



**KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

ENO ELBIKA M

Notar : XXVIII.10.12

**PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI
2024**

**KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh:

ENO ELBIKA M

Notar : XXVIII.10.12

**PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI
2024**

SKRIPSI

**KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

ENO ELBIKA M

Notar : XXVIII.10.12

Telah di Setujui Oleh :

PEMBIMBING I



Wisnu Handoko, SE., M.Si

NIP. 19640306 199103 1 001

PEMBIMBING II



Agus Pramono, SH, MM

NIP. 19700404 199303 1 010

SKRIPSI

**KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

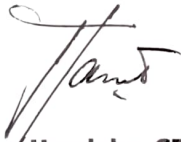
Oleh :

ENO ELBIKA M

Notar : XVIII.10.12

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 26 JUNI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing I

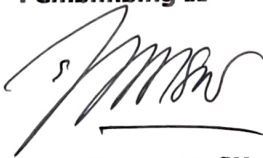


Wisnu Handoko, SE., M.Si

NIP. 19640306 199103 1 001

Tanggal: 25 Juli 2024

Pembimbing II



Agus Pramono, SH, MM

NIP. 19700404 199303 1 010

Tanggal: 15 Juli 2024

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI, 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

ENO ELBIKA M

Notar : XXVIII.10.12

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

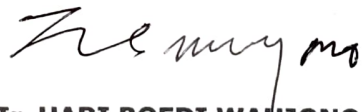
Pada Tanggal : 26 Juni 2024

DEWAN PENGUJI



RIANTO RILI PRIHATMANTYO, ST, M. Sc

NIP. 19830129 200912 1 001



Ir. HARI BOEDI WANJONO, MT

NIP. 19640304 199203 1 002

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



YUANDA PATRIA TAMA, S.ST., MT

NIP. 19871103 201012 1 005

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : ENO ELBIKA M

Notar : XXVIII.1012

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Juli 2024

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 : ENO ELBIKA M
Notar : XXVIII.10.12
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Darat
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

**“KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN
PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE PROVINSI NUSA
TENGGARA TIMUR”**

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 : 29 Juli 2024

Yang Menyatakan



ENO ELBIKA M

ABSTRAKSI

Indonesia, negara kepulauan terbesar di dunia, memiliki 17.504 pulau dan luas laut 7,9 juta km², yang mencakup 81% dari total wilayahnya. Transportasi laut, yang mendukung lebih dari 80% volume perdagangan internasional, memainkan peran penting dalam menghubungkan pulau-pulau, terutama di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang terdiri dari 1.192 pulau. Rute penyeberangan Kupang - Rote, menghubungkan Pelabuhan Penyeberangan Bolok di Kupang dengan Pelabuhan Penyeberangan Baru di Pulau Rote, adalah jalur penting untuk mobilitas penduduk dan pariwisata.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi standar pelayanan minimal (SPM) di KMP Garda Maritim 3, yang merupakan salah satu dari dua operator yang melayani rute ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fasilitas di KMP Garda Maritim 3 belum memenuhi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Fasilitas seperti tandu, kursi roda, tabung oksigen, kursi sofa, kursi reclining, dan ruang menyusui belum tersedia atau tidak memadai, yang berdampak negatif pada kepuasan penumpang. Saran utama adalah peningkatan fasilitas sesuai standar pelayanan minimal untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal. Angkutan Penyeberangan. *Importance Performance Analysis. Service Quality. Customer Satisfaction Index.*

ABSTRACT

Indonesia, the world's largest archipelago, has 17,504 islands and a sea area of 7.9 million km², covering 81% of its total area. Maritime transport, supporting over 80% of international trade volume, plays a crucial role in connecting the islands, particularly in East Nusa Tenggara Province, which consists of 1,192 islands. The Kupang - Rote ferry route, connecting Bolok Ferry Port in Kupang with the New Ferry Port on Rote Island, is vital for resident mobility and tourism.

This study focuses on evaluating the minimum service standards (SPM) on KMP Garda Maritim 3, one of the two operators serving this route. The research findings indicate that several facilities on KMP Garda Maritim 3 do not meet the standards set by the Minister of Transportation Regulation No. 62 of 2019. Facilities such as stretchers, wheelchairs, oxygen tanks, sofa seats, recliner seats, and nursing rooms are either unavailable or inadequate, negatively impacting passenger satisfaction. The main recommendation is to enhance facilities according to minimum service standards to ensure passenger safety, comfort, and satisfaction.

Keywords: *Minimum Service Standards. Ferry Transport. Importance Performance Analysis. Service Quality. Customer Satisfaction Index.*

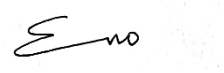
KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas berkat dan karunia Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul "**Kajian Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan Di Lintasan Kupang – Rote Provinsi Nusa Tenggara Timur**" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu ada untuk mendukung;
2. Bapak Avi Mukti Amin, S.SiT., MT selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD;
3. Bapak Yuanda Patria Tama, S.ST., MT selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
4. Bapak Wisnu Handoko, SE., M.Si dan Bapak Agus Pramono, SH, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan skripsi ini;
5. Bapak Rianto Rili Prihatmantyo, ST., M. Sc dan Bapak Ir. Hari Boedi Wahjono., MT selaku dosen penguji atas bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Seluruh dosen beserta civitas akademika yang sangat membantu proses belajar mengajar selama ini;
7. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Angkatan XXVIII Alih Jenjang, salam kompak selalu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya.

Bekasi, 29 Juli 2024



ENO ELBIKA M

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Transportasi.....	5
2.1.1 Pola Jaringan Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan.....	5
2.1.2 Sarana Transportasi	6
2.1.3 Prasarana Transportasi.....	10
2.2 Kondisi Wilayah Kajian	10
2.2.1 Batas Administrasi.....	11
2.2.2 Kependudukan	12
2.2.3 Perekonomian	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA	13
3.1 Transportasi	13
3.2 Sistem Transportasi	13
3.3 Pelabuhan	14
3.4 Kapal	14
3.5 Angkutan Penyeberangan.....	15
3.6 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan.....	16
3.7 Peningkatan Pelayanan.....	21

3.8	Kepuasan Konsumen	21
3.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
3.10	<i>Service Quality (ServQual)</i>	22
3.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
BAB IV METODE PENELITIAN.....		26
4.1	Desain Penelitian	26
4.1.1	Identifikasi Masalah	26
4.1.2	Pengumpulan Data	27
4.1.3	Analisis Data	27
4.1.4	Keluaran (Output).....	27
4.2	Bagan Alir Penelitian.....	27
4.3	Teknik Pengumpulan Data	29
4.3.1	Metode Observasi	29
4.3.2	Metode Dokumentasi.....	29
4.3.3	Metode Kuesioner	29
4.3.4	Metode Institusional.....	29
4.3.5	Metode Kepustakaan.....	30
4.4	Teknik Analisis Data	30
4.4.1	Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan	30
4.4.2	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	31
4.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	33
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH		34
5.1	Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Garda Maritim 3.....	34
5.1.1	Aspek Keselamatan	34
5.1.2	Aspek Keamanan	38
5.1.3	Aspek Kenyamanan.....	42
5.1.4	Aspek Kemudahan/Keterjangkauan.....	48
5.1.5	Aspek Kesenjajaran	53
5.1.6	Aspek Keteraturan	53

5.1.7	Persentase Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan	
	Penyeberangan	54
5.2	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	60
5.2.1	Penentuan Besaran Sampel.....	60
5.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	61
5.2.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	63
5.2.4	Analisis <i>Service Quality (ServQual)</i>	69
5.2.5	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	70
5.3	Usulan Pemecahan Masalah	72
5.3.1	Desain Pengaturan Jarak Antar Kendaraan	72
5.3.2	Desain Penyediaan Tandu.....	74
5.3.3	Desain Penyediaan Kursi Roda	75
5.3.4	Desain Penyediaan Tabung Oksigen	77
5.3.5	Desain Ruang Ibu Menyusui.....	79
5.3.6	Desain Kursi Reklining Lebar 50 cm dan Panjang 60 cm	80
5.3.7	Desain Penyediaan Tempat Duduk Penumpang Lebar 50 cm dan Panjang 50 cm	81
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN		90

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Ship Particular KMP. Garda Maritim 3.....	6
Tabel II.2	Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota di NTT	11
Tabel II.3	Batas Wilayah Administrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur	11
Tabel II.4	Jumlah Penduduk Provinsi NTT 3 (tiga) Tahun Terakhir	12
Tabel III.1	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.....	16
Tabel III.2	Kriteria Penilaian <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
Tabel V.1	Informasi Keselamatan Dan Kesehatan	34
Tabel V.2	Fasilitas Keselamatan	35
Tabel V.3	Fasilitas Kesehatan	36
Tabel V.4	Informasi Dan Himbauan.....	37
Tabel V.5	Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan	37
Tabel V.6	Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang.....	39
Tabel V.7	Fasilitas Petugas Keamanan.....	39
Tabel V.8	Fasilitas Informasi Gangguan Keamanan	39
Tabel V.9	Fasilitas Keamanan	40
Tabel V.10	Fasilitas Lampu Penerangan	40
Tabel V.11	Lantai Geladak	41
Tabel V.12	Fasilitas Fasilitas Keamanan Pada Ruang Mesin	42
Tabel V.13	Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler.....	42
Tabel V.14	Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Non Reguler	44
Tabel V.15	Toilet Reguler	45
Tabel V.16	Musholla.....	46
Tabel V.17	Ruang Ibu Menyusui.....	46
Tabel V.18	Fasilitas Lampu Penerangan	47
Tabel V.19	Kantin/Kafetaria	47
Tabel V.20	Kondisi Fisik Kapal	48
Tabel V.21	Informasi Pelayanan	49
Tabel V.22	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	49
Tabel V.23	Fasilitas Bagasi.....	50
Tabel V.24	Pengukuran Gang/Jalan	50

Tabel V.25	Tangga	50
Tabel V.26	Fasilitas Bongkar Muat	51
Tabel V.27	Ruang Geladak Kapal	52
Tabel V.28	Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus.....	53
Tabel V.29	Jadwal Operasi.....	54
Tabel V.30	Kecepatan Dinas Kapal	54
Tabel V.31	Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP. Garda Maritim 3	55
Tabel V.32	Kesesuaian Kondisi Pemuatan Kendaraan Di KMP. Garda Maritim 3	57
Tabel V.33	Kesesuaian Kondisi Pengoperasian Kapal KMP. Garda Maritim 3	58
Tabel V.34	Klasifikasi Dimensi SPM KMP. Garda Maritim 3.....	59
Tabel V.35	Uji Validitas KMP. Garda Maritim 3	61
Tabel V.36	Nilai r Tabel	62
Tabel V.37	Uji Reliabilitas SPM KMP. Garda Maritim 3	63
Tabel V.38	Skor Total Item SPM KMP. Garda Maritim 3.....	64
Tabel V.39	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Setiap Item SPM KMP. Garda Maritim 3	66
Tabel V.40	Peringkat Prioritas Utama Item SPM KMP. Garda Maritim 3	69
Tabel V.41	Perhitungan MIS dan MSS	70
Tabel V.42	Perhitungan <i>Weighting Score</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	KMP Garda Maritim 3	7
Gambar II.2	Deck penumpang KMP. Garda Maritim 3 saat kosong	8
Gambar II.3	Deck penumpang KMP. Garda Maritim 3 saat terisi	8
Gambar II.4	Deck kendaraan KMP. Garda Maritim 3 saat kosong	9
Gambar II.5	Deck kendaraan KMP. Garda Maritim 3 saat terisi	9
Gambar II.6	Peta Geografis Provinsi Nusa Tenggara Timur	10
Gambar III.1	Diagram Kartesius Matrix IPA	22
Gambar IV.1	Bagan Alir Penelitian	28
Gambar V.1	Diagram <i>Importance Performance</i> SPM KMP. Garda Maritim 3	67
Gambar V.2	Jarak depan dan belakang antar kendaraan minimal 60 cm ...	73
Gambar V.3	Jarak antar samping kendaraan minimal 60 cm	73
Gambar V.4	Jarak antar kendaraan dengan dinding kapal minimal 60 cm..	74
Gambar V.5	Penyediaan tandu di ruang medis	75
Gambar V.6	Penyediaan kursi roda pada dek penumpang.....	77
Gambar V.7	Rencana penyediaan tabung oksigen di ruang medis.....	78
Gambar V.8	Rencana ruang menyusui	80

DAFTAR RUMUS

Rumus III.1	Rumus <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
Rumus III.2	Rumus <i>Service Quality (ServQual)</i>	23
Rumus III.3	Rumus <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	24
Rumus III.4	Rumus <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	24
Rumus III.5	Rumus <i>Weight Factor (WF)</i>	24
Rumus III.6	Rumus <i>Weight Score (WS)</i>	25
Rumus III.7	Rumus <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
Rumus IV.1	Rumus Persentase Tingkat Kesesuaian	30
Rumus IV.2	Rumus <i>Sampling</i> Taro Yamane	31
Rumus IV.3	Rumus Uji Validitas	32
Rumus IV.4	Rumus Uji Reliabilitas	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** Peta Jaringan Lintasan Kupang – Rote
- Lampiran II** Layout Pelabuhan Penyeberangan Bolok
- Lampiran III** Desain Kursi Reklining Dengan Ukuran 50 cm x 60 cm
- Lampiran IV** Desain Tempat Duduk Penumpang Dengan Ukuran 50 cm x 50 cm
- Lampiran V** *Ship Particular* Kapal Yang Beroperasi di Lintasan Kupang – Rote dan Provinsi Nusa Tenggara Timur