

PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA

THE IMPROVEMENT OF FERRY TRANSPORTATION SERVICE OF KMP TAO TOBA I IN THE ROUTE OF AJIBATA - TOMOK IN NORTH SUMATRA PROVINCE

Besty Sinambela^{1*}, Wisnu Handoko², Ahyani³

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 : besty.sinambela@pdisittd.ac.id*

Abstract

With the increase in the average number of passengers and vehicles from 2020 to 2023, it is expected that ferry transportation at KMP Tao Toba Ajibata Ferry Port will provide services to users in accordance with the Minister of Transportation Regulation Number 62 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Ferry Transportation. However, observations on KMP Tao Toba I show that there are still services that do not meet the minimum service standards. This study uses a quantitative approach with a descriptive analysis method. The analysis technique involves evaluating the level of service compliance based on minimum service standards, the IPA method, Service Quality, and analysis of priority service needs. Based on the analysis results, it can be concluded that the percentage of service compliance is 61.69%. There are 8 attributes identified as priority service needs that require immediate improvement. These include the availability of safety facilities (life jackets, sprinklers, evacuation instructions, evacuation assembly points), availability of vehicle loading safety facilities (evacuation route instructions, lashing tools), information on safety and health facilities, a minimum distance of 60 cm between one side of the vehicle, a distance of 30 cm between the front and rear of each vehicle, availability of passenger seating with a minimum size of 50 cm x 50 cm, stair width of at least 100 cm and for vehicles whose sides are adjacent to the ship's wall, a distance of 60 cm calculated from the inner wall layer or the outer side of the frames.

Keywords: *Ferry Transportation, Importance Performance Analysis (IPA), Service Compliance Level, Service Quality, Minimum Service Standards*

Abstrak

Dengan adanya kenaikan rata-rata penumpang dan kendaraan dari tahun 2020 hingga 2023, diharapkan angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Namun, hasil observasi pada KMP. Tao Toba I memperlihatkan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yaitu analisis deskriptif. Teknik analisis dengan menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal, metode IPA, Service Quality dan analisis kebutuhan pelayanan prioritas utama. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa besaran persentase tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 61,69% dan terdapat 8 atribut yang menjadi kebutuhan pelayanan prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya antara lain ketersediaan fasilitas keselamatan (*life jacket, sprinkler, petunjuk evakuasi, titik kumpul evakuasi*), ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan (*petunjuk jalur evakuasi, alat lashing*), informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan, jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm, jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan 30 cm, ketersediaan tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm, lebar tangga paling sedikit 100 cm, untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (*frame*).

Kata Kunci: *Angkutan Penyeberangan, Importance Performance Analysis (IPA), Tingkat Kesesuaian Pelayanan, Service Quality, Standar Pelayanan Minimal*

PENDAHULUAN

Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata merupakan salah satu pelabuhan yang dikelola oleh pihak swasta, yaitu PT. Gunung Hijau Megah (GHM). Pelabuhan ini melayani rute penyeberangan Ajibata – Tomok sepanjang 5,6 mil dalam waktu tempuh \pm 45 menit dan terdapat dua kapal yang terdaftar, yaitu kapal KMP. Tao Toba I dan kapal KMP. Tao Toba II. Mulai dari tahun 2020 sampai dengan 2023 diperoleh rata-rata peningkatan penumpang sebesar 36,07% dan rata-rata kenaikan kendaraan sebesar 13,31%. Dengan adanya kenaikan rata-rata penumpang dan kendaraan 4 tahun terakhir, maka angkutan penyeberangan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai kepada pengguna jasa berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan baik dari segi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan pengoperasian kapal.

Dari 2 kapal tersebut, KMP. Tao Toba I telah melaksanakan *docking* selama \pm 1 tahun, namun berdasarkan observasi di lapangan masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan regulasi. Berdasarkan aspek keselamatan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki informasi keselamatan dan kesehatan, tidak tersedia fasilitas keselamatan untuk penumpang, seperti kurangnya ketersediaan *lifejacket*, *sprinkler*, petunjuk evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Selain itu, tidak ada tandu dan belum tersedianya fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan, seperti petunjuk jalur evakuasi dan alat *lashing*). Pada aspek keamanan, KMP. Tao Toba I belum memiliki petugas keamanan, jarak antar kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm antar sisi kendaraan, 30 cm antar muka dan belakang dan 60 cm untuk kendaraan yang bersebelahan dengan dinding kapal. Pada aspek kenyamanan, KMP. Tao Toba I memiliki kursi penumpang kurang dari 50 cm \times 50 cm, tidak terdapat ruang penumpang non ekonomi reguler dan tidak memiliki musholla. Pada aspek kemudahan, KMP. Tao Toba I hanya memiliki 1 pintu rampa yang berfungsi sebagai akses keluar/masuk penumpang dan kendaraan, tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang, lebar tangga kurang dari 100 cm, tidak tersedia fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan, tidak tersedia akses kendaraan penumpang dan kendaraan ke *upper deck* dan *side ramp*, tidak memiliki garis pembatas antara pintu rampa haluan/buritan. Selain itu, pada aspek kesetaraan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan kecepatan dinas kapal kurang dari 10 knot.

Fokus penelitian ini untuk memberikan rekomendasi kebutuhan pelayanan prioritas utama berdasarkan penilaian pengguna jasa kepada PT. Gunung Hijau Megah selaku operator kapal KMP. Tao Toba I. Sasaran penelitian ini adalah mengetahui besaran persentase tingkat kesesuaian pelayanan KMP. Tao Toba I berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan prioritas utama (*hasil importance performance analysis*) dan memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan pelayanan kepada operator kapal.

TINJAUAN PUSTAKA

Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan memainkan peran penting dan strategis dalam jaringan transportasi nasional, menghubungkan sistem transportasi darat seperti kereta api dan jalan raya. Ini penting untuk menyatukan ribuan pulau di nusantara dalam satu kesatuan wawasan nusantara (Awaliyah et al., 2016). Sungai, danau, dan selat merupakan 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

Menurut Butar - Butar dkk (2022:22) Standar pelayanan minimal (SPM) mengacu pada kualitas dan jumlah pelayanan publik yang disediakan pemerintah sebagai salah satu ukuran kesejahteraan masyarakat. Adapun indikator standar pelayanan minimal tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, yaitu:

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

Besaran persentase tingkat kesesuaian SPM Angkutan Penyeberangan dengan kondisi eksisting dapat dihitung menggunakan persamaan berikut.

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = \frac{\sum \text{jenis pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{jenis pelayanan}} \times 100\%$$

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Darmadi (2016) dalam Rasid dkk. (2021), *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode analisis yang digunakan untuk menentukan aspek pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa. Analisis *Importance Performance* dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja/ kepuasan pengguna jasa

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan pengguna jasa

Diagram kartesius adalah suatu diagram yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan pada titik (x, y). Hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam diagram ini. Titik x adalah rata-rata skor penilaian kinerja dan y adalah rata-rata skor penilaian kepentingan.



Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Darmadi, 2016; Rasid dkk., 2021

Service Quality (ServQual)

Analisis ServQual berfungsi untuk mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil dari analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan positif menunjukkan bahwa perusahaan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sedangkan kesenjangan negatif menunjukkan bahwa perusahaan gagal memenuhi harapan pelanggan. Rumus untuk menentukan nilai GAP adalah sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan :

P = Kualitas Pelayanan Penumpang

E = Harapan Penumpang

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga awal Juli 2024 di Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata, Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yaitu analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dengan pengamatan langsung di lapangan dengan menggunakan metode observasi, serta penyebaran kuesioner (angket/*google form*). Adapun data yang diambil berupa data produktifitas penumpang dan kendaraan, survey standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan dan survey tingkat kinerja dan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan KMP. Tao Toba I. Data sekunder diperoleh dari studi literatur atau instansi terkait, seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Penyeberangan (KSOPP) Danau Toba untuk mengambil data produktifitas kapal dan PT. Gunung Hijau Megah (GHM) untuk melihat spesifikasi kapal dan *site plan* KMP. Tao Toba I. Kemudian data diolah dan diuji kualitas data. Teknik analisis dengan menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal, metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Service Quality* dan analisis kebutuhan pelayanan prioritas utama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah pengguna jasa pada Pelabuhan Penyeberangan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata pada bulan Maret 2024 sebanyak 19.871 penumpang sehingga untuk menghitung jumlah sampel dapat dicari dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 1998) dengan persamaan.

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran Ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. (Konstanta 0,1 atau 10%)

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu:

$$n = \frac{19.871}{1 + 19.871(0,1)^2} = 99,49 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 99,49 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Analisis Tingkat Kesesuaian Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

Analisis yang dilakukan didapat persentase kesesuaian pelayanan kondisi eksisting angkutan penyeberangan dengan Peraturan Menteri perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Berikut analisis perhitungan kesesuaian di kapal KMP. Tao Toba I:

1. Kesesuaian pelayanan penumpang

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = \frac{33}{62} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = 53,22\%$$

2. Kesesuaian Pemuatan kendaraan Maritim 3

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = \frac{14}{27} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = 51,85\%$$

3. Kesesuaian pengoperasian kapal Maritim 3

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = \frac{4}{5} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = 80\%$$

$$\text{Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Pelayanan} = \frac{53,22\% + 51,85\% + 80\%}{3} = 61,69\%$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh rata-rata tingkat persentase kesesuaian SPM yang berlaku dengan kondisi eksisting adalah sebesar 61,69% baik dari segi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan pengoperasian kapal, sedangkan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada kapal KMP. Tao Toba I adalah sebesar 38,31%. Pada aspek keselamatan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki informasi keselamatan dan kesehatan, kurang tersedia fasilitas keselamatan untuk penumpang, seperti *lifejacket*, *sprinkler*, petunjuk evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Selain itu, tidak ada tandu dan belum tersedianya fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan, seperti petunjuk jalur evakuasi dan alat lashing). Pada aspek keamanan, KMP. Tao Toba I belum memiliki petugas keamanan, pengaturan jarak antar kendaraan dan dengan dinding kapal. Pada aspek kenyamanan, KMP. Tao Toba I memiliki tempat duduk penumpang kurang dari lebar 50 cm dan Panjang 50 cm, tidak terdapat ruang penumpang non ekonomi reguler dan musholla. Pada aspek kemudahan, KMP. Tao Toba I hanya memiliki 1 pintu rampa, tidak memiliki fasilitas bagasi penumpang, lebar tangga kurang dari 100 cm, tidak tersedia fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan, akses kendaraan penumpang dan kendaraan ke *upper deck* dan *side ramp*, pemuatan kendaraan dengan diganjal, tidak memiliki garis pembatas antara pintu rampa haluan/buritan. Pada aspek kesetaraan, KMP. Tao Toba I tidak memiliki fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus dan kecepatan dinas kapal kurang dari 10 knot.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Kode	Aspek	Indikator	r Hitung Kepuasan	r Hitung Kepentingan	r tabel	Ket.
A1	Keselamatan	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	0,937	0,5125	0,1966	Valid
A2		Ketersediaan fasilitas keselamatan (<i>life jacket, sprinkle r</i> , petunjuk evakuasi, titik kumpul evakuasi)	0,904	0,5226	0,1966	Valid
A3		Fasilitas kesehatan (<i>tandu</i>)	0,910	0,8678	0,1966	Valid
A4		Ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan (petunjuk jalur evakuasi dan alat <i>lashing</i>)	0,913	0,5226	0,1966	Valid
A5	Keamanan	Ketersediaan petugas keamanan	0,920	0,8567	0,1966	Valid
A6		Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm	0,924	0,5125	0,1966	Valid
A7		Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30	0,647	0,5247	0,1966	Valid
A8		Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar <i>gading-gading (frame)</i>	0,521	0,5247	0,1966	Valid
A9	Kenyamanan	Ketersediaan Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	0,614	0,5247	0,1966	Valid
A10		Ketersediaan ruang penumpang non ekonomi reguler	0,910	0,8678	0,1966	Valid
A11		Ketersediaan Musholla	0,718	0,8678	0,1966	Valid
A12	Kemudahan/ Keterjangkauan	Ketersediaan fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	0,809	0,8567	0,1966	Valid
A13		Ketersediaan fasilitas bagasi penumpang	0,884	0,8678	0,1966	Valid
A14		Lebar <i>tangga</i> paling sedikit 100 cm	0,905	0,5125	0,1966	Valid
A15		paling sedikit memiliki 2 pintu rampa digunakan yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk	0,915	0,8567	0,1966	Valid
A16		Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia keluar sedikit pintu yang untuk dan dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan	0,847	0,8678	0,1966	Valid
A17		Akses dari atas harus dudukan tumpuan penumpang dan ke geladak (<i>upper deck</i>) tersedia atau untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	0,868	0,8567	0,1966	Valid
A18		Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side ramp</i>)	0,917	0,8678	0,1966	Valid
A19		Tinggi ruang geladak: 1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurang-kurangnya 250 cm; 2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang-kurangnya 420 cm;	0,910	0,5265	0,1966	Valid
A20	Kesetaraan	Untuk stabilitas memanjang, kendaraan setiap harus diganjak dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (<i>lashing</i>)	0,906	0,8567	0,1966	Valid
A21		Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas.	0,897	0,8567	0,1966	Valid
A22		Ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	0,915	0,8533	0,1966	Valid
A23		Kecepatan dinas kapal (pemenuhan waktu berlayar minimal 10 knot)	0,937	0,7876	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Uji validitas tingkat kepentingan dan kepuasan didasarkan pada pertanyaan kuesioner yang disesuaikan dengan indikator eksisting. Pertanyaan mengacu pada pelayanan yang belum sesuai dengan PM 62 Tahun 2019.

Hasil pengujian validitas dari kepuasan dan kepentingan pelayanan KMP. Tao Toba I menunjukkan bahwa semua item pertanyaan *valid* karena r_{hitung} dari semua atribut kepuasan dan kepentingan lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1966.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Pengujian	Cronbach Alpha	Jumlah Atribut (N)	Keputusan
Kepuasan (Kinerja)	0,959	23	Reliabel
Kepentingan (Harapan)	0,983	23	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2024

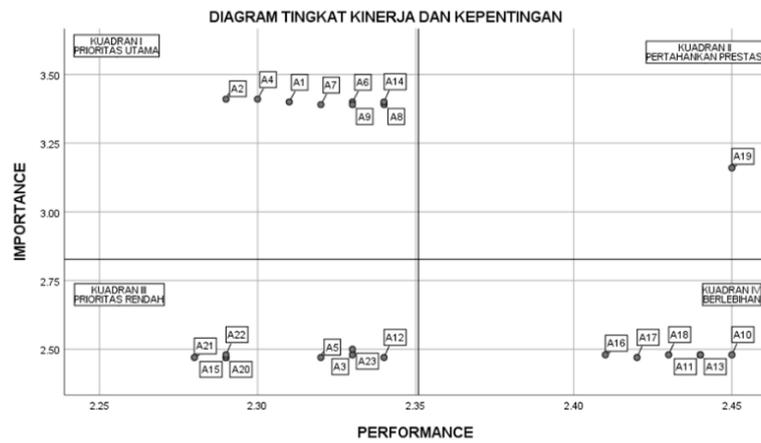
Hasil pengujian reliabilitas dari kepuasan pengguna jasa dan kepentingan pelayanan KMP. Tao Toba I didapat bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai

Cronbach Alpha dari atribut kepuasan adalah 0,959 dan atribut kepentingan adalah 0,983 yang menunjukkan bahwa angka-angka tersebut lebih besar dari nilai acuan 0,60.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram kartesius IPA dibuat untuk menentukan kebutuhan pelayanan prioritas utama berdasarkan persepsi pengguna jasa. Nilai dari matriks IPA diperoleh dari perhitungan antara skor rata-rata kepuasan (\bar{X}) dan skor rata-rata kepentingan (\bar{Y}).



Gambar 2. Diagram IPA

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Dari gambar matriks diatas dapat diketahui bahwa:

- Kuadran I (Prioritas Utama)**
Atribut pada kuadran ini perlu diprioritaskan karena pengguna jasa menganggap sangat penting oleh pengguna jasa tetapi masih kurang memuaskan. Atribut pelayanan pada kuadran I yaitu atribut 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9 dan 14.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**
Atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan karena tingkat pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Atribut yang dipertahankan yaitu atribut 19.
- Kuadran III (Prioritas Rendah)**
Keberadaan atribut pada kuadran III masih dianggap tidak terlalu penting dan kinerjanya biasa atau cukup. Atribut pelayanan yang berada apa kuadran III yaitu 3, 5, 12, 20, 21, 22, 15 dan 23.
- Kuadran IV (Berlebihan)**
Pelaksanaan setiap atribut pada kuadran ini dilakukan dengan sangat baik, namun dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna jasa. Atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV antara lain 10, 11, 13, 16, 17 dan 18.

Analisis Service Quality (ServQual)

Berdasarkan perhitungan skor rata-rata kinerja (\bar{X}) dan skor rata-rata kepentingan (\bar{Y}) dapat diketahui nilai GAP dari setiap atribut,. Perhitungan nilai kesenjangan untuk mengetahui nilai kesenjangan terbesar sehingga dijadikan kebutuhan pelayanan prioritas utama dan segera perlu dilakukan perbaikan. Nilai GAP dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)

Kode	Indikator	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	TKI(%)	Gap
A1	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	2,31	3,40	68%	-1,09
A2	Ketersediaan fasilitas keselamatan (<i>life jacket, sprinkler</i> , petunjuk evakuasi, titik kumpul evakuasi)	2,29	3,41	67%	-1,12
A3	Fasilitas kesehatan (tandu)	2,33	2,48	94%	-0,15
A4	Ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan (petunjuk jalur evakuasi dan alat <i>lashing</i>)	2,30	3,41	67%	-1,11
A5	Ketersediaan petugas keamanan	2,32	2,47	94%	-0,15
A6	Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm	2,33	3,40	69%	-1,07
A7	Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30	2,32	3,39	68%	-1,07
A8	Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (<i>frame</i>)	2,34	3,39	69%	-1,05
A9	Ketersediaan Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm	2,33	3,39	69%	-1,06
A10	Ketersediaan ruang penumpang non ekonomi reguler	2,45	2,48	99%	-0,03
A11	Ketersediaan Musholla	2,44	2,48	98%	-0,04
A12	Ketersediaan fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	2,34	2,47	95%	-0,13
A13	Ketersediaan fasilitas bagasi penumpang	2,44	2,48	98%	-0,04
A14	Lebar tangga paling sedikit 100 cm	2,34	3,40	69%	-1,06
A15	paling sedikit memiliki 2 pintu rampa digunakan yang digunakan untuk jalan keluar dan masuk	2,29	2,47	93%	-0,18
A16	Akses kendaraan dari dan ke geladak atas (<i>upper deck</i>) harus tersedia keluar sedikit pintu yang untuk dan dudukan atau tumpuan untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk kendaraan	2,41	2,48	97%	-0,07
A17	Akses dari atas harus dudukan tumpuan penumpang dan ke geladak (<i>upper deck</i>) tersedia atau untuk rampa dermaga yang digunakan untuk jalan keluar masuk penumpang	2,42	2,47	98%	-0,05
A18	Akses kendaraan dari pintu samping (<i>side ramp</i>)	2,43	2,48	98%	-0,05
A19	Tinggi ruang geladak: 1) Untuk membuat kendaraan golongan I sampai V sekurang-kurangnya 250 cm; 2) Untuk memuat kendaraan golongan VI sampai dengan golongan IX sekurang-kurangnya 420 cm;	2,45	3,16	78%	-0,71
A20	Untuk stabilitas memanjang, kendaraan setiap harus diganjak dan untuk stabilitas melintang, apabila diperkirakan kondisi perairan dapat mengakibatkan kemiringan kapal lebih dari 10 (sepuluh) derajat maka kendaraan wajib diikat (<i>lashing</i>)	2,29	2,47	93%	-0,18
A21	Antara pintu rampa haluan/buritan dengan batas sekat tubrukan diberi tanda garis pembatas.	2,28	2,47	92%	-0,19
A22	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	2,29	2,48	92%	-0,19
A23	Kecepatan dinas kapal (pemenuhan waktu berlayar minimal 10 knot)	2,33	2,50	93%	-0,17

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Analisis Kebutuhan Pelayanan Prioritas Utama

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka didapatkan kebutuhan pelayanan yang perlu diprioritaskan. Untuk meningkatkan pelayanan KMP. Tao Toba I di masa yang akan datang maka perlu dilakukan beberapa perbaikan prioritas utama dari beberapa atribut untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa KMP. Tao Toba I antara lain:

Ketersediaan Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Berkaitan ketersediaan informasi keselamatan dan Kesehatan yang tertuang dalam

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun, maka rekomendasi dari hasil survei SPM Angkutan Penyeberangan dan persepsi pengguna jasa adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Ketersediaan Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Pelayanan	Kondisi Eksisting	Tolak Ukur	Keterangan
Informasi keselamatan dan kesehatan	Tidak tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan	Harus tersedia informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang	

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Diperlukan adanya penambahan papan informasi yang diletakkan pada tempat yang mudah dilihat berupa poster informasi keselamatan dan kesehatan yang mudah dibaca dan video yang ditampilkan melalui media TV ruang penumpang.

Ketersediaan Fasilitas Keselamatan (Life jacket, sprinkler, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi)

Berdasarkan kondisi eksisting, jumlah ketersediaan *life jacket* KMP. Tao Toba I hanya memiliki 140 buah *life jacket*. Hal ini belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu perlu menyediakan sebanyak 110% dari jumlah kapasitas penumpang, sehingga perlu adanya penambahan *life jacket* sebanyak 25 buah dan *life jacket* diletakkan di lemari atau kotak penyimpanan *life jacket* dengan kapasitas 1 lemari maksimal 100 *life jacket*, tidak terkunci dan mudah terjangkau. Selain *life jacket*, KMP. Tao Toba I tidak memiliki *sprinkler* di ruang penumpang buritan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Sehingga perlu penyediaan *sprinkler* di ruang penumpang buritan sesuai kebutuhan dan berfungsi, penyediaan petunjuk jalur evakuasi yang diletakkan pada tempat yang mudah dilihat dan sesuai kebutuhan pada ruang penumpang, seperti dekat pintu masuk keluar ruang penumpang, dekat toilet dan setiap sudut ruangan serta penyediaan satu titik kumpul evakuasi yang diletakkan pada *wheelhouse deck*.

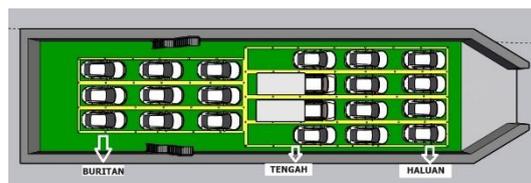
Ketersediaan Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan (Petunjuk Jalur Evakuasi dan alat lashing)

Berdasarkan kondisi eksisting, KMP. Tao Toba I tidak memiliki petunjuk jalur evakuasi dan titik *lashing* pada *car deck*, sehingga tidak sesuai dengan SPM Angkutan Penyeberangan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Perlu penyediaan petunjuk jalur evakuasi sesuai kebutuhan yang diletakkan di tempat mudah dilihat penumpang, seperti dekat tangga kapal, toilet pada *car deck* dan setiap sudut *car deck*. Penyediaan alat *lashing* juga diperlukan terutama pada barisan kendaraan wajib *lashing*, yaitu haluan, tengah dan buritan kapal minimal 44 buah alat pengikat *lashing*.

Tabel 5. Jumlah Alat Pengikat

Buritan	Tengah	Haluan	Jumlah Alat Pengikat	Alat yang digunakan
3 (Golongan IVA)	2 (Golongan IVA) 2 (Golongan VB)	4 (Golongan IVA)	11 × 4 = 44 alat pengikat	 Ratched Strap Assembly

Sumber: Hasil Analisis, 2024



Gambar 3. Barisan Kendaraan Wajib *Lashing*

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Jarak Antar Kendaraan dan dengan Dinding Kapal

Pada kondisi eksisting lantai geladak kendaraan KMP. Tao Toba I memiliki warna cat hijau dan garis lajur kendaraan kuning. Hal ini sudah sesuai dengan SPM, n jarak antar kendaraan dan dengan dinding kapal belum sesuai dengan regulasi, seperti jarak antara salah satu sisi kendaraan minimal 60 cm, antara muka dan belakang masing-masing kendaraan minimal 30 cm dan sisi samping bersebelahan dengan dinding kapal diberi jarak minimal 60 cm yang dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar *frame*. Sehingga diharapkan pihak operator kapal dan pengguna jasa yang menggunakan kendaraan harus mematuhi dan melaksanakan tata cara pengangkutan kendaraan di atas kapal sesuai dengan regulasi.

Ketersediaan Tempat Duduk Penumpang dengan Ukuran Paling Sedikit Lebar 50 cm dan Panjang 50 cm

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk tempat duduk penumpang minimal memiliki ukuran 50 cm × 50 cm, sehingga perlu penyediaan kursi penumpang dengan ukuran minimal 50 cm × 50 cm. Apabila diasumsikan jumlah kursi penumpang per baris 3 kuris dengan lebar sandaran 5 cm.

Lebar Tangga Paling Sedikit 100 cm

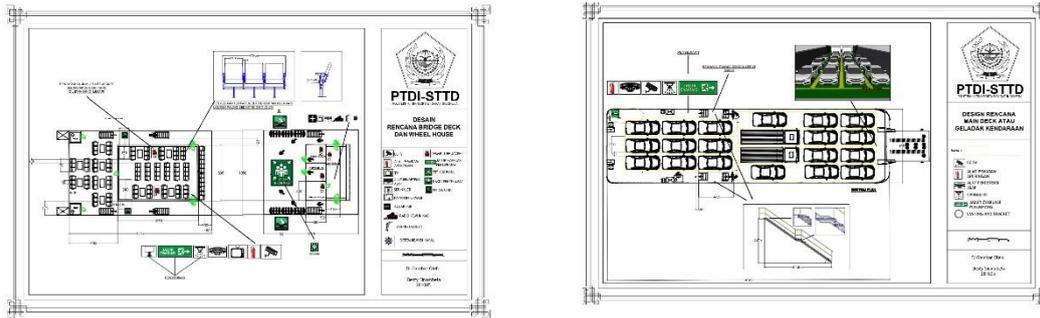
Analisis berdasarkan persepsi pengguna jasa berkaitan lebar tangga minimal 100 cm maka dianggap perlu untuk dilakukan perbaikan. Maka rekomendasi dari hasil survei SPM dan pertimbangan pembenahan,

Tabel 6. Kebutuhan Lebar Tangga

No	Uraian	Perhitungan	Keterangan
1	Lebar Tangga	-	Lebar tangga = 100 cm
	Tinggi Tangga	-	Tinggi tangga = 367 cm
2	Besaran Anak Tangga	$= (2 \times t) + l$ $= (2 \times 19 \text{ cm}) + 27 \text{ cm} = 65 \text{ cm}$	Asumsi: Besaran Anak Tangga = 60 cm – 65 cm Lebar Pijakan = 26 cm – 30 cm Tinggi ideal anak tangga = 15 cm – 20 cm, maka Tinggi anak tangga rencana = 19 cm Lebar pijakan rencana = 27 cm
3	Jumlah Tangga	$\frac{367 \text{ cm}}{19 \text{ cm}} = 19,31 \approx 20$	dikarenakan untuk 19 anak tangga tinggi tangga hanya sebesar 361 cm, maka kelebihan tangga sebesar 5 cm menjadi tinggi anak tangga yang ke-20.
4.	Kemiringan	-	Kemiringan menjadi 35°
5.	Panjang Tangga	-	Panjang tangga menjadi 5,425 m

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Gambar 2D



Gambar 4. Design Rencana Peningkatan Pada *Bridge Deck*, *Whell House* dan *Cardeck* KMP Tao Toba I
Sumber : Hasil Analisis, 2024

KESIMPULAN

1. Dari hasil analisis tingkat kesesuaian didapatkan persentase tingkat kesesuaian pemenuhan pelayanan angkutan penyeberangan KMP. Tao Toba I dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan adalah sebesar 61,69%, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan.
2. Berdasarkan penilaian pengguna jasa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan nilai kesenjangan (GAP) didapatkan hasil delapan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama penanganannya karena pelayanan inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, namun kinerjanya masih belum memuaskan (kuadran I) dengan susunan atribut yang memiliki nilai negatif (-) tertinggi sebagai urutan pertama, yaitu:
 - a. Ketersediaan fasilitas keselamatan (*life jacket*, *sprinkler*, petunjuk evakuasi, titik kumpul evakuasi) (-1,12);
 - b. Ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan (petunjuk jalur evakuasi, alat *lashing*) (-1,11);
 - c. Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan (-1,09);
 - d. Jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm (-1,07);
 - e. Jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm (-1,07);
 - f. Ketersediaan tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm (-1,06);
 - g. Lebar tangga paling sedikit 100 cm (-1,06);
 - h. Untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (frame) (-1,05).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa adanya dorongan dari kedua orang tua, Direktur dan para struktural di lingkungan Politeknik Transportasi Darat-STTD, Bapak-bapak dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penelitian ini, dan rekan-rekan ekstensi Angkatan XXVIII PTDI-STTD yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2008. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- _____. 2016. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Diatas Kapal.
- _____. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- _____. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
- Sugiyono. 2009. Statistika untuk penelitian. Alfabeta. Jakarta.
- Butar-Butardan Elidawaty Purba. 2022. "Analisis Pemanfaatan Alokasi Dana Desa di Desa Parsaoran Sibisa Tahun 2020." EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan 4(1):14-26.
- Febrianti, Atika., Sri Indriani; dan Emmalia Adriantantri. Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri (4):29-35.
- Kurniasari, Dian Febriana., Ariansyah, dedek., Savila, M. Ardian. 2023. Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang. Jurnal Ilmiah Teknik UNIDA 4 (1):128-133
- Rasid, La Ode Ahman; Lakawa, Irwan; Rachmat, La Ode Musa. 2021. "Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo - Pure Provinsi Sulawesi Tenggara." Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ) 2(1):8-18.