Lovelock Cristopher, K. Wreight Lauren. 2005. Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Horowitz. Alan dan Nick Thompson. 1994. Evaluation of Intermodal Passenger Transfer Facilites. Milwaukee, Wisconsin.
- Ratminto. 200. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sydney Metropolitan Area. 2013 . Integrated Public Transport Service Planning Guidelines. Transport Service NSW Government.
- Tamin, Ofyar Z. 2008. Perencanaan, Pemodelan dan Rekayasa Transportasi. Edisi ke-2: Bandung. Penerbit ITB.
- Theresia, 2015 - Purnomo, Wirdha. & Riandadari, Dyah. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik. Surabaya. 2015.
- Trinoto A. A. & Zamakhasari Ahmad. 2021 . Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI dan ServQual. STRING (Satuan Tulisan Riset dan inovasi teknologi), Vol 5.
- Wahidmurni. 2017 . Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Zeithaml, A.V., Berry L.L. dan Parasuraman, A. (1988), 'Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, Vol.52:35-48.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Data Produksi Pelabuhan dan Terminal Bulan Oktober 2021

#### Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

NO	TANGGAL	JUMLAH KAPAL OPERASI	TRIP	Jumlah Penumpang Pejalan Kaki		Total
				Naik	Turun	
1	01-Oct-21	28	211	113	203	316
2	02-Oct-21	28	217	98	143	241
3	03-Oct-21	29	194	135	190	325
4	04-Oct-21	27	204	128	205	333
5	05-Oct-21	29	217	234	214	448
6	06-Oct-21	28	221	154	178	332
7	07-Oct-21	27	207	129	303	432
8	08-Oct-21	28	210	108	134	242
9	09-Oct-21	26	196	58	289	347
10	10-Oct-21	29	200	89	358	447
11	11-Oct-21	28	208	125	222	347
12	12-Oct-21	28	210	165	218	383
13	13-Oct-21	28	219	245	200	445
14	14-Oct-21	28	216	115	217	332
15	15-Oct-21	28	215	211	222	433
16	16-Oct-21	28	193	103	268	371
17	17-Oct-21	27	211	84	159	243
18	18-Oct-21	28	212	124	240	364
19	19-Oct-21	27	215	154	225	379
20	20-Oct-21	27	211	213	241	454
21	21-Oct-21	27	208	134	192	326
22	22-Oct-21	27	203	142	123	265
23	23-Oct-21	27	197	176	296	472
24	24-Oct-21	28	211	249	253	502
25	25-Oct-21	28	209	176	285	461
26	26-Oct-21	27	210	145	228	373
27	27-Oct-21	27	200	134	227	361
28	28-Oct-21	28	215	158	179	337

29	29-Oct-21	28	219	213	240	453
30	30-Oct-21	28	220	147	207	354
31	31-Oct-21	28	217	178	183	361
			RATA-RATA	150	221	

Terminal Gilimanuk

NO	TANGGAL	JUMLAH ANGKUTAN OPERASIONAL	TRIP	Jumlah Penumpang Pejalan Kaki		Total
				Naik	Turun	
1	01-Oct-21	15	2	114	87	201
2	02-Oct-21	15	2	85	43	128
3	03-Oct-21	15	2	145	96	241
4	04-Oct-21	15	2	112	84	196
5	05-Oct-21	15	2	157	96	253
6	06-Oct-21	15	2	89	69	158
7	07-Oct-21	15	2	124	75	199
8	08-Oct-21	15	2	87	86	173
9	09-Oct-21	15	2	122	32	154
10	10-Oct-21	15	2	143	49	192
11	11-Oct-21	15	2	84	86	170
12	12-Oct-21	15	2	117	94	211
13	13-Oct-21	15	2	125	83	208
14	14-Oct-21	15	2	88	75	163
15	15-Oct-21	15	2	93	76	169
16	16-Oct-21	15	2	121	54	175
17	17-Oct-21	15	2	98	84	182
18	18-Oct-21	15	2	78	34	112
19	19-Oct-21	15	2	88	64	152
20	20-Oct-21	15	2	87	95	182
21	21-Oct-21	15	2	79	87	166
22	22-Oct-21	15	2	65	83	148
23	23-Oct-21	15	2	102	69	171
24	24-Oct-21	15	2	109	86	195
25	25-Oct-21	15	2	69	54	123
26	26-Oct-21	15	2	87	86	173

NO	TANGGAL	JUMLAH ANGKUTAN OPERASIONAL	TRIP	Jumlah Penumpang Pejalan Kaki		Total
				Naik	Turun	
27	27-Oct-21	15	2	95	69	164
28	28-Oct-21	15	2	86	84	170
29	29-Oct-21	15	2	79	75	154
30	30-Oct-21	15	2	123	65	188
31	31-Oct-21	15	2	116	89	205
RATA-RATA				102	74	

## Lampiran 2 Lembar Kuisisioner

### 1. Pelabuhan Gilimanuk



POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DARAT INDONESIA- STTD  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT



## KUISISIONER SURVEY

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN GILIMANUK TAHUN 2021

#### A. Identifikasi Responden

Petunjuk pengisian :

- 1) Mohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sebenar-benarnya
  - 2) Mohon diisi dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang telah disediakan
- Nama : *(boleh tidak diisi)*
  - Jenis Kelamin : A. Laki-laki  
B. Perempuan
  - Usia : A. 15 - 19 Tahun  
B. 25 - 29 Tahun



3 = Penting

4 = Sangat Penting

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
<b>F. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)</b>									
				1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat				
				2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)				
				3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik				
				4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses				
				5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik				
				6	Toilet bersih dan tidak berbau				
				7	Fasilitas mushola tersedia dan memadai				
				8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik				
				9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria				
				10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat				
				11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik				

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus				
				13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai				
				14	Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki				
<b>G. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>									
				15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online				
				16	Proses naik ke kapal cepat dan aman				
				17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan				
<b>H. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>									
				18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan				
				19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan				
<b>I. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>									
				20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk				
				21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk				
				22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)				
<b>J. Perhatian Secara Individual (<i>Empathy</i>)</b>									

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang				
				24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket				
				25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan				

## 2. Terminal Gilimanuk



**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DARAT INDONESIA- STTD**  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**



### KUISIONER SURVEY

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN GILIMANUK TAHUN 2021**

### C. Identifikasi Responden

Petunjuk pengisian :

- 3) Mohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sebenar-benarnya
  - 4) Mohon diisi dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang telah disediakan
- Nama : *(boleh tidak diisi)*
  - Jenis Kelamin : A. Laki-laki  
B. Perempuan
  - Usia : A. 15 - 19 Tahun  
B. 25 - 29 Tahun

- C. 40 - 44 Tahun
- D. 45 - 49 Tahun
- E. 50 – 54 Tahun
- F. 55 – 59 Tahun
- G. >60 Tahun

- Darimana Asal daerah perjalanan anda?
- Kemanakah daerah Tujuan anda?
- Maksud Perjalanan :
  - A. Bekerja      E. Sosial
  - B. Pulang      F. Rekreasi
  - C. Bisnis      G. Lainnya
  - D. Kuliah
- Menurut anda, perlukah dibangun fasilitas berupa Jembatan Penyeberangan Orang guna menunjang konektivitas antara Pelabuhan Gilimanuk dengan Terminal Gilimanuk untuk moda lanjutan?
  - A. Perlu      B. Tidak Perlu

D. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Alternatif Jawaban

Untuk Penilaian Persepsi (Layanan Sekarang)

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Untuk Penilaian Harapan ( Tingkat Kepentingan)

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting

3 = Penting

4 = Sangat Penting

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
<b>A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>									
				1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat				
				2	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik				
				3	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik				
				4	Toilet bersih dan tidak berbau				
				5	Fasilitas ibadah tersedia dan memadai				
				6	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik				
				7	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria				
				8	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat				
				9	Fasilitas kesehatan (Ruang medis dan Cuci Tangan) tersedia dan memadai				
				10	Tersedia fasilitas menaikkan dan menurunkan penumpang pejalan kaki				
<b>B. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>									

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
				11	Kemudahan proses pencarian moda angkutan umum				
				12	Proses angkutan ke kapal cepat dan aman				
<b>C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>									
				13	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan				
				14	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan				
<b>D. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>									
				15	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Terminal Gilimanuk				
				16	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Terminal				
				17	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)				
<b>E. Perhatian secara individual (<i>Emphaty</i>)</b>									
				18	Petugas di terminal Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang				
				19	Petugas sigap dalam membantu pengguna yang memerlukan pertolongan				
				20	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan				



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 29 April 2022  Asistensi Ke - 1
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Penjelasan Terkait Judul Skripsi	- Ditindak lanjuti terkait data data dan topik yang akan dibahas pada penelitian

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkonektivitas Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 7 Mei 2022  Asistensi Ke - 2
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lebih dijelaskan dari umum ke khusus</li><li>- Gambaran terkait kondisi terminal dengan pelabuhan dalam penghubungnya</li></ul>
2	Latar Belakang	<ul style="list-style-type: none"><li>- Disi terkait pelayanan analisis</li><li>- Jarak Pelabuhan Ke Terminal</li></ul>
3	Identifikasi Masalah	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diperbaiki untuk lebih diidentifikasi dan dikhususkan</li></ul>
4	Ruang Lingkup	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dibatasi hanya fasilitas daratnya saja</li></ul>

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 16 Mei 2022  Asistensi Ke - 3
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Latar Belakang	- Perbaiki dari urutan penyusutan materi agar sesuai alur pembahasan
2	Karakteristik Wilayah Kajian	- Perbaiki Layout Pelabuhan dan Terminal - Pemberian data fasilitas yang terdapat di pelabuhan - Penambahan data kapal - Penambahan visualisasi kapal sesuai dengan dermaga sandarnya
3	Landasan Teori	- Penambahan akan pengertian dari Kualitas Pelayanan

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 22 Mei 2022  Asistensi Ke - 4
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Batasan Masalah	- Pada poin 1 dihilangkan kata sekitarnya
2	Kajian Pustaka	- Disiapkan landasan teori yang mendukung penelitian
3	Penomoran Penulisan	- Sesuaikan dengan pedoman
4	Daftar Pustaka	- Diurutkan sesuai dengan ketentuan pedoman

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 26 Mei 2022  Asistensi Ke - 5
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Penomoran Penulisan	- Pada Maksud dan Tujuan Penelitian
2	Penambahan Tabel yang belum ada	- Tabel Normal Score
3	Penambahan Jadwal Penelitian	- Sesuaikan dengan pedoman

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 27 Juni 2022  Asistensi Ke - 6
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Penomoran halaman	- D disesuaikan dengan pedoman penyusunan skripsi

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 02 Juli 2022  Asistensi Ke - 7
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Penjelasan terkait analisis selanjutnya yang kurang dalam sidang progres	- Ditindak lanjuti terkait analisis yang akan disampaikan pada sidang akhir

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si.



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 12 Juli 2022  Asistensi Ke - 8
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Latar Belakang	- Penjelasan terkait pintu keluar
2	Tujuan Penelitian	- Pada poin dua menghilangkan bagaimana
3	Rekomendasi	- Penambahan terkait penjelasan desain fasilitas rencana yang ditampilkan pada draft

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si.



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Wisnu Handoko, MM  <b>Tanggal Asistensi</b> : 12 Juli 2022  Asistensi Ke - 9
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	BAB 5	- Memperbaiki Urutan Pembahasan

Dosen Pembimbing,

Wisnu Handoko, SE., M.Si.



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc  <b>Tanggal Asistensi</b> : 22 Mei 2022  Asistensi Ke - 1
---	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Latar Belakang	- Dikhususkan lagi, dan di perbaiki
2	Bagan alir	- Ditambahkan analisisnya
3	Halaman 67 - 68	- Ditambahkan analisis terkait TSA

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc  <b>Tanggal Asistensi</b> : 26 Mei 2022  Asistensi Ke - 2
---	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Keaslian Penulis	- Menambahkan keaslian penulis 7 tahun terakhir 92014-2021
2	Bagan Alir	- Disesuaikan dengan pedoman dan urutan pada BAB 1
3	Bab IV	- Menambahkan kuesioner dan hasil dari responden survey awal
4	Lampiran	- Menambahkan hasil responden, formulir dan data pendukung

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<p><b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Kinerja Pelabuhan Gilimanuk Melalui Metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> Guna Terkoneksi Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u></p>	<p><b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc  <b>Tanggal Asistensi</b> : 27 Mei 2022  Asistensi Ke - 3</p>
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Survey Survey Penadahuluanya	- Menambahkan visualisasi survey pendahuluannya

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc  <b>Tanggal Asistensi</b> : 27 Juni 2022  Asistensi Ke - 4
--	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Gambar Desain	- Penambahan gambar desain fasilitas penumpang disabilitas

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<p><b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u></p>	<p><b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc</p> <p><b>Tanggal Asistensi</b> : 07 Juli 2022</p> <p>Asistensi Ke - 5</p>
--	--

No	Evaluasi	Revisi
1	Layout Sirkulasi Penumpang	- Penambahan gambar layout yang menampilkan sirkulasi pejalan kaki dari terminal hingga kapal maupun sebaliknya kondisi eksisting dan kondisi setelah ada pembangunan konektivitas

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

<b>Nama</b> : Kadek Andika Widar Padmayasa <b>Notar</b> : 1801328 <b>Prodi</b> : D IV Transportasi Darat <b>Judul Skripsi</b> : <u>Analisis Konektivitas Simpul Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Dengan Terminal Tipe C Gilimanuk.</u>	<b>Dosen Pembimbing</b> : Ricko Yudhanta, ST, M.Sc  <b>Tanggal Asistensi</b> : 14 Juli 2022  Asistensi Ke - 6
--	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Rekomendasi	- Diperjelas terkait kondisi eksisting dan kondisi setelah ada rekomendasi pemecahan masalah.

Dosen Pembimbing,

Ricko Yudhanta, ST, M.Sc