

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

EVALUATION AND DEVELOPMENT OF CROSSING TRANSPORTATION IN KUTAI KARTANEGARA REGENCY

Ramadanu Ariza^{1,*}, Edi Purwanto², dan Probo Yudha Prasetyo³

¹Taruna Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Jalan Raya Setu Km.3,5 Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Jalan Raya Setu Km.3,5 Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

³Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Jalan Raya Setu Km.3,5 Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

*E-mail: ramadanuariza@gmail.com

Abstract

Several problems were found regarding the condition of ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency, such as the condition of service performance that is still not in accordance with the established standards and the absence of a strategy for developing ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency, which is indicated by the many facilities that are not yet available in ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency such as the lack of facilities for light fire extinguishers, life buoys, life jackets, first aid kits, minimal lighting in the mode, no vehicle chocks, priority facilities are not yet available, and regulations that discuss ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency are not yet available. This research was conducted by evaluating the performance of existing services and service facilities against the minimum service standards stated in PM No. 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Ferry Transportation and evaluating the strengths, weaknesses, opportunities and threats of ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency. The distribution of questionnaires was carried out during the implementation of Field Work Practices, the data of which was then analyzed using the Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis and SWOT methods. The results obtained from the Customer Satisfaction Index analysis are in the form of passenger satisfaction levels for ferry transportation, an IPA Cartesian diagram that shows which facilities need to be improved according to the interests and satisfaction of service users and then a SWOT diagram that provides recommendations for long-term development strategies for ferry transportation in Kutai Kartanegara Regency.

Keywords: Evaluation, Service Facilities, Ferry Transportation, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, SWOT.

Abstrak

Ditemukan beberapa masalah terhadap kondisi angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara, seperti kondisi kinerja pelayanan yang masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan dan belum adanya strategi pengembangan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara, yang ditandai dengan banyaknya fasilitas yang belum tersedia pada angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara seperti belum tersedianya fasilitas alat pemadam api ringan, pelampung berbentuk lingkaran (*life buoy*), pelampung berbentuk jaket (*life jacket*), perlengkapan P3K, minimnya penerangan di dalam moda tidak tersedia alat ganjal kendaraan, belum tersedia fasilitas prioritas, dan belum tersedia regulasi yang membahas angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas pelayanan eksisting terhadap standar pelayanan minimal yang tertuang pada PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan melakukan evaluasi terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Penyebaran kuisioner dilakukan saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang datanya kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan SWOT. Diperoleh hasil dari analisis Customer Satisfaction Index berupa nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan penyeberangan,

diagram kartesius IPA yang menunjukkan fasilitas mana saja yang perlu untuk ditingkatkan sesuai dengan kepentingan dan kepuasan pengguna jasa dan selanjutnya diagram SWOT yang memberikan rekomendasi strategi pengembangan jangka panjang angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kata Kunci: Evaluasi, Fasilitas Pelayanan, Angkutan Penyeberangan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, SWOT.

PENDAHULUAN

Kabupaten Kutai Kartanegara terletak di Provinsi Kalimantan Timur, Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki kekayaan sumber daya alam yang sangat melimpah, namun memiliki tantangan tersendiri dalam aksesibilitas dan konektivitas antar wilayahnya. Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki ciri khusus yaitu kondisi geografisnya didominasi oleh sungai besar seperti Sungai Mahakam dan beberapa anak sungainya. Sungai-sungai tersebut tidak hanya menjadi sumber air, tetapi menjadi jalur transportasi alami bagi masyarakat setempat. Dikarenakan hal tersebut salah satu aspek transportasi yang menjadi perhatian adalah angkutan penyeberangan. Angkutan penyeberangan memegang peranan vital dalam mendukung konektivitas dan mobilitas penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebagai moda transportasi yang menghubungkan dua titik tertentu melalui perairan, angkutan penyeberangan berkontribusi secara signifikan terhadap ekonomi, pariwisata, dan kehidupan sehari-hari masyarakat.

Ditemukan beberapa masalah terhadap kondisi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara bahwa fasilitas pelayanannya belum sesuai dengan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, yang berupa belum tersedianya fasilitas APAR, life buoy, life jacket, perlengkapan P3K, minimnya penerangan di dalam moda tidak tersedia alat ganjal kendaraan, belum tersedia fasilitas prioritas, dan regulasi yang membahas angkutan penyeberangan. Dari segi pelayanan belum adanya petugas keamanan dan pembeda antara awak kapal dengan penumpang. Oleh karena itu evaluasi dan pengembangan angkutan penyeberangan dapat menjadi langkah awal guna meningkatkan minat penumpang, serta kualitas angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Selain itu minimnya perhatian dari pemilik usaha angkutan penyeberangan dan masih terbatasnya kewenangan pemerintah daerah menyebabkan kurang berkembangnya angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya konsep strategi jangka panjang angkutan penyeberangan seperti belum adanya jaringan trayek angkutan penyeberangan dan belum memiliki perizinan layak kapal dari pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

TINJAUAN PUSTAKA

Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan standar pelayanan minimal adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dalam melakukan analisis, dilakukan survei kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap indikator pelayanan fasilitas angkutan penyeberangan. Indikator pelayanan ini digunakan untuk mengetahui kepentingan dan kepuasan penumpang yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan.

Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang

Aspek – aspek yang diserahkan kepada pengguna jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang angkutan penyeberangan yaitu:

1. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Fauzi Zulkarnaen, Fahrrozi, dan Ashari 2022).

Tabel 1. Skala *Likert* 5 Tingkat

Penilaian Kepentingan	Nilai	Penilaian Kepuasan	Nilai
Tidak Penting	1	Tidak Puas	1
Kurang Penting	2	Kurang Puas	2
Cukup Penting	3	Cukup Puas	3
Penting	4	Puas	4
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5

Sumber : Fauzi Zulkarnaen, Fahrrozi, dan Ashari 2022

2. Pengujian instrumen, pengujian instrumen perlu dilakukan sebelum melakukan pengumpulan data, dikarenakan data perlu diuji kelayakannya, karena pengujian ini akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias, valid serta reliabel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS. Jumlah responden pada uji validitas ini ialah 30 orang. Menurut Singarimbun dan Effendi (2012, p. 137), jumlah responden pengujian minimal 30 orang agar distribusi nilai akan mendekati kurva normal.
3. Uji Validitas memiliki tujuan untuk mengukur valid atau tidaknya data kuesioner, selanjutnya untuk mengetahui data tersebut dapat dipercaya tidaknya, maka apabila perhitungan r hitung lebih besar r tabel 5%, dimana r hitung dilihat dari tabel hasil perhitungan yang didapatkan pada SPSS, sedangkan r tabel 5% dilihat pada tabel yang telah ditentukan (Miftahul Janna dan Herianto 2021). Jika hasil yang diperoleh valid, maka pengolahan data dapat dilanjutkan, namun jika hasil yang didapatkan tidak valid maka proses uji validitas diulang dan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja.
4. Uji reliabilitas, menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan sudah sampai mana hasil dari pengukuran jawaban responden dari seluruh variabel yang digunakan, yang akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan uji Cronbach Alpha. Variable akan dinyatakan reliabel dengan kriteria jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka tidak reliabel. Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Priyatno, 2013: 30).
5. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo dan Sutopo 2018).

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Widodo dan Sutopo 2018

6. *Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen pengguna jasa dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas atau kepentingan, dan faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan pengguna jasa.
7. Metode diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan pemetaan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara diukur tingkat kepentingan

dan kepuasannya. Diagram kartesius analisis IPA terbagi menjadi 4 kuadran, dimana masing – masing kuadran dibatasi oleh 2 garis X dan Y yang berpotongan secara tegak lurus, dimana sumbu X menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepuasan dan sumbu Y menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepentingan.

Strategi Pengembangan

Menurut Marrus dalam Leopard (2011) strategi didefinisikan sebagai suatu proses untuk menentukan rencana para pemilik usaha yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai dengan penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan (Rangkuti dalam Dj. Rusmawati, 2017). Komponen untuk menganalisis perencanaan tentang SWOT dibagi menjadi dua yaitu analisis faktor eksternal dan analisis faktor internal. Analisis lingkungan eksternal adalah proses merencanakan atau perencanaan strategi terhadap lingkungan eksternal atau lingkungan luar perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada dan mempengaruhi kinerja suatu perusahaan.

METODOLOGI

Tahap awal penelitian dimulai dari menentukan identifikasi masalah pada wilayah studi, maksud dan tujuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan proses pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer berupa data inventarisasi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan data survei kepentingan dan kepuasan kinerja fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan. Serta data sekunder berupa data inventarisasi angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara, data lokasi, jenis dan rute angkutan penyeberangan, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan (PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Selanjutnya dilakukan analisis berupa evaluasi kinerja pelayanan angkutan penyeberangan, evaluasi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan, rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan dan rekomendasi strategi jangka panjang angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Langkah awal melakukan evaluasi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan dilakukan dengan survei inventarisasi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Survei ini dilakukan untuk melihat langsung kondisi fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara sekarang. Adapun survei inventarisasi yang dilakukan membandingkan dengan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Tabel 3. Inventarisasi Angkutan Penyeberangan

NO	JENIS	ANGKUTAN PENYEBERANGAN				KETERANGAN
		ADA	TIDAK ADA	SESUAI	TIDAK SESUAI	
1	KESELAMATAN					
	a. Alat Pemadam Api Ringan		✓			Tidak tersedia
	b. <i>Sprinkler</i> dan Alarm Pendeteksi Asap		✓			Tidak tersedia

NO	JENIS	ANGKUTAN PENYEBERANGAN				KETERANGAN
		ADA	TIDAK ADA	SESUAI	TIDAK SESUAI	
	c. <i>Life Jacket</i>	✓			✓	<i>Life jacket</i> tersedia tetapi jumlahnya sedikit tidak sesuai dengan kapasitas dan kondisi <i>life jacket</i> kotor dan buruk
	d. <i>Life Bouy</i>		✓			Tidak tersedia
	e. Perlengkapan P3K		✓			Tidak tersedia
2	KEAMANAN					
	a. Kamera CCTV		✓			Tidak tersedia
	b. Petugas Keamanan	✓			✓	Tersedia tetapi tidak ada pembeda antara petugas keamanan dan penumpang
	c. Informasi Gangguan Keamanan		✓			Tidak tersedia
3	KENYAMANAN					
	a. Ruang Penumpang	✓		✓		<20 Orang
	b. Toilet		✓			Tidak tersedia
	c. Mushola		✓			Tidak tersedia
	d. Ruang Ibu Menyusui		✓			Tidak tersedia
	e. Kantin		✓			Tidak tersedia
	f. Pengatur Suhu Udara		✓			Tidak tersedia
4	KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN					
	a. Informasi Pelayanan		✓			Tidak tersedia
5	KESETARAAN					
	Pelayanan Prioritas		✓			Tidak tersedia
6	KETERATURAN					
	a. Jadwal Operasi		✓			Tidak tersedia dikarenakan jika ada penumpang baru kapal beroperasi
	b. Kecepatan Kapal	✓			✓	Kecepatan kapal 2 knots

Sumber : Hasil Analisis 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat jika dari keenam aspek pelayanan yang terdapat pada angkutan penyeberangan sesuai dengan dengan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan terdapat 4 fasilitas pelayanan yang tersedia dan 14 yang tidak ada. Selain itu dari fasilitas yang tersedia terdapat satu fasilitas yang sesuai dan 3 fasilitas yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal.

2. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

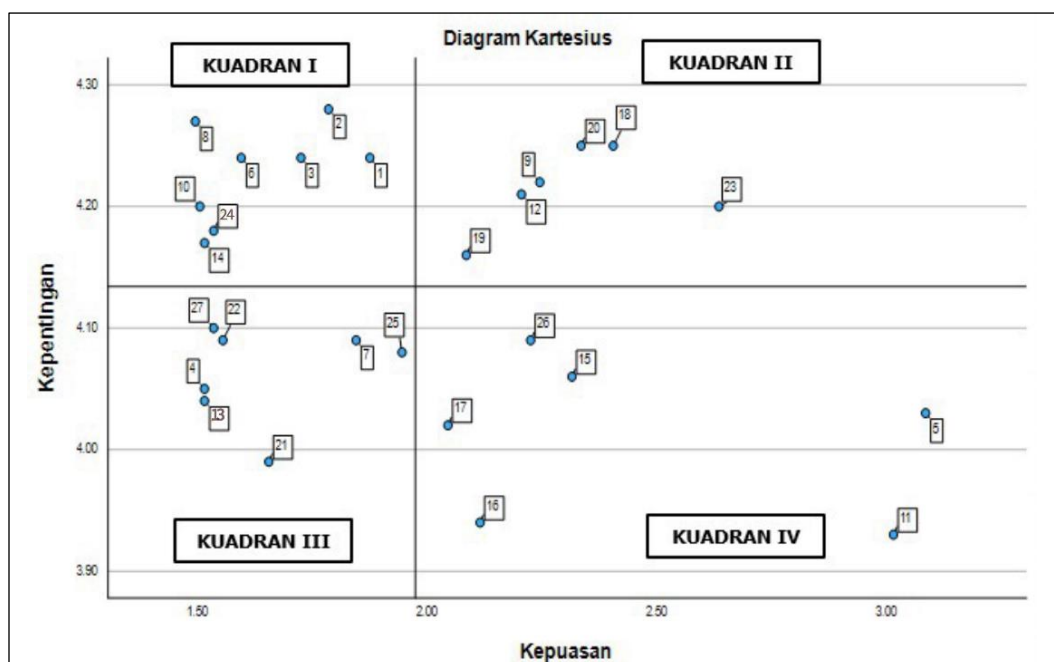
Tabel 4. Hasil Perhitungan CSI

ATRIBUT	RATA-RATA KEPENTINGAN (MIS)	RATA-RATA KINERJA (MSS)	WEIGHTED FACTOR (WF)	WEIGHTED SCORE (WS)
X ₁	4,24	1,87	0,04	0,07
X ₂	4,28	1,78	0,04	0,07
X ₃	4,24	1,72	0,04	0,07
X ₄	4,05	1,51	0,04	0,05
X ₅	4,03	3,08	0,04	0,11
X ₆	4,24	1,59	0,04	0,06
X ₇	4,09	1,84	0,04	0,07
X ₈	4,27	1,49	0,04	0,06
X ₉	4,22	2,24	0,04	0,08
X ₁₀	4,20	1,50	0,04	0,06
X ₁₁	3,93	3,01	0,04	0,11
X ₁₂	4,21	2,20	0,04	0,08
X ₁₃	4,04	1,51	0,04	0,05
X ₁₄	4,17	1,51	0,04	0,06
X ₁₅	4,06	2,31	0,04	0,08
X ₁₆	3,94	2,11	0,04	0,07
X ₁₇	4,02	2,04	0,04	0,07
X ₁₈	4,25	2,40	0,04	0,09
X ₁₉	4,16	2,08	0,04	0,08
X ₂₀	4,25	2,33	0,04	0,09
X ₂₁	3,99	1,65	0,04	0,06
X ₂₂	4,09	1,55	0,04	0,06
X ₂₃	4,20	2,63	0,04	0,10
X ₂₄	4,18	1,53	0,04	0,06
X ₂₅	4,08	1,94	0,04	0,07
X ₂₆	4,09	2,22	0,04	0,08
X ₂₇	4,10	1,53	0,04	0,06
Mean	4,13	1,97	0,04	0,07
JUMLAH	111,62	53,17	1,00	1,97
WEIGHTED TOTAL (WT)				
Customer Satisfaction Index (CSI)				39,33%

Sumber : Hasil Analisis 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan analisis csi terhadap kepuasan dan kepentingan fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan angka 39,33% dimana memiliki arti bahwa penumpang angkutan penyeberangan kurang puas.

3. Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis IPA

Dari diagram diatas sesuai dengan letak kuadrannya masing – masing dapat dilihat atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dan perlu dilakukan evaluasi dan mana yang tidak perlu dilakukan evaluasi.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi pada kondisi saat ini atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna jasa atau belum tersedianya atribut tersebut. Fasilitas pada kuadran I antara lain:

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| (1) Ketersediaan <i>life jacket</i> . | (5) Alat ganjal kendaraan. |
| (2) Ketersediaan <i>life bouy</i> . | (6) Penerangan di dalam moda. |
| (3) Ketersediaan APAR. | (7) Kebersihan kapal. |
| (4) Petugas keamanan. | (8) Ketersediaan fasilitas prioritas. |

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Atribut ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja atau tingkat kepuasan yang tinggi. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran II antara lain:

- | | |
|--|---|
| (1) Lampu penerangan kapal. | (5) Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang. |
| (2) Ruang penumpang. | (6) Harga tiket. |
| (3) Ketanggapan terhadap keluhan penumpang. | |
| (4) Pelayanan merata kepada seluruh pengguna jasa. | |

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat di dalam kuadran III dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu penting, memiliki tingkat kepentingan dan harapan yang rendah dan kinerjanya dinilai kurang baik oleh pengguna jasa. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran III antara lain:

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| (1) Kesiadaan perlengkapan P3K. | (5) Kenyamanan di dalam kapal. |
| (2) Jaminan jika terjadi kecelakaan. | (6) Batas kendaraan yang diangkut. |
| (3) Kompetensi / pengetahuan ABK. | (7) Kecepatan kapal. |
| (4) Kemudahan naik turun kapal. | |

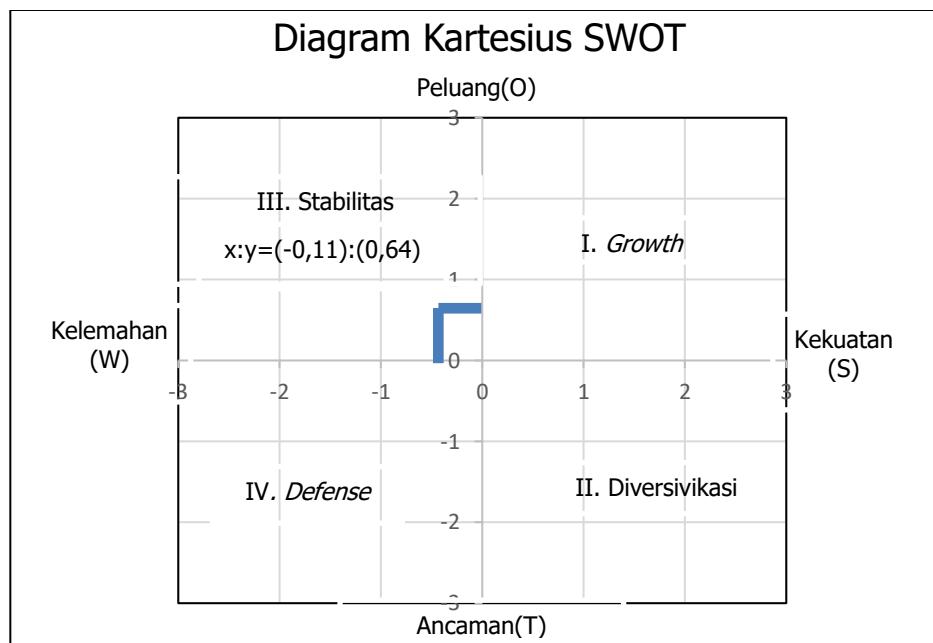
d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran IV memiliki tingkat harapan rendah menurut pengguna jasa akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga atribut tersebut dianggap berlebihan oleh pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dinilai terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya. Adapun fasilitas pelayanan penumpang pada kuadran IV antara lain:

- (1) Kamera cctv.
- (2) Ketersediaan toilet di dalam moda.
- (3) Pengatur suhu udara di dalam kapal.
- (4) Tersedianya tempat kritik dan saran.
- (5) Stiker dilarang merokok.
- (6) Batas waktu operasi kapal.

Dilihat dari diagram kartesius tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan penumpang pada angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara sebagian besar belum terpenuhi dan belum sesuai dengan harapan penumpang. Oleh karena itu, diperlukan penambahan ataupun peningkatan fasilitas terutama pada atribut – atribut yang masuk dalam kuadran 1 sehingga penumpang akan merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ada pada angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

4. *Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats (SWOT)*



Gambar 2. Diagram Kartesius Analisis SWOT

Dari diagram kartesius di atas dapat dilihat bahwa nilai sumbu x dan sumbu y menunjukkan pada kuadran III yang dimana Kuadran III merupakan situasi perusahaan angkutan penyeberangan, memiliki peluang besar tetapi di sisi lain sedang menghadapi berbagai kelemahan atau kendala dari dalam. Maka strategi yang perlu dilakukan untuk mengelola angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah stabilitas. Stabilitas memiliki arti bahwa angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki peluang yang tinggi tetapi dihadapi kelemahan. Peluang – peluang tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan potensi wisata.
- b. Peningkatan ekonomi lokal.
- c. Mempermudah pergerakan orang dan barang.

Walaupun demikian, angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki sedikit kelemahan yaitu:

- a. Fasilitas pelayanan yang masih kurang.

- b. Belum adanya regulasi dan kewenangan dari pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - c. Keterbatasan kapasitas angkutan penyeberangan.
- Diperlukan perbaikan posisi angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara dari kuadran III ke kuadran I. Strategi yang dapat diambil adalah dengan mengubah kelemahan menjadi kekuatan, cara yang dapat diambil selanjutnya adalah sebagai berikut:
- a. Memberikan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang meliputi dari aspek – aspek atribut keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan.
 - b. Memberikan kewenangan kepada pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mengelola angkutan penyeberangan yang beroperasi di daerahnya dan memberikan regulasi – regulasi mengenai angkutan penyeberangan seperti pembuatan surat keputusan jaringan trayek angkutan penyeberangan dan standar kelayakan angkutan penyeberangan.
 - c. Mendorong sektor swasta untuk turut berpartisipasi dalam mengembangkan angkutan penyeberangan seperti meningkatkan kapasitas angkut angkutan penyeberangan dan memperbanyak moda angkutan penyeberangan yang beroperasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dari hasil perhitungan menggunakan metode analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai sebesar 39,33% dimana nilai tersebut dikategorikan ke dalam kurang puas.
2. Setelah dilakukan pengukuran menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) maka dapat ditentukan rekomendasi upaya peningkatan fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan yaitu dengan ketersediaan life jacket, life bouy, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petugas keamanan, alat ganjal kendaraan, penerangan di dalam moda, fasilitas kebersihan kapal dan ketersediaan fasilitas prioritas.
3. Berdasarkan perhitungan menggunakan analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa kondisi angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara berada pada strategi stabilitas yang memiliki arti bahwa angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki peluang yang tinggi tetapi dihadapi beberapa kelemahan internal. Upaya peningkatan yang harus dilakukan adalah merubah kelemahan pada menjadi kekuatan pada angkutan penyeberangan yaitu dengan memberikan fasilitas pelayanan sesuai dengan SPM, memberikan kewenangan lebih kepada pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mengelola angkutan penyeberangan dan mendorong sektor swasta untuk turut berpartisipasi dalam mengembangkan angkutan penyeberangan.

SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada pengelola angkutan penyeberangan maupun Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut:

1. Diperlukan pembenahan terhadap fasilitas pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan agar penumpang lebih merasa puas dan aman dalam menggunakan angkutan penyeberangan.
2. Perlu adanya evaluasi dan pengawasan terhadap unit pelaksana pengelola angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara demi meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan.

3. Dalam upaya pengembangan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Perlu dilakukan strategi *growth* yaitu dengan memanfaatkan peluang dan kekuatan yang ada pada angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan. PM No. 62 Tahun 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
- Fauzi Zulkarnaen, Muhammad, Muh Fahrorrozi, dan Maulana Ashari. 2022. "Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk." *Jurnal Ilmiah IKIP Mataram* 9 (2). <https://ojs.ikipmataram.ac.id/index.php/jiim>.
- Leopard. 2011. Strategi Wawasan Kehidupan. Tersedia di <http://swkehidupan.blogspot.com/2012/10/normal-0-false-false-false.html>.
- Mar'atusholihah, Sarah. 2020. "Evaluasi Kebutuhan Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang Kota Tasikmalaya." *Inersia: Jurnal Teknik Sipil* 12 (1): 45–57. <https://doi.org/10.33369/ijts.12.1.45-57>.
- Meikalyan, Rizzal. 2016. "Studi Komparasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Trans Jogja." Thesis. STUDI KOMPARASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BUS TRANS JOGJA - E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta (uajy.ac.id)
- Miftahul Janna, Nilda, dan Herianto. 2021. "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS." *Jurnal Pendidikan*.
- Mulyo Sanusi, Widodo, and Sutopo Joko. 2018. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer." *Jurnal Informatika Upgris* 4 (1): 38–45.
- Rangkuti, Freddy. (2014). "Analisis SWOT: teknik membedah kasus bisnis cara perhitungan bobot rating dan OCAI."