

BAB IV
PEMBAHASAN
PENILAIAN OBJEKTIF DAN ANALISIS KINERJA PELAYANAN
PELABUHAN SARIMALAHA KOTA TIDORE KEPUALAUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan penilaian objektif serta persepsi pengguna, serta melihat perbandingannya. Dimana sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Lebih jelas dapat lihat dibawah ini;

4.1 Penilaian Objektif Kualitas di Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan

Yang dimaksud dengan penilaian objektif kualitas adalah menilai kualitas pelabuhan berdasarkan standar yang ada di Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan di pelabuhan. Penilaian objektif disini meliputi 19 indikator dan 5 Variabel, berikut ini akan di bahas mengenai gambaran kondisi eksisting faktor-faktor pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha yang yang di dapat dari hasil observasi langsung dan penilaian objektif.

Gambar 4.1
Moda Angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha



Keterangan: Armada Speed boat

4.1.1 Keselamatan

Faktor atau variabel keselamatan dalam penelitian ini terdiri dari Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi, perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan.

a. Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan

Keberadaan alat pemadam kebakar di pelabuhan merupakan hal yang sangat penting yang harus di sediakan para pengelola angkutan penyeberangan pelabuhan karena hal ini menyangkut dengan keselamatan para calon penumpang, namun kondisi yang ada di lapangan, alat pemadam tersebut tidak tersedia di pelabuhan. Untuk penilaian objektif dalam indikator ini yaitu sangat buruk.

b. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan

Jalur evakuasi dan titik kumpul di pelabuhan merupakan faktor yang sangat perlu di perhatikan oleh para pengelola pelabuhan demi menjaga keselamatan para calon penumpang agar terhindar dari resiko kecelakaan atau bencana yang akan terjadi, namun pada kenyataannya ternyata para pihak pengelola tidak sama sekali memperhatikan hal tersebut dengan tidak adanya petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang tersedia di pelabuhan Sarimalaha.

c. Perlengkapan P3K, Kursi roda dan Tandu

Tersedianya Perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu di pelabuhan Tidak ada, padahal hal ini sangat di perlukan oleh para calon penumpang apabila mereka mengalami kecelakaan yang ringan sehingga bisa di obati dengan segera dengan bantuan perlengkapan P3K yang tersedia dan hal ini akan berpengaruh pada kepuasan para penumpang.

4.1.2 Keamanan

Faktor keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam kepuasan penumpang apabila penumpang merasa aman dalam menggunakan angkutan atau moda tersebut di pelabuhan maka calon penumpang akan menggunakan moda itu lagi, pada penelitian ini membahas mengenai keamanan di pelabuhan seperti pos dan petugas keamanan di pelabuhan, informasi No tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan, lampu penerangan di pelabuhan dan layanan penjualan atau penukaran

untuk tiket di pelabuhan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang di lakukan untuk keamanan di pelabuhan belum aman karena di pelabuhan terdapat petugas yang melayani dan membantu para penumpang ketika hendak menaiki kapal atau *speed boat*, selain itu menjadi petugas loket, dan menjadi petugas keamanan untuk mengecek kesiapan pengemudi *Speed boat* dan kondisi *speed boat*. Selain itu juga untuk penerangan di malam hari sangat miris, karena hanya ada penerangan di ruang tunggu, sedangkan di dermaganya tidak ada. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar di bawah ini

Gambar 4.2
Petugas Keamanan di Pelabuhan Sarimalaha



Ket : 1.Para petugas pelabuhan sedang mengawasi kendaraan yang keluar dan masuk,2. Petugas pelabuhan sedang menjaga loket, 3. Petugas pelabuhan sedang membantu penumpang menaiki kapal atau *speed boat*.

a. Pos dan petugas keamanan serta mudah terlihat di pelabuhan

Keberadaan petugas kesehatan di pelabuhan merupakan hal penting yang perlu di perhatikan oleh para pengelola dalam menyediakan pelayanan yang baik terhadap para calon penumpang terutama mengenai keselamatan para calon penumpang dengan menyediakan petugas kesehatan di pelabuhan sehingga para calon penumpang merasa nyaman di saat kena musibah seperti sakit ringan maupun berat apabila hendak menyeberangan. Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan langsung ke lapangan ternyata keberadaan petugas kesehatan di pelabuhan ini tidak ada, hal ini sangat berbahaya apabila terjadi kecelakaan dalam penyeberangan tersebut. Dan penilaian objektif yaitu sangat buruk dengan alasan tidak tersedia pos dan petugas keamanan.

b. Informasi No tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan

Untuk informasi No Tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan sarimalaha tersedia namun sulit terlihat. Padahal Indikator ini termasuk hal penting yang harus di perhatikan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di area pelabuhan, hal ini yang penilaian objektif buruk. Namun di semua indikator Untuk informasi No Tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan masi mendingan.

c. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan
Intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di Pelabuhan Sarimalaha tersedia, namun kondisinya memprihatinkan, dilihat intensitasnya sangat rendah dan penerangan di area dermaganya tidak ada penerangan, yang ada cuman di area ruang tunggu sama Jalur masuk pelabuhan. Hal ini yang membuat penilaian objektif cukup. Bisa diartikan kalau presepsi antara pengguna dengan penilaian objektif selaras

4.1.3 Kehandalan/ Keteraturan

Kehandalan atau keteraturan dalam penelitian ini terdiri dari layanan penjualan/ penukaran tiket di pelabuhan. Berdasarkan hasil observasi dan penilaian secara objektif dilapangan yang di lakukan untuk kehandalan atau keteraturan di pelabuhan belum memuaskan walaupun mudah dilihat. Lebih jelasnya bisa dilihat gambar dibawah ini ;

Gambar 4.3
Petugas Locket dan Calon Penumpang di Pelabuhan Sarimalaha



Ket : 1. Petugas loket sedang melayani calon penumpang yang membeli tiket, 2. Locket yang tidak di fungsikan,

Dari gambar di atas dapat di lihat bahwa kondisi loket belum bekerja efektif jika para penumpang menumpuk. Namun Berdasarkan hasil pengamatan para

penumpang sudah sangat mudah mendapatkan tiket karena proses pembelian tiket di lakukan pada saat penumpang hendak menaiki *speed boat*.

4.1.4 Kenyamanan

Untuk kenyamanan pada penelitian ini terdiri dari ruang tunggu, toilet, pengatur suhu, dan mushola.

a. Ruang tunggu

Untuk ruang tunggu sudah tersedia namun masih dalam kondisi yang kurang baik/ cukup (nilainya), itu merupakan penilaian objektif, berdasarkan hasil observasi ruang tunggu yang di sediakan terlalu kecil sehingga tidak bisa menampung calon penumpang dalam jumlah yang besar atau banyak.

Gambar 4.4
Kondisi Ruang Tunggu di Pelabuhan Sarimalaha



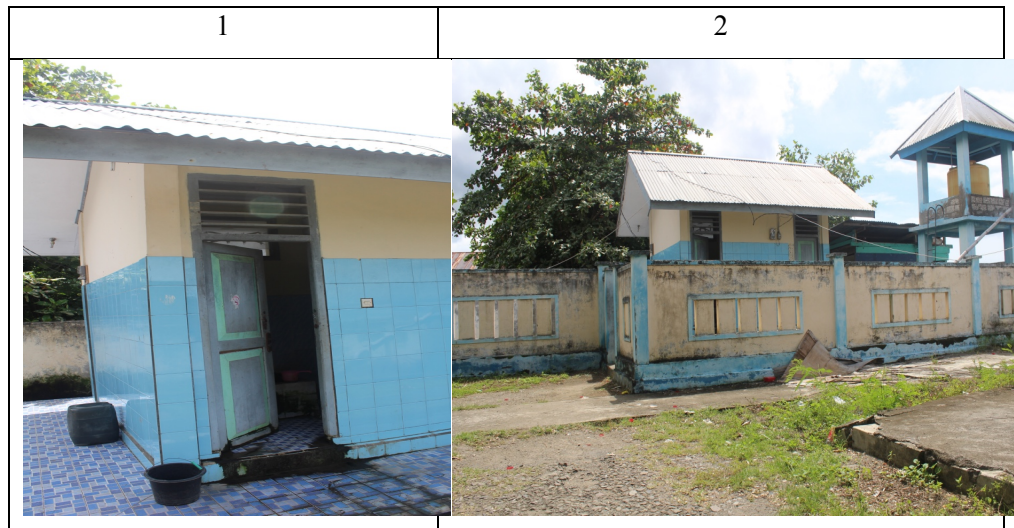
Ket : 1. Ruang tunggu dilihat dari depan pelabuhan, 2. Kondisi ruang tunggu dilihat dari samping.

Dari gambar sebelumnya dapat di lihat bahwa kondisi ruang tunggu yang berada di Pelabuhan Sarimalaha masih kecil dan terbuat dari kayu, sedangkan kayunya sudah rapuh dan tidak layak di pake lagi.

b. Toilet

Toilet adalah fasilitas yang sangat di butuhkan oleh para calon penumpang terlebih apabila para calon penumpang itu sedang menunggu kapal atau *speed boat* di ruang tunggu sehingga toilet itu bisa di gunakan ketika mereka sedang merasa buang air kecil dan besar ataupun sekedar mencuci muka, namun pada kenyataanya berdasarkan hasil pengamatan ternyata di Pelabuhan Sarimalaha tersedia toilet, namun kondisinya seperti tidak terurus, selain itu jarak antara toilet dan ruang tunggu jauhnya kurang lebih 30 meter, dan tidak di lengkapi alat pengeras suara biar informasi yang di sampaikan bisa sampai ke calon penumpang atau orang yang berada di toilet. Lebih jelasnya bisa dilihat di gambar berikut ini ;

Gambar 4.5
Kondisi Toilet di Pelabuhan Sarimalaha



Ket : 1. Ruang tunggu dilihat dari depan pelabuhan, 2. Kondisi ruang tunggu dilihat dari samping.

Dan secara penilaian Objektif pengguna merasakan cukup, untuk fasilitas toilet yang ada di Pelabuhan Sarimalaha.

c. Mushola

Fasilitas seperti Mushola penting di sediakan oleh para pengelola sebagai bentuk penyediaan pelayanan yang baik bagi para penumpang sehingga para calon penumpang yang mau beribadah ketika berada di pelabuhan bisa terlaksana dengan baik, pada kenyataannya di lapangan fasilitas tersebut tidak di sediakan oleh para pengelola ini merupakan bentuk pelayanan yang tidak baik yang di berikan kepada para penumpang.

d. Fasilitas Pengatur Suhu

Untuk fasilitas pengatur suhu di dalam ruang tunggu seperti AC dan kepas angin juga tidak tersedia sehingga penumpang merasa tidak nyaman ketika berada di dalam ruang tunggu karena cuaca yang begitu panas, namun menggunakan sirkulasi udara, jadi nilainya cukup. Lebih jelasnya kondisi ruang tunggu dapat dilihat pada gambar berikut ;

Gambar 4.6
Kedaaan Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Sarimalaha



Keterangan : Kondisi para penumpang yang berada di ruang tunggu.

4.1.5 Kemudahan

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di Pelabuhan Sarimalaha ini dapat di lihat dari informasi pelayanan di pelabuhan, denah atau layout pelabuhan dan nama dermaga, informasi keberangkatan dan kedatangan kapal atau *speed boat* serta informasi pelabuhan tujuan, informasi tarif, peta jaringan lintasan pelayanan, informasi gangguan perjalanan kapal atau *speed boat*, dan tempat parkir di pelabuhan.

a. Denah atau layout pelabuhan

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di Pelabuhan Sarimalaha ini mengenai denah atau layout pelabuhan berdasarkan penilaian objektif yaitu tersedia, namun tidak jelas ter baca. Dan sesuai dengan penilaian objektif hasilnya cukup.

b. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan sarimalaha ini mengenai nama dermaga berdasarkan hasil observasi dan penilaian objektif yaitu sangat buruk, yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia.

c. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal atau *speed boat* serta informasi pelabuhan tujuan

Untuk keberadaan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan serta informasi pelabuhan tujuan di Pelabuhan Sarimalaha tidak tersedia, sesuai dengan

Penilaian objektif ini terlihat dari papan informasi yang tidak tersedia atau tidak dicantumkan jadwal keberangkatan dan kedatangan *speed boat*, padahal ini sangat dibutuhkan oleh para calon penumpang untuk mengetahui jadwal keberangkatan dan kedatangan *speed boat* terutama para penumpang yang baru pertama kali menggunakan *speed boat* ini.

d. Informasi pelabuhan tujuan

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan sarimalaha ini mengenai Informasi pelabuhan tujuan tidak tersedia, dan sesuai dengan penilaian objektif memang sangat buruk. Hal ini yang di dukung oleh hasil observasi.

e. Informasi tarif di pelabuhan

Tarif merupakan hal yang dibutuhkan oleh calon penumpang sebagai syarat untuk bisa menggunakan angkutan penyeberangan *speed boat* ini, maka dari itu para pengelola di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik salah satunya memudahkan pengguna mendapat informasi tarif, namu kondisi ril dan penilaian secara objektif, informasi mengenai tarif sangat buruk, karena tidak tersedia informasi tarif di pelabuhan.

f. Peta jaringan lintasan pelayanan

Untuk peta jaringan lintasan pelayanan di pelabuhan Sarimalaha masih sangat buruk, sesuai dengan penilaian objektif. Terlihat dari tidak adanya peta jaringan lintasa pelayanan, padahal ini sangat di butuhkan oleh para calon penumpang untuk mengetahui lintasan mana saja yang ada dipelabuhan ini, terutama para penumpang yang baru pertama kali menggunakan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha ini.

g. Informasi gangguan perjalanan kapal atau *speed boat*

Mengenai informasi gangguan perjalanan kapal atau *speed boat* di angkutan penyeberangan, dari hasil penilaian objektif tidak tersedia tersedia, dengan nilai buruk. Hal ini di dukung juga dengan hasil observasi.

h. Tempat parkir di pelabuhan

Dari hasil penilaian objektif mengenai ketersediaan lahan parkir tidak tersedia atau sangat buruk. Ini di dukung dengan hasil observasi di pelabuhan hanya lahan kosong yang di sediakan belum dalam bentuk bangunan, dan tidak tau di peruntukan untuk apa.

4.1.6 Hasil Dari Penilaian Objektif kualitas di Pelabuhan Sarimalaha

Berikut adalah hasil penilaian objektif kualitas sesuai PM No 39 tahun 2015 yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut ;

Tabel IV.1
Hasil Penilaian Objektif Tahun 2019

Variabel	Indikator	Penilaian Objektif	Nilai	Keterangan
Keselamatan	1. Ketersediaan dan Ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan	Sangat buruk = 1 Buruk = 2 Cukup = 3 Baik = 4 Sangat Baik = 5	1	Tidak tersedia
	2. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan		1	Tidak tersedia
	3. Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan		1	Tidak tersedia
Keamanan	4. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan		1	Tidak tersedia
	5. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan		2	Ada namun sulit terlihat
	6. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan		3	Ada namun intensitasnya rendah
Kehandalan/ Keteraturan	7. Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan		2	Ada namun tidak berfungsi
Kenyamanan	8. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih		3	Ada namun kotor
	9. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai		2	Ada namun tidak berfungsi
	10. Tersedianya musholah di pelabuhan		1	Tidak tersedia
	11. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan		3	Sirkulasi udara
Kemudahan	12. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan		3	Tersedia
	13. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga		1	Tidak Tersedia
	14. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan		1	Tidak tersedia
	15. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan		1	Tidak tersedia
	16. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif		1	Tidak tersedia
	17. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan		1	Tidak tersedia
	18. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal		1	Tidak tersedia
	19. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan		1	Tidak tersedia

Sumber : PM No 39 Tahun 2015 (diolah)

4.2 Analisis Tingkat Pelayanan Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan Secara Subjektif

Analisis tingkat pelayanan Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan adalah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Variabel dan indikator yang dipilih oleh peneliti merupakan variabel yang sifatnya *given*, yakni dari Peraturan PM. No 39 Tahun 2015 sementara untuk pemilihan sample jumlah respondennya adalah berjumlah 150 (seraus lima puluh) responden.

Tabel IV.2
Skor Penilaian Kepuasan (Xi) dan Kepentingan (Yi) Tahun 2019

Variabel	Indikator	Kepuasan (Xi)					Kepentingan (Yi)				
		STPu	Tpu	B	Pu	Spu	STPe	Tpe	B	Pe	Spe
Keselamatan	1. Ketersediaan dan Ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan	56	88	6	0	0	0	0	1	91	58
	2. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan	90	54	6	0	0	0	0	1	55	94
	3. Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan	69	75	5	1	0	0	0	0	55	95
Keamanan	4. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan	78	54	16	2	0	0	0	1	55	94
	5. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan	50	67	28	5	0	0	0	3	85	62
	6. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan	55	68	27	0	0	0	0	4	60	86
Kehandalan/ Keteraturan	7. Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan	26	100	23	1	0	0	0	0	57	93
Kenyamanan	8. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih	59	63	24	4	0	0	0	0	25	125
	9. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai	33	69	45	3	0	0	0	0	121	29
	10. Tersedianya musholah di pelabuhan	73	61	15	1	0	0	0	0	25	125
	11. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan	40	62	46	2	0	0	0	5	97	48
Kemudahan	12. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan	52	91	7	0	0	0	0	2	92	46
	13. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga	86	54	10	0	0	0	0	1	64	85
	14. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan	81	62	7	0	0	0	0	0	59	91
	15. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan	75	69	4	2	0	0	0	2	77	71
	16. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif	66	78	5	1	0	0	0	1	83	66
	17. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan	58	87	4	1	0	0	1	2	84	63
	18. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal	42	104	4	0	0	0	0	0	66	84
	19. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan	119	27	4	0	0	0	0	0	30	120

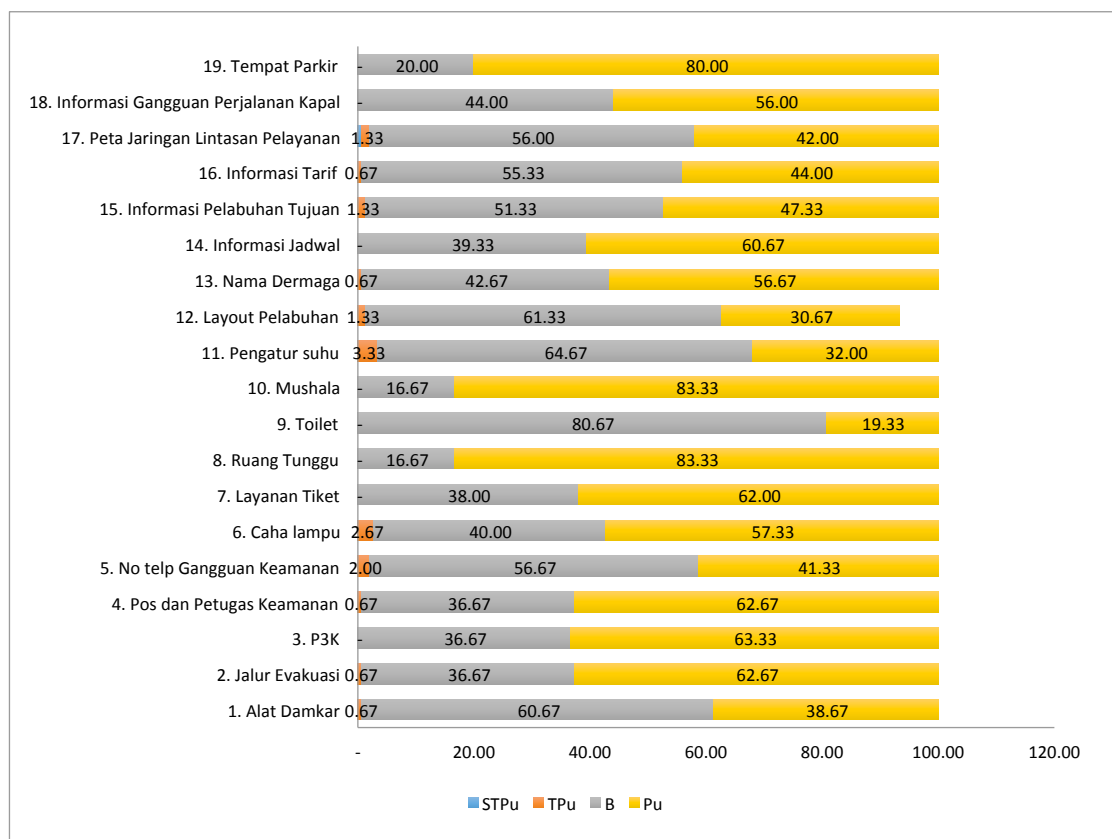
Sumber : Hasil Olahan

Keterangan Nilai Kepentingan
 5 = Sangat Penting (SPe)
 4 = Penting (Pe)
 3 = Biasa (B)
 2 = Tidak Penting (TPe)
 1 = Sangat Tidak Penting (STPe)

Keterangan Nilai Tingkat Kepuasan
 5 = Sangat Baik/ Sangat Puas (SPu)
 4 = Baik/Puas (Pu)
 3 = Biasa (B)
 2 = Tidak Baik/Tidak Puas (TPu)
 1 = Sangat Tidak Puas (STPu)

4.2.1 Analisis Perhitungan Tingkat Kepentingan Pelayanan Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan

Dari hasil Survey terhadap 150 responden bisa kita lihat Gambar berikut tentang tingkat kepentingan pelayanan pelabuhan Sarimalaha dalam 19 indikator sebagai berikut :



Gambar 4.7
Persentase Responden
Berdasarkan Tingkat Kepentingan untuk Setiap Indikator

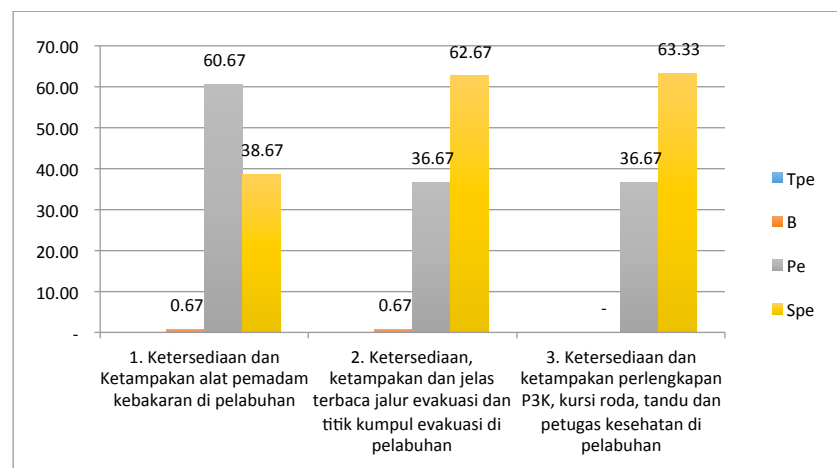
Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk setiap indikator merasa sangat penting dimana presentasi tertinggi berada pada indikator mushola dan indikator ruang tunggu dengan presentase yaitu 83,33%, sedangkan yang presentasi paing kecil untuk kategori tidak penting terdapat di indikator pengatur suhu dengan presentase 3,33. Dari kesimpulannya

responden merasa sangat penting dengan indikator yang ada, sesuai dengan hasil survei. Dan lebih jelas kita bisa liat di sub faktor berikut yang di uraikan sesua faktor, dimana ada faktor keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan.

4.2.1.1 Faktor Keselamatan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor keselamatan di sini terdiri 3 indikator yaitu :

- a. Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
- b. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
- c. Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan



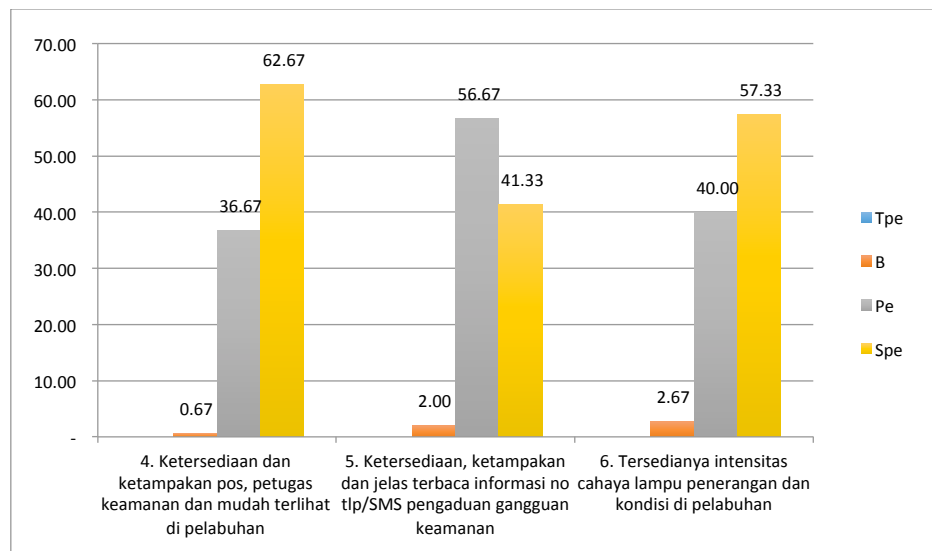
Gambar 4.8
Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan untuk Faktor Keselamatan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor Keselamatan di atas bisa kita lihat bahwa sangat penting terdapat pada indikator Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan dengan nilai 63,33% dan kategori biasa terdapat di indikator ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan dan Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan dengan presentase yaitu 0,67%.

4.2.1.2 Faktor Keamanan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor keselamatan di sini terdiri 3 indikator yaitu :

- Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat dipelabuhan
- Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi No tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
- Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan.



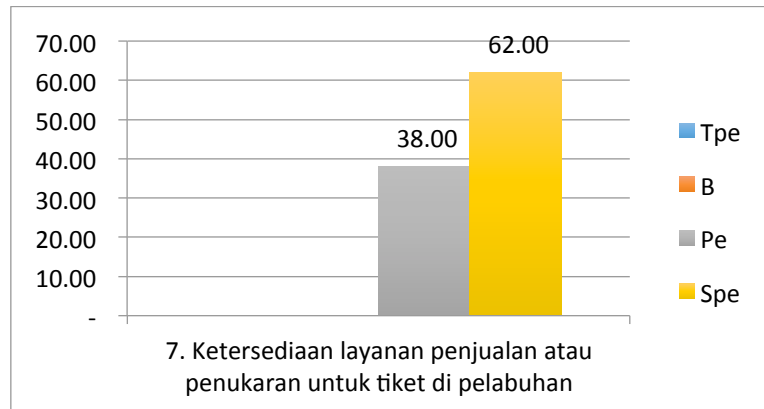
Gambar 4.9
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepentingan untuk Faktor Keamanan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor Keselamatan di atas bisa kita lihat bahwa sangat penting terdapat pada indikator Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat dipelabuhan dengan nilai 62,67% dan kategori biasa terdapat di indikator Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan dengan presentase yaitu 2,67%.

4.2.1.3 Faktor Keandalan atau Keteraturan

Dimana faktor ini hanya melihat tingkat kepentingan untuk ketersediaan layanan penjualan atau penukaran tiket di pelabuhan sarimalaha. Dan yang

dimaksud dengan kehandalan atau keteraturan disini adalah waktu atau jeda dalam mengantri tiket.



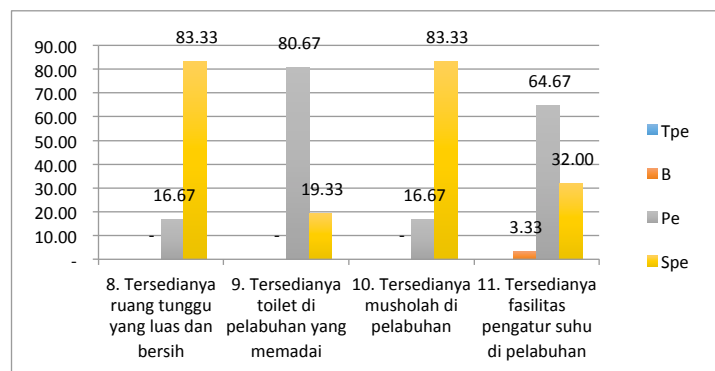
Gambar 4.10
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepentingan untuk Kehandalan atau Keteraturan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor kehandalan atau keteraturan di atas bisa kita lihat bahwa hanya ada sangat penting dan penting, di mana sangat penting persentasenya 62% dan penting 38%. Bisa disimpulkan bahwa indikator ini sangat penting.

4.2.1.4 Faktor Kenyamanan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor kenyamanan di sini terdiri 4 indikator yaitu :

- Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
- Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai
- Tersedianya mushola di pelabuhan
- Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan



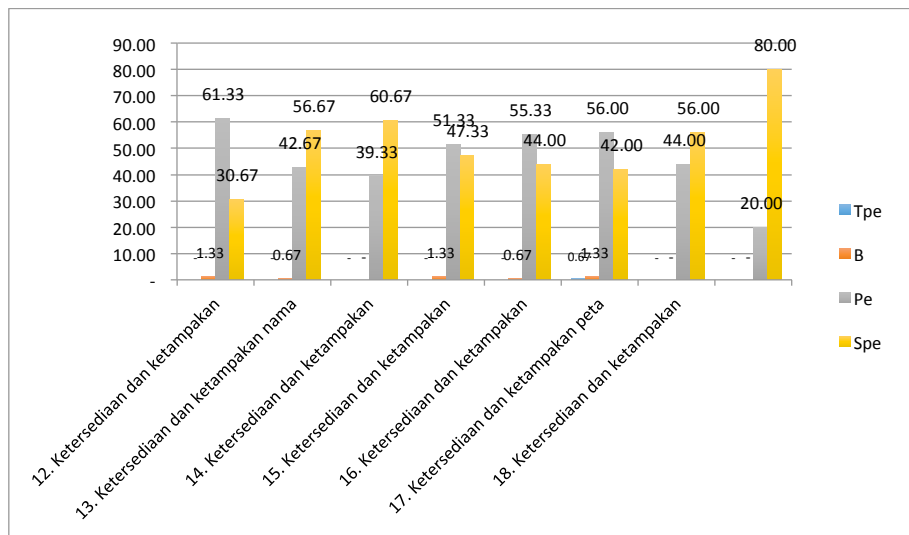
Gambar 4.11
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepentingan untuk faktor Kenyamanan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor kenyamanan di atas bisa kita lihat bahwa sangat penting terdapat pada indikator Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih dan tersedianya mushola di pelabuhan dengan nilai 83,33% dan kategori tidak penting ada juga hanya 3,33% terdapat di indikator tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan.

4.2.1.5 Faktor Kemudahan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor keselamatan di sini terdiri 8 indikator yaitu :

- a. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang
- a. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga
- b. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan.
- c. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan.
- d. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif
- e. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan
- f. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal.
- g. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan

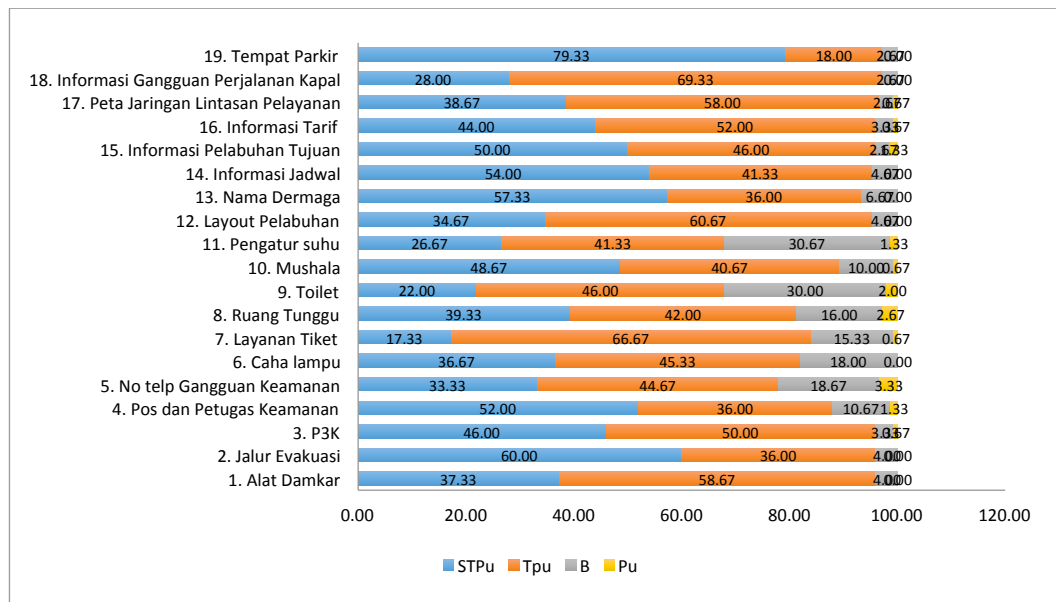


Gambar 4.12
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepentingan untuk faktor Kenyamanan

Dari gambar presntase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor kenyamanan di atas bisa kita lihat bahwa sangat penting terdapat pada indikator Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih dan tersedianya mushola di pelabuhan dengan nilai 83,33% dan kategori tidak penting ada juga hanya 3,33% terdapat di indikator tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan.

4.2.2 Analisis Perhitungan Tingkat Kepentingan Pelayanan Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan

Dari hasil Survey terhadap 150 responden bisa kita lihat Gambar berikut tentang tingkat kepentingan pelayanan pelabuhan Sarimalaha dalam 19 indikator sebagai berikut :



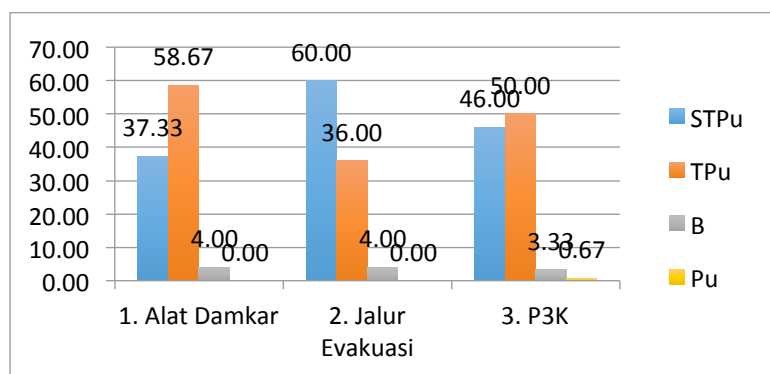
Gambar 4.13
Persentase Responden
Berdasarkan Tingkat Kepuasan untuk Setiap Indikator

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan untuk setiap indikator merasa tidak puas dimana presentasi tertinggi berada pada indikator Tempat parkir dengan presentase yaitu 79,33%, sedangkan yang presentasi paing kecil untuk kategori paling kecil tingkat kepuasannya terdapat di indikator toilet dengan presentase 22%. Dari kesimpulannya responden belum puas dengan fasilitas yang ada sesuai dengan hasil survei. Dan lebih jelas kita bisa liat di sub faktor berikut yang di uraikan sesua faktor, dimana ada faktor keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, dan kemudahan.

4.2.2.1 Faktor Keselamatan

Melihat tingkat kepuasan presentasi faktor keselamatan di sini terdiri 3 indikator yaitu :

- Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
- Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
- Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan



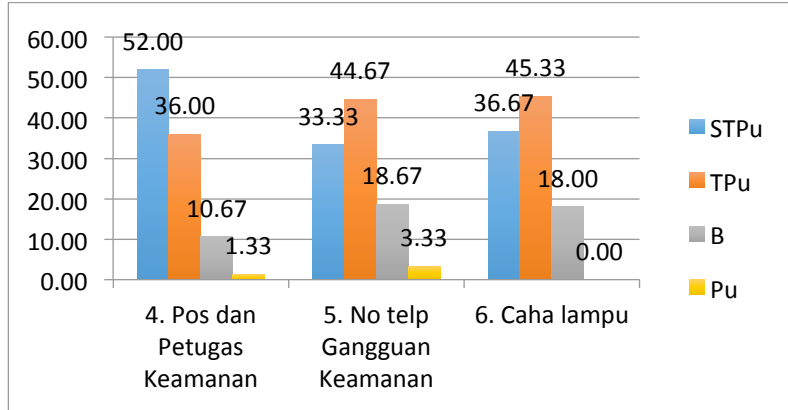
Gambar 4.14
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepuasan untuk Faktor Keselamatan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepentingan untuk faktor Keselamatan di atas bisa kita lihat bahwa sangat penting terdapat pada indikator Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan dengan nilai 63,33% dan kategori biasa terdapat di indikator ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan dan Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan dengan persentase yaitu 0,67%.

4.2.2.2 Faktor Keamanan

- Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat dipelabuhan

- b. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi No tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
- c. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan.

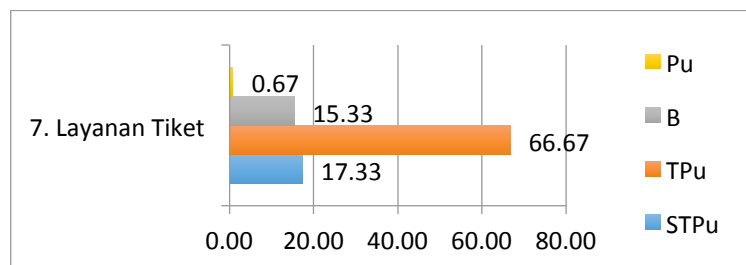


Gambar 4.15
Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan untuk Faktor Keamanan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan untuk faktor keselamatan di atas bisa kita lihat bahwa sangat puas terdapat pada indikator ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat dipelabuhan dengan nilai 52,00% dan yang paling rendah presentase tingkat kepuasan terdapat di indikator Tersedianya Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi No tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan dengan presentase yaitu 33,33%.

4.2.2.3 Faktor Kehandalan atau Keteraturan

Untuk faktor ini hanya ada 1 indikator yaitu ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan.



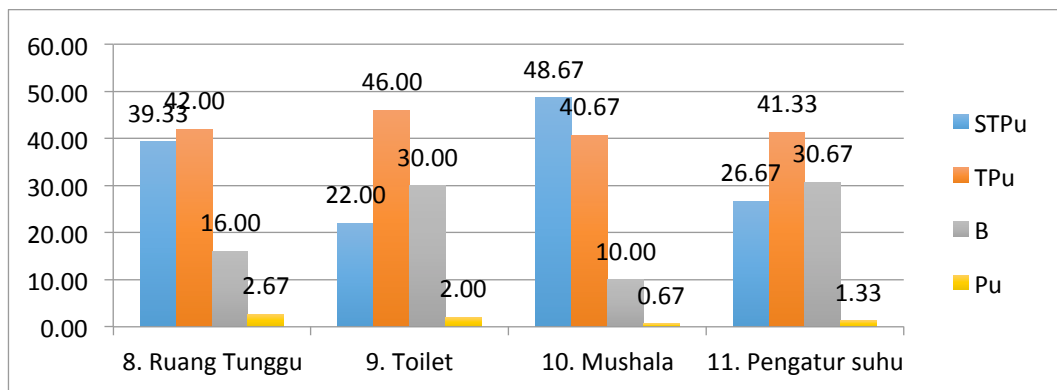
Gambar 4.16
Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan untuk Kehandalan atau Keteraturan

Dari gambar presentase responden berdasarkan tingkat kepuasan untuk faktor kehandalan atau keteraturan di atas bisa kita lihat bahwa hanya ada sangat tidak puas, puas, dan biasa. Di mana sangat tidak puas presentasinya 17,33% dan puas 66,67% dan biasa 0,67%. Bisa disimpulkan bahwa indikator responden belum puas.

4.2.2.4 Faktor Kenyamanan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor kenyamanan di sini terdiri 4 indikator yaitu :

- a. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
- b. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai
- c. Tersedianya mushola di pelabuhan
- d. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan



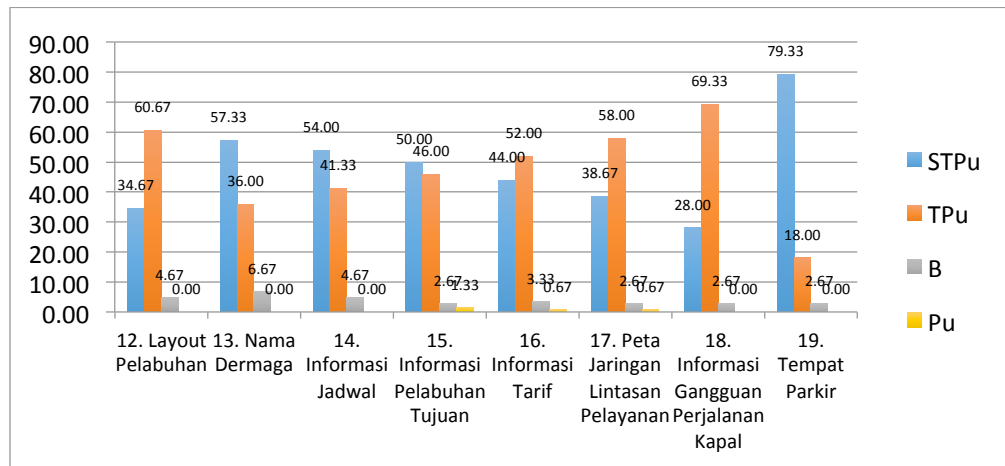
Gambar 4.17
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepuasan untuk faktor Kenyamanan

Dari gambar presentase responden berdasarkan tingkat kepuasan untuk faktor kenyamanan di atas bisa kita lihat bahwa sangat tidak puas tertinggi presentasinya terdapat pada indikator tersedianya mushola di pelabuhan dengan nilai 48,67% dan kategori rendah presentasinya terdapat pada indikator tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai, ada juga yang merasa puasa, namun presentasinya kecil, hanya 1,33% terdapat di indikator tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan.

4.2.2.5 Faktor Kemudahan

Melihat tingkat kepentingan presentasi faktor keselamatan di sini terdiri 8 indikator yaitu :

- a. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang
- b. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga
- b. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan.
- a. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan.
- b. Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif
- c. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan
- d. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal.
- e. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan



Gambar 4.18
Persentase Responden Berdasarkan
Tingkat Kepuasan untuk Faktor Kemudahan

Dari gambar persentase responden berdasarkan tingkat kepuasan untuk faktor kenyamanan di atas bisa kita lihat bahwa persentase tertinggi terdapat pada sangat tidak puas yaitu 79,33% terdapat pada indikator tempat parkir. Dan kategori rendahnya tingkat kepuasan terdapat pada indikator informasi gangguan perjalanan kapal dengan persentase 28%.

4.2.3 Analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*)

Analisis mengenai kinerja pelayanan Pelabuhan . Prosesnya adalah mendeskripsikan data-data yang telah dikumpulkan dalam lembar observasi. Di sub ini akan di analisis data-data yang di dapat sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

$$= \frac{32,16}{19} = 1,69$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

$$= \frac{86,89}{19} = \bar{Y} = 4,57$$

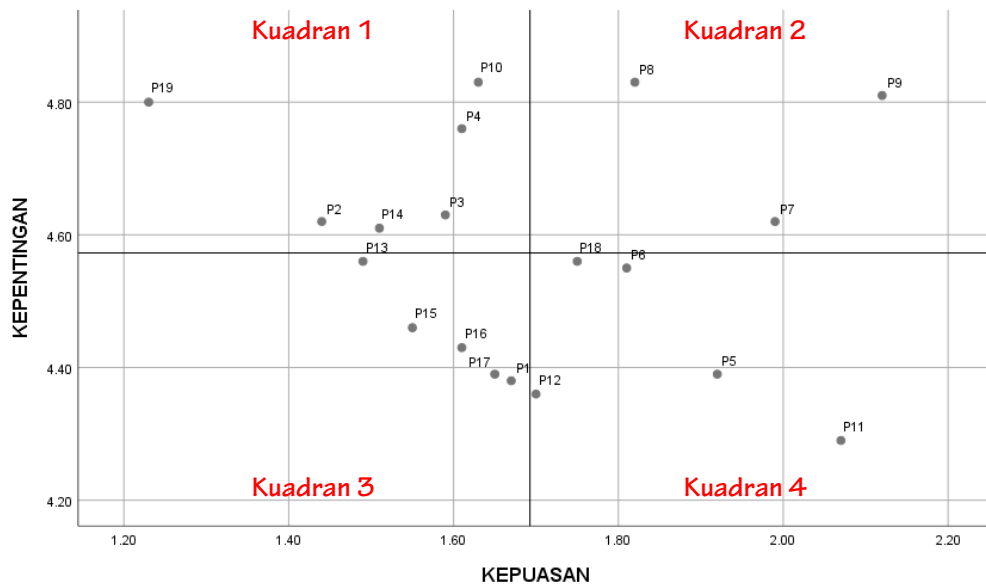
Dari hasil perhitungan skor menunjukkan bahwa titik X = 1,68 dan Y = 4,57 untuk menentukan sumbu X dan Y di grafik kuadran importance-performance.

Tabel IV.3
Rata-rata Tingkat Kepuasan (X_i) dan Kepentingan (Y_i)
(*Importance-Performance Analysis*)

No	Indikator	X _i	Y _i
1	Ketersedian alat pemadam kebakaran	1.67	4.38
2	Tersedianya petunjuk jalur evakuasi & titik kumpul evakuasi di pelabuhan	1.44	4.62
3	Tersedianya perlengkapan P3K, kursi roda, tandu & petugas kesehatan di pelabuhan	1.59	4.63
4	Tersedianya pos & petugas keamanan di pelabuhan	1.61	4.76
5	Tersedianya informasi No Tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan	1.92	4.39
6	Tersedianya lampu penerangan di pelabuhan	1.81	4.55
7	Ketersediaan layanan penjualan/ penukaran untuk tiket di pelabuhan	1.99	4.62
8	Tersedianya ruang tunggu yang luas & bersih	1.82	4.83
9	Tersedianya toilet di pelabuhan	2.12	4.81
10	Tersedianya mushola di pelabuhan	1.63	4.83
11	Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan	2.07	4.29
12	Tersedianya denah/ layout pelabuhan penumpang	1.7	4.36
13	Tersedianya nama dermaga	1.49	4.56
14	Tersedianya jadwal kedatangan & keberangkatan	1.51	4.61
15	Tersedianya informasi pelabuhan tujuan	1.55	4.46
16	Tersedianya informasi tarif	1.61	4.43
17	Tersedianya peta jaringan Lintasan	1.65	4.39
18	Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal	1.75	4.56
19	Tersedianya tempat parkir di pelabuhan	1.23	4.8

Sumber: Hasil Analisis

Dari tabel diatas merupakan hasil rata-rata tingkat kepuasan (X_i) dan Kepentingan (Y_i) (*Importance-Performance Analysis*). Dan lebih jelas bisa dilihat di Gambar 4.1 Grafik Kuadran *Importance-Performance Analysis*.



Gambar 4.7
Grafik Kuadran *Importance-Performance*

Dari hasil Grafik Kuadran *Importance-Performance* di atas terlihat hasilnya yang masuk kuadran 1 = 6 indikator, kuadran 2 = 3 indikator, kuadran 3 = 5 indikator, kuadran 4 = 5 indikator. Lebih jelas dipenjelasan berikut dan bisa dilihat di tabel pengelompokan hasil analisis (*Importance-Performance Analysis*) berdasarkan bepuasan (X_i) dan kepentingan (Y_i) tahun 2018 dibawah ini ;

- Kuadran I (*Higgh Importance, Low Peformance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha di mana penangananya perlu di utamakan karena berdasarkan hasil penilaian dari pengguna angkutan penyeberangan sangat penting sedangkan tingkat kepuasanya masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh penumpang.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (P2) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan

- (P3) Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan
- (P4) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- (P10) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- (P14) Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan
- (P19) Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan
- Kuadran II (*Higgh Importance, High Peformance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha, dimana indikator yang masuk pada kuadran ini perlu dipertahankan karena berdasarkan hasil penilaian dari penumpang angkutan penyeberangan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (P7) Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan
 - (P8) Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
 - (P9) Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai
 - Kuadran III (*Low Importance Low Peformance*)
- Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha dimana kepentingannya dianggap rendah oleh penumpang dan tingkat kepuasannya juga biasa ataupun rendah, pemerintah daerah (dinas perhubungan) selaku pengelola atau penyelenggara harus memperbaiki Indikator yang terdapat di dalam kuadran ini, yaitu ;
- (P1) Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
 - (P13) Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga

- (P15) Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan
- (P16) Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif
- (P17) Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan
- **Kuadran IV (*Low Importance High Performance*)**
 Pada kuadran ini dapat menunjukkan indikator yang pelayanannya berlebihan dalam pelaksanaannya hal ini di sebabkan tingkat kepentingan di nilai tidak penting sedangkan pelayanan yang baik diberikan oleh pihak pengelola. Peningkatan kinerja indikator ini akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya maka tidak perlu ada penambahan pada kuadran ini. Pada hasil penelitian ini tidak ada indikator yang masuk kedalam kuadran ini yang berarti tidak ada pelayanan yang berlebihan yang di berikan oleh pihak pengelola kepada penumpang angkutan penyeberangan. Indikatornya sebagai berikut :
 - (P5) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
 - (P6) Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan
 - (P11) Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan
 - (P12) Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang
 - (P18) Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal

Dari hasil kuadran di atas bisa di kelompokkan dalam tabel sebagai berikut ;

Tabel IV.4
Pengelompokan Hasil Analisis (*Importance-Performance Analysis*) berdasarkan Kepuasan (X_i) dan Kepentingan (Y_i)

(Kuadran) <i>Importance-Performance</i>	Indikator	Xi	Yi
Kuadran 1 <i>High Importance, Low Performance</i>	(P2) Tersedianya petunjuk jalur evakuasi & titik kumpul evakuasi di pelabuhan	1,44	4,62
	(P3) Tersedianya perlengkapan P3K, kursi roda, tandu & petugas kesehatan di pelabuhan	1,59	4,63
	(P4) Tersedianya pos & petugas keamanan di pelabuhan	1,61	4,76
	(P10) Tersedianya mushola di pelabuhan	1,63	4,83
	(P14) Tersedianya jadwal kedatangan & keberangkatan	1,51	4,61

(Kuadran) <i>Importance-Performance</i>	Indikator	Xi	Yi
	(P19) Tersedianya tempat parkir di pelabuhan	1,23	4,8
Kuadran 2 <i>High Importance, High Performance</i>	(P7) Ketersediaan layanan penjualan/ penukaran untuk tiket di pelabuhan	1,99	4,62
	(P8) Tersedianya ruangtunggu yang luas & bersih	1,82	4,83
	(P9) Tersedianya toilet di pelabuhan	2,12	4,81
Kuadran 3 <i>Low Importance, Low Performance</i>	(P1) Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran	1,67	4,38
	(P13) Tersedianya nama dermaga	1,49	4,56
	(P15) Tersedianya informasi pelabuhan tujuan	1,55	4,46
	(P16) Tersedianya informasi tarif	1,61	4,43
	(P17) Tersedianya peta jaringan Lintasan	1,65	4,39
Kuadran 4 <i>High Importance, High Performance</i>	(P5) Tersedianya informasi No Tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan	1,92	4,39
	(P6) Tersedianya lampu penerangan di pelabuhan	1,81	4,55
	(P11) Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan	2,07	4,29
	(P12) Tersedianya denah/ layout pelabuhan penumpang	1,7	4,36
	(P18) Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal	1,75	4,56

Sumber: Hasil Analisis

Diatas terlihat hasilnya yang masuk kuadran 1 = 7 indikator, kuadran 2 = 3 indikator, kuadran 3 = 5 indikator, kuadran 4 = 5 indikator.

4.3 Sintesis Analisis Kinerja Kepentingan dan Penilaian Objektif Tingkat Pelayanan Pelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan

Dalam sub bab ini akan di bahas mengenai persepsi pengguna yang di sandingkan dengan penilaian objektif. Dimana akan dilihat saling keterkaitan antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif atau saling bertolak dan dinilai sesuai perkuadran.

4.3.1 Mensintesis Kuadran 1 (*Higgh Importance, Low Peformance*) dengan Penilaian Objektif

Pada kuadran ini dapat menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha di mana penanganannya perlu di utamakan karena berdasarkan hasil penilaian dari pengguna angkutan penyeberangan sangat penting sedangkan tingkat kepuasannya masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh penumpang.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalaah :

- ✚ (P2) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan.

Untuk penilaian objektif ;

Keberadaan alat pemadam kebakaran di pelabuhan merupakan hal yang sangat penting yang harus di sediakan para pengelola angkutan penyeberangan di Pelabuhan karena hal ini menyangkut dengan keselamatan para calon penumpang, namun kondisi yang ada di lapangan, alat pemadam tersebut tidak tersedia di pelabuhan, yang berarti Sangat buruk, yang berarti persepsi pengguna selaras dengan penilaian objektif.

- ✚ (P3) Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Tersedianya Perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu di pelabuhan tidak tersedia dan dinilai sangan buruk. Berarti penilaian antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras, padahal hal ini sangat di perlukan oleh para calon penumpang apabila mereka mengalami kecelakaan yang ringan sehingga bisa di obati dengan segera dengan bantuan perlengkapan P3K yang tersedia dan hal ini akan berpengaruh pada kepuasan para penumpang.

- ✚ (P4) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Keberadaan petugas kesehatan di pelabuhan merupakan hal penting yang perlu di perhatikan oleh para pengelola dalam menyediakan pelayanan yang baik terhadap para calon penumpang terutama mengenai keselamatan para calon

penumpang dengan menyediakan petugas kesehatan di pelabuhan sehingga para calon penumpang merasa nyaman. Hasil Penilaian objektif yaitu sangat buruk dengan alasan tidak tersedia pos dan petugas keamanan, berarti menggambarkan kalau persepsi dengan penilaian objektif selaras.

- ✚ (P10) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Pada kenyataannya di lapangan fasilitas tersebut tidak di sediakan oleh para pengelola ini merupakan bentuk pelayanan sangat buruk. Bisa disimpulkan bahwa persepsi pengguna selaras dengan penilaian objektif.

- ✚ (P14) Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan.

Penilaian objektif ;

Untuk keberadaan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan serta informasi pelabuhan tujuan di pelabuhan Sarimalaha tidak tersedia, sesuai dengan Penilaian objektif. ini terlihat dari papan informasi yang tidak tersedia atau tidak di cantumkan jadwal keberangkatan dan kedatangan *Speed Boat*. Bisa di simpulkan kalau untuk indicator ini selaras antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif.

- ✚ (P19) Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Dari hasil penilaian objektif mengenai ketersediaan lahan parkir tidak tersedia atau sangat buruk. Ini di dukung dengan hasil observasi di pelabuhan hanya lahan kosong yang di sediakan belum dalam bentuk bangunan, dan tidak tau di peruntukan untuk apa. Yang artinya kalau persepsi pengguna selaras dengan penilaian objektif.

4.3.2 Mensintesis Kuadran 2 (*Higgh Importance, High Peformance*) dengan Penilaian Objektif

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha, dimana indikator yang masuk pada kuadran ini perlu dipertahankan karena berdasarkan hasil penilaian dari penumpang angkutan penyeberangan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sudah sesuai dengan harapan penumpang

sehingga dapat memuaskan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- ✚ (P7) Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Dapat di lihat bahwa kondisi loket belum bekerja efektif jika para penumpang menumpuk. Namun Berdasarkan hasil pengamatan para penumpang sudah sangat mudah mendapatkan tiket karena proses pembelian tiket di lakukan pada saat penumpang hendak menaiki *speed boat*. Untuk indikator ini belum selaras antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif dan untuk indikator bisa di bilang buruk, karena tersedia namun tidak berfungsi. Hal di perkuat dngan observasi langsung peneliti.

- ✚ (P8) Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih.

Penilaian objektif ;

Untuk ruang tunggu sudah tersedia namun masih dalam kondisi yang kurang baik/ cukup (nilai objektif), itu merupakan penilaian objektif, berdasarkan hasil observasi ruang tunggu yang di sediakan terlalu kecil sehingga tidak bisa menampung calon penumpang dalam jumlah yang besar atau banyak. Namun untuk persepsi pengguna selaras dengan penilaian objektif.

- ✚ (P9) Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai.

Penilaian objektif ;

berdasarkan hasil pengamatan ternyata di Pelabuhan Sarimalaha tersedia toilet, namun kondisinya seperti tidak terurus, selain itu jarak antara toilet dan ruang tunggu jauhnya kurang lebih 30 meter, dan tidak di lengkapi alat pengeras suara biar informasi yang di sampaikan bisa sampai ke calon penumpang atau orang yang berada di toilet. Yang bisa di simpulkan kalau persepsi pengguna dengan penilaian objektif tidak selaras, dengan alasan kalau penilaian objektif buruk.

4.3.3 Mensintesis Kuadran 3 (*Low Importance Low Performance*) dengan

Penilaian Objektif

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha

dimana kepentingannya dianggap rendah oleh penumpang dan tingkat kepuasannya juga biasa ataupun rendah.

Indikator yang terdapat di dalam kuadran ini, yaitu ;

- ✚ (P1) Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan,
Penilaian objektif ;
kondisi yang ada di lapangan dan nilai objektif, alat pemadam tersebut tidak tersedia di pelabuhan. Untuk penilaian objektif dalam indikator ini yaitu sangat buruk. Jadi untuk indikator ini selaras antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif.
- ✚ (P13) Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga.
Penilaian objektif ;
Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan sarimalaha ini mengenai nama dermaga berdasarkan hasil observasi dan penilaian objektif yaitu sangat buruk, yang dimaksud dengan sangat buruk disini adalah tidak tersedia. Bisa diartikan kalau persepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras.
- ✚ (P15) Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan.
Penilaian objektif ;
Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan sarimalaha ini mengenai Informasi pelabuhan tujuan tidak tersedia, dan sesuai dengan penilaian objektif memang sangat buruk. Hal ini yang di dukung oleh hasil observasi. Hal ini menggambarkan kalau persepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras.
- ✚ (P16) Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif.
Penilaian objektif ;
para pengelola di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik salah satunya memudahkan pengguna mendapat informasi tarif, namu kondisi ril dan penilaian secara objektif, informasi mengenai tarif sangat buruk, karena tidak tersedia informasi tarif di pelabuhan. Berarti untuk persepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras.
- ✚ (P17) Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan.
Penilaian objektif ;

Untuk peta jaringan lintasan pelayanan di pelabuhan Sarimalaha masih sangat buruk, sesuai dengan penilaian objektif. Terlihat dari tidak tersedia peta jaringan lintasa pelayanan, padahal ini sangat di butuhkan oleh para calon penumpang. Berarti dari presepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras.

4.3.4 Mensintesis Kuadran 4 (*Low Importance High Peformance*) dengan

Penilaian Objektif

Pada posisikuadran ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

Indikatornya sebagai berikut :

- ✚ (P5) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan.

Penilaian objektif ;

Untuk informasi No Tlp/ SMS pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan sarimalaha tersedia namun sulit terlihat, dengan tingkat penilaian buruk. Padahal Indikator ini termasuk hal penting yang harus di perhatikan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di area pelabuhan. Untuk indikator ini tidak selaras antara presepsi pengguna dengan penilaian objektif.

- ✚ (P6) Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di Pelabuhan Sarimalaha tersedia, namun kondisinya memprihatinkan, dilihat intensitasnya sangat rendah dan penerangan di area dermaganya tidak ada penerangan, yang ada cuman di area ruang tunggu sama Jalur masuk pelabuhan. Hal ini yang membuat penilaian objektif yaitu cukup. Bisa diartikan kalau presepsi antara pengguna dengan penilaian objektif selaras.

- ✚ (P11) Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan.

Penilaian objektif ;

Untuk fasilitas pengatur suhu di dalam ruang tunggu seperti AC dan kepas angin juga tidak tersedia sehingga penumpang merasa tidak nyaman ketika berada di dalam ruang tunggu karena cuaca yang begitu panas, Namun

menggunakan sirkulasi udara, jadi nilainya cukup. Artinya kalau persepsi pengguna dengan penilaian objektif selaras.

- ✚ (P12) Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang.

Penilaian objektif ;

Untuk kemudahan yang di peroleh penumpang di pelabuhan sarimalaha ini mengenai denah atau layout pelabuhan Berdasarkan penilaian objektif yaitu tersedia, namun tidak jelas terbaca. Dan sesuai dengan penilaian objektif hasilnya cukup. Dilihat dari persepsi pengguna dengan hasil penilaian objektif yaitu selaras.

- ✚ (P18) Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal.

Penilaian objektif ;

Mengenai informasi gangguan perjalanan kapal atau *speed boat* di angkutan penyeberangan, dari hasil penilaian objektif tidak tersedia tersedia, dengan nilai buruk. Hal ini di dukung juga dengan hasil observasi, dilihat dari persepsi pengguna dengan penilaian objektif tidak selaras.