

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

STUDY ON THE EVALUATION OF MINIMAL SERVICE STANDARDS FOR FERRY TRANSPORTATION ON THE KUPANG - ROTE ROUTE IN THE PROVINCE OF EAST NUSA TENGGARA

Eno Elbika Mahodim^{1*}, Wisnu Handoko², Agus Pramono³

Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Bekasi

Program Studi Sarjana Transportasi Darat Terapan Alih Jenjang

Jl. Raya Setu KM 3.5, Cibuntu, Cibitung, Kabupaten Bekasi, 17520, Indonesia

**Email korespondensi : eno.elbika@ptdisttd.ac.id*

ABSTRACT

Indonesia, the largest archipelago with 17,504 islands and a sea area of 7.9 million km², relies heavily on maritime transportation, especially in East Nusa Tenggara Province, which has 1,192 islands. The Kupang - Rote crossing route, connecting Bolok Port in Kupang with Baru Port on Rote Island, is a crucial path for mobility and tourism. This study evaluates the minimum service standards (SPM) on the KMP Garda Maritim 3, one of the operators of this route. The results indicate that several facilities do not meet the standards set by the Minister of Transportation Regulation No. 62 of 2019 on Minimum Service Standards for Ferry Transportation, such as stretchers and wheelchairs, affecting passenger satisfaction. The main recommendation is to improve facilities to meet standards to enhance passenger safety and satisfaction.

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

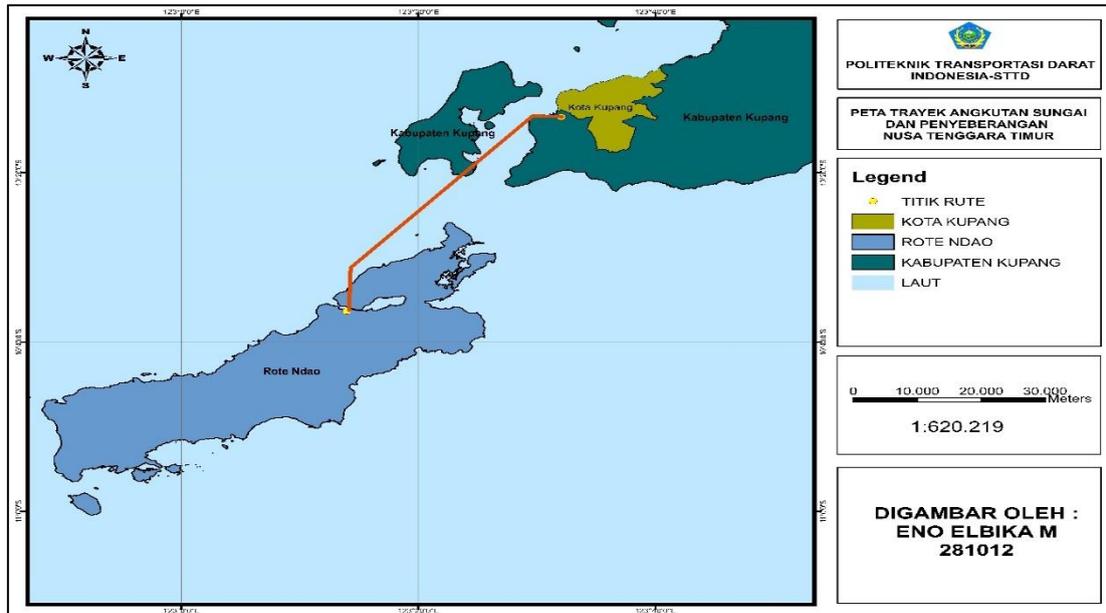
ABSTRAKSI

Indonesia, negara kepulauan terbesar dengan 17.504 pulau dan luas laut 7,9 juta km², sangat bergantung pada transportasi laut, terutama di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki 1.192 pulau. Rute penyeberangan Kupang - Rote, yang menghubungkan Pelabuhan Bolok di Kupang dengan Pelabuhan Baru di Pulau Rote, adalah jalur penting untuk mobilitas dan pariwisata. Penelitian ini mengevaluasi standar pelayanan minimal (SPM) di KMP Garda Maritim 3, salah satu operator rute tersebut. Hasil menunjukkan beberapa fasilitas belum memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, seperti tandu dan kursi roda, yang memengaruhi kepuasan penumpang. Rekomendasi utama adalah perbaikan fasilitas sesuai standar untuk meningkatkan keselamatan dan kepuasan penumpang.

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

PENDAHULUAN

Indonesia, negara kepulauan terbesar dengan 17.504 pulau dan luas laut 7,9 juta km², sangat bergantung pada transportasi laut untuk lebih dari 80% perdagangan internasionalnya. Di Nusa Tenggara Timur, dengan 1.192 pulau, transportasi laut sangat penting untuk mobilitas dan pariwisata. Rute Kupang-Rote menghubungkan Pelabuhan Feri Bolok di Kupang dengan Pelabuhan Feri Baru di Pulau Rote, yang mencakup 40 mil dalam waktu sekitar 3 jam.



(Sumber: Hasil Analisis)

Gambar 1. Peta Lintasan Kupang - Rote

Rute ini sangat penting bagi perekonomian dan pariwisata di wilayah tersebut dan dilayani oleh dua operator: PT. ASDP Indonesia Ferry dan PT. Multi Guna Maritim. Namun, pengamatan di KMP. Garda Maritim 3 menunjukkan bahwa beberapa fasilitas tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019, yang berdampak pada kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi SPM KMP. Garda Maritim 3 pada rute Kupang-Rote, dengan fokus pada layanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan operasi kapal.

TINJAUAN PUSTAKA

Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan memainkan peran penting dalam jaringan transportasi nasional, menghubungkan sistem transportasi darat seperti kereta api dan jalan raya, serta menyatukan ribuan pulau di nusantara (Awaliyah et al., 2016). Sungai, danau, dan selat adalah fasilitas krusial untuk lalu lintas dan perkembangan transportasi di Indonesia, serta membantu meningkatkan aksesibilitas ke berbagai wilayah (Nasution, 2004). Evaluasi kinerja sistem penyeberangan harus mencakup angkutan penyeberangan dan kebutuhan pelayanannya (Suparsa, 2009).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan

Pelayanan adalah aktivitas yang membantu masyarakat dengan menyediakan barang atau jasa, baik dengan atau tanpa transfer kepemilikan (Moenir, 1992). Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengacu pada kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan pemerintah sebagai indikator kesejahteraan masyarakat (Syamsudin, 2021). SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan dasar yang harus dipenuhi perusahaan angkutan penyeberangan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019.

1. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang, meliputi :
 - a. Aspek keselamatan
 - b. Aspek keamanan
 - c. Aspek kenyamanan
 - d. Aspek kemudahan/keterjangkauan
 - e. Aspek kesetaraan
1. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan, meliputi :
 - a. Aspek keselamatan
 - b. Aspek keamanan
 - c. Aspek kemudahan/keterjangkauan
2. SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal, meliputi :
 - a. Aspek keamanan
 - b. Aspek kenyamanan
 - c. Aspek keteraturan

Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan pelanggan adalah penilaian subjektif setelah membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Jika kualitas produk atau layanan memenuhi harapan, pelanggan cenderung loyal. Kepuasan atau ketidakpuasan muncul dari perbandingan antara kinerja aktual produk atau layanan dengan ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2007). Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa, serta mengukur kepentingan dan kinerja atribut (Supranto, 1997). Metode IPA digunakan untuk menganalisis data terkait kepuasan dan kepentingan/kinerja angkutan umum penumpang (Martilla & James, 1977). Rumus yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian pelaksanaan/kepuasan angkutan

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan bagi kepuasan penumpang

Service Quality (ServQual)

Analisis *ServQual* mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan (Utami & Dewi, 2020). Hasilnya mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan positif menunjukkan perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sementara kesenjangan negatif menunjukkan kegagalan memenuhi harapan. Rumus untuk menentukan nilai GAP adalah sebagai berikut:

$$ServQual = Xi - Yi$$

Keterangan :

Xi = Nilai rata-rata indikator kinerja pelayanan (kepuasan) pada atribut i

Y_i = Nilai rata-rata indikator harapan (kepentingan) pada atribut i

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) mengukur kepuasan pelanggan melalui analisis data survei dan disajikan dalam bentuk persentase. CSI menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan berbagai atribut produk atau jasa (Syukri, 2014). Rumus yang digunakan adalah:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 1. Kriteria Penilaian *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No.	Nilai Indeks (%)	Kriteria
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

METODOLOGI

Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa diatas KMP. Garda Maritim 3.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Bolok, Kabupaten Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Sumber Data

Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara untuk menggali lebih dalam pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan dengan membagikan kuesioner secara acak kepada responden. Data sekunder mencakup informasi dari dua sumber utama: BPTD Wilayah XIII Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang menyediakan data mengenai jaringan ASDP, karakteristik kapal dan *layout* Pelabuhan Bolok; dan Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang menawarkan data tentang kondisi geografis, batas administrasi, dan demografi daerah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Analisis ini menilai kesesuaian fasilitas di KMP Garda Maritim 3 dengan PM 62/2019 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Berikut adalah hasil inventarisasi mengenai fasilitas pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan pengoperasian kapal di KMP Garda Maritim 3:

1. *Kesesuaian pelayanan penumpang Maritim 3*

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{41}{62} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = 66,12\%$$

2. *Kesesuaian Pemuatan kendaraan Maritim 3*

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{22}{26} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = 84,61\%$$

3. *Kesesuaian pengoperasian kapal Maritim 3*

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{\Sigma \text{ Sesuai}}{\Sigma \text{ Total Jenis Pelayanan}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = \frac{4}{4} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Kesesuaian SPM} = 100\%$$

Survei inventarisasi fasilitas pelayanan di KMP Garda Maritim 3, sesuai dengan PM 62/2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Beberapa fasilitas masih belum tersedia dan ada fasilitas yang belum memenuhi standar yang ditetapkan. Berdasarkan analisis persentase, atribut yang tidak sesuai dengan klasifikasi dimensi pelayanan telah diidentifikasi, menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Dimensi SPM Maritim 3

Atribut	Klasifikasi	Kriteria SPM
A1	<i>Tangibles</i>	Fasilitas tempat tidur yang memadai
A2		Tersedia tandu
A3		Tersedia TV/Video/Audio di ruang penumpang ekonomi reguler
A4		Jarak antara salah satu sisi kendaraan ≥ 60 cm
A5		Tempat duduk dengan sandaran tangan
A6		Kursi reclining lebar 50 cm panjang 50 cm
A7		Kursi sofa lebar 50 cm panjang 60 cm
A8		Lampu penerangan yang memadai
A9		Tersedia kantin/kafetaria
A10		Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm

Atribut	Klasifikasi	Kriteria SPM
A11		Lebar tangga harus lebih dari 100 cm
A12		Tersedia fasilitas bagasi penumpang
A13	<i>Reliability</i>	Akses penumpang dari dan ke geladak atas (upper deck) harus tersedia duduk atau tumpuan.
A14		Akses kendaraan dari pintu samping
A15	<i>Responsiveness</i>	Ketersediaan ruang medis yang memadai
A16		Tersedia kursi roda
A17	<i>Assurance</i>	Tersedia tabung oksigen
A18		Tersedia informasi gangguan keamanan
A19	<i>Empathy</i>	Ketersediaan ruang menyusui yang memadai
A20		Akses prioritas fasilitas bagi penumpang difabel

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

Penentuan Besaran Sampel

Rumus yang digunakan adalah menggunakan *Formula Sampling Taro Yamane*, adapun besaran sampel yang digunakan dengan tingkat signifikan sebesar 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7.430}{7.430 (0,01)+1} = 98 \approx 100 \text{ orang}$$

Uji Validitas Kuesioner SPM Maritim 3

Dalam uji validitas ini, dapat dikatakan valid apabila (r hitung) > (r tabel) pada signifikansi 5%. Begitupula sebaliknya, apabila (r hitung) < (r tabel) maka item tersebut tidak valid. Berikut merupakan perhitungan uji validitas:

Tabel 3. Uji Validitas SPM Maritim 3

VARIABEL	CRONBACH ALPHA	r Tabel	KETERANGAN
<i>PERFORMANCE</i>	0,589	0,1966	VALID
<i>IMPORTANCE</i>	0,567	0,1966	VALID

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2, nilai rata-rata variabel kinerja dan kepentingan lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel dihitung dengan rumus r tabel = $n-2$, menghasilkan r tabel = $100-2 = 98$ atau 0,1966. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dianggap valid.

Uji Reliabilitas Kuesioner SPM Maritim 3

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi atribut kuesioner terhadap pelayanan yang diberikan. Reliabilitas adalah salah satu syarat untuk memastikan validitas kuesioner dalam hal konsistensi respons. Untuk menguji tingkat reliabilitas, digunakan teknik pengukuran dengan rumus Cronbach Alpha. Kriteria pengujian menyatakan bahwa jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6, maka kuesioner dapat dianggap reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas SPM Maritim 3

VARIABEL	CRONBACH ALPHA	MINIMAL CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
PERFORMANCE	0,898	0,6	RELIABEL
IMPORTANCE	0,962	0,6	RELIABEL

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Dari hasil perhitungan Tabel 4 uji reliabilitas diperoleh nilai rata-rata Cronbach's Alpha variabel kinerja dan kepentingan lebih besar dari nilai 0,6 dari semua variabel penelitian. Maka diketahui bahwa jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian adalah reliabel, dan dapat digunakan pada tahap selanjutnya

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

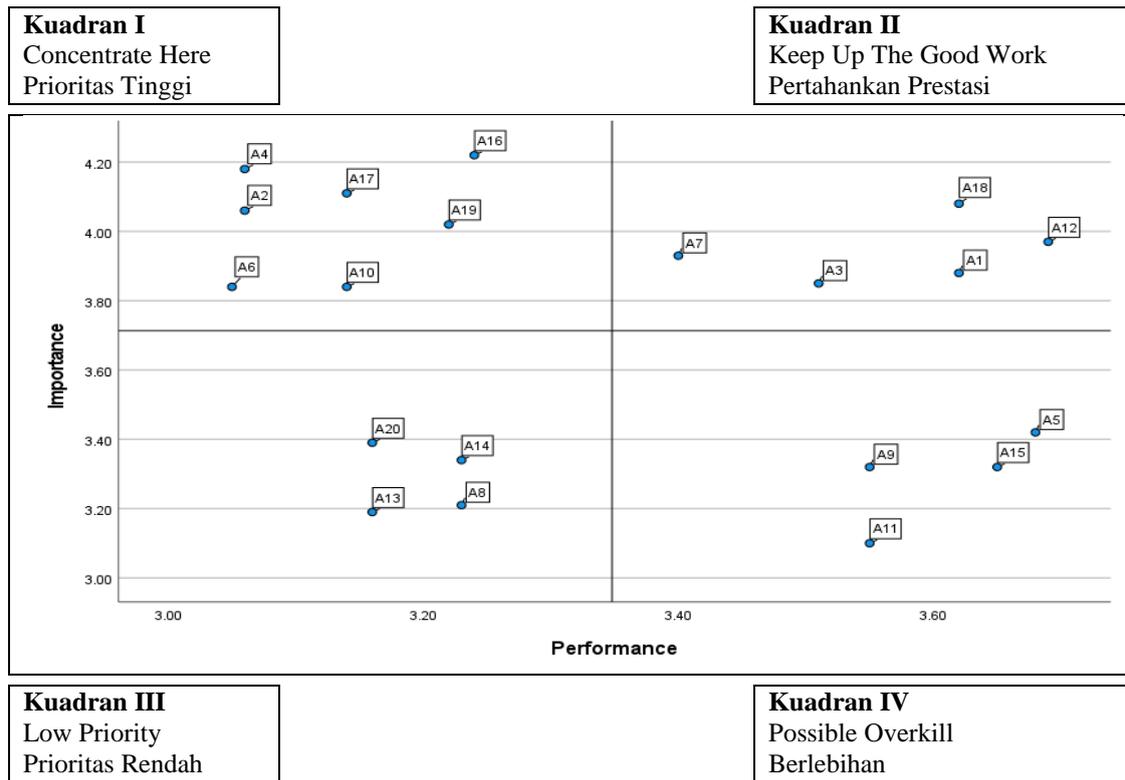
Dalam penelitian ini, penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden sesuai dengan jumlah sampel yang telah dihitung. Setelah kuesioner dikumpulkan, setiap item dianalisis dan dirata-ratakan untuk mendapatkan nilai tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*).

Tabel 5. Perhitungan Weighting Score

No. Atribut	Skor Total Kinerja (Xi)	Tingkat Kinerja rata-rata(Xi)	Skor Total Kepentingan (Yi)	Tingkat Kepentingan rata-rata (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)(%)
A1	362	3,62	388	3,88	93,30%
A2	306	3,06	406	4,06	75,37%
A3	351	3,51	385	3,85	91,17%
A4	306	3,06	418	4,18	73,21%
A5	368	3,68	342	3,42	107,60%
A6	305	3,05	384	3,84	79,3%
A7	340	3,40	393	3,93	86,51%
A8	323	3,23	321	3,21	100,62%
A9	355	3,55	332	3,32	106,93%
A10	314	3,14	384	3,84	81,77%
A11	355	3,55	310	3,10	114,52%
A12	369	3,69	397	3,97	92,95%
A13	316	3,16	319	3,19	99,06%
A14	323	3,23	334	3,34	96,71%
A15	365	3,65	332	3,32	109,94%
A16	324	3,24	422	4,22	76,78%
A17	314	3,14	411	4,11	76,40%
A18	362	3,62	408	4,08	88,73%
A19	322	3,22	402	4,02	80,10%
A20	316	3,16	339	3,39	93,22%
Total	6.696	66,96	7.427	74,27	90,16%

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Setelah bobot kinerja atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan diperoleh, nilai-nilai tersebut dipetakan ke dalam kuadran kartesius.



Sumber : Hasil Analisis, 2024

Gambar 2. Diagram IPA penilaian pengguna jasa pada KMP. Garda Maritim 3

Analisis Service Quality (ServQual)

Peran metode *Service Quality (ServQual)* adalah untuk mengetahui seberapa jauh suatu atribut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap mempertimbangkan pentingnya atribut itu sendiri. Nilai negatif (-) akan diperingkatkan dari yang tertinggi ke yang terendah. Adapun hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Peringkat Prioritas Utama Item SPM Maritim 3

Kode Atribut	MSS	MIS	WT	Nilai GAP	Peringkat
A1	3,62	3,88	14,05	-0,26	12
A2	3,06	4,06	12,42	-100	2
A3	3,51	3,85	13,51	-0,34	10
A4	3,06	4,18	12,79	-1,12	1
A5	3,68	3,42	12,59	0,26	18
A6	3,05	3,84	11,71	-0,79	6
A7	3,40	3,93	13,36	-0,53	8
A8	3,23	3,21	10,37	0,02	16
A9	3,55	3,32	11,79	0,23	17
A10	3,14	3,84	12,06	-0,70	7
A11	3,55	3,10	11,01	0,45	20
A12	3,69	3,97	14,65	-0,28	11
A13	3,16	3,19	10,08	-0,03	15
A14	3,23	3,34	10,79	-0,11	14

Kode Atribut	MSS	MIS	WT	Nilai GAP	Peringkat
A15	3,65	3,32	12,12	0,33	19
A16	3,24	4,22	13,67	-0,98	3
A17	3,14	4,11	12,91	-0,97	4
A18	3,62	4,08	14,77	-0,46	9
A19	3,22	4,02	12,94	-0,80	5
A20	3,16	3,39	10,71	-0,23	13
Rata-rata	66,96	74,27	248,29	-	-

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Tabel 5 masalah utama adalah peringkat atribut pada kuadran 1 dengan GAP sebagai berikut :

1. Jarak antara salah satu sisi kendaraan <60 cm (-1,12);
2. Belum tersedia tandu (-1,00);
3. Belum tersedia kursi roda (-0,98);
4. Belum tersedia tabung oksigen (0,97);
5. Ketersediaan ruang menyusui yang belum memadai (0,80);
6. Kursi reclining lebar 50 cm dan panjang 60 cm belum ada (-0,79);
7. Tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm belum memadai (-0,70).

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Kriteria *Customer Satisfaction Index* ditentukan berdasarkan nilai *Weighting Total* dibagi dengan skala tertinggi yang digunakan (skala likert). Adapun penentuan kriteria *Customer Satisfaction Index* pelayanan penumpang adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{T}{SY} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{248,29}{5 (74,27)} \times 100\%$$

$$CSI = 66,86\%$$

Hasil yang diperoleh adalah 66,86%, yang termasuk dalam Kategori Puas. Ini berarti responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi beberapa peningkatan dan pengaturan pelayanan yang lebih baik masih diperlukan.

Usulan Pemecahan Masalah

Usulan peningkatan dan penambahan fasilitas pada KMP. Garda Maritim 3 yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis kondisi eksisting, tingkat kepentingan dan kepuasan yaitu:

1. Pengaturan jarak antar kendaraan

Setiap kendaraan harus ditempatkan dengan jarak minimal 60 cm untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi pemuatan. Tanda dan garis penanda di dek kapal serta rambu-rambu dan petunjuk visual yang jelas akan membantu pengaturan yang tepat. Kendaraan yang melebihi dimensi tidak diperbolehkan masuk ke kapal demi keamanan dan efisiensi ruang. Mengoptimalkan pemuatan kendaraan dengan memastikan jarak antar kendaraan memenuhi standar keamanan sangat penting. Pastikan kendaraan yang diangkut sesuai dengan kapasitas kapal.

2. *Penyediaan tandu*
Tandu harus ditempatkan di lokasi yang mudah diakses, seperti dekat area medis atau pintu masuk utama. Tandu harus siap digunakan dengan sistem klip atau pengait di dinding dan dilengkapi dengan tanda lokasi yang jelas.
3. *Penyediaan kursi roda*
Kursi roda harus ditempatkan di lokasi yang mudah diakses, seperti dekat area masuk dan keluar kapal serta area layanan kesehatan. Kursi roda yang dapat dilipat dan disimpan dengan tanda lokasi yang jelas akan membantu efisiensi penggunaan.
4. *Penyediaan tabung oksigen*
Tabung oksigen harus ditempatkan di dekat area layanan kesehatan atau ruang medis, dalam kondisi siap digunakan. Penempatan dalam lemari medis dengan tanda yang jelas serta instruksi penggunaan akan memastikan akses cepat dalam keadaan darurat.
5. *Penyediaan ruang menyusui yang memadai*
Ruang menyusui harus ditempatkan di area yang mudah diakses dan tenang. Ruangan ini harus dilengkapi dengan kursi yang nyaman, meja kecil, dan fasilitas penyimpanan, serta tanda lokasi yang jelas.
6. *Penyediaan kursi reclining lebar 50 cm panjang 60 cm.*
Pilih kursi reclining berukuran 50 cm x 60 cm yang memenuhi standar kenyamanan dan keselamatan maritim. Kursi harus dilengkapi dengan sandaran yang dapat disesuaikan, penyangga punggung yang baik, dan bantal nyaman. Tempatkan kursi di area mudah diakses seperti kabin penumpang kelas bisnis atau VIP, dengan jarak yang cukup antara kursi untuk memberikan kenyamanan optimal dan ruang gerak yang memadai.
7. *Penyediaan tempat duduk penumpang lebar 50 cm dan panjang 50 cm*
Tempat duduk dengan ukuran ini harus ditempatkan di area yang sering dilewati penumpang, seperti dekat pintu masuk utama dan ruang tunggu. Kursi harus dirancang agar nyaman dan ergonomis serta ditempatkan dalam formasi yang memungkinkan ruang cukup untuk pergerakan penumpang.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian kondisi eksisting fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penyeberangan didalam PM 62/2019 terdapat 7 fasilitas yang belum tersedia dan belum memenuhi persyaratan atau standar.
2. Atribut utama SPM yang masih kurang dan perlu diterapkan untuk mendukung pelayanan pada KMP. Garda Maritim 3 berdasarkan hasil penilaian pengguna jasa menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* dan *Service Quality* adalah:
 - a. Pengaturan jarak antar kendaraan harus ≥ 60 cm;
 - b. Menyediakan tandu;
 - c. Menyediakan kursi roda;
 - d. Menyediakan tabung oksigen;
 - e. Menyediakan ruang menyusui yang memadai;
 - f. Menyediakan kursi reclining lebar 50 cm panjang 60 cm;
 - g. Menyediakan tempat duduk penumpang lebar 50 cm panjang 50 cm.
3. Berdasarkan metode analisis *Customer Satisfaction Index* yang melibatkan 100 responden, tingkat kepuasan pelanggan KMP. Garda Maritim 3 dengan indikator SPM pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan mencapai 66,86%. Hal ini

menunjukkan bahwa pelanggan umumnya Puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2008. Undang – Undang Nomor 17 tentang Pelayaran.
- _____. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
- Awaliyah Y, Kartini, Wiryadisuria A. (2016). Pemanfaatan Kanal Sebagai Media Transportasi Air Di Kota Makassar Untuk Mewujudkan Kota Hijau. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Marketing Management*. India: Prentice-Hall of India, (12), p177.
- Martilla, J., A. & James, J. C. (1977). Importance-Performance analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1). 77-79.
- Moenir, A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara, p80.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi (Edisi Kedua)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suparsa, I. G. P. (2009). Optimasi Kinerja Pelabuhan Penyeberangan Ketapang Gilimanuk. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 13(1), 24–31.
- Supranto, Johannes (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsudin, M. (2021). IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL MASYARAKAT DESA UJUNG KEMPAS KECAMATAN KETUNGAU HULU. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1), 21-30.
- Syukri Ainu, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Utami, T., & Dewi, A. M. (2020). Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan pada Kapal KM. Mutiara Timur 1. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2), 147–155.