

**KAJIAN KINERJA DAN PRIORITAS PERBAIKAN
PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN
SUNGAI KAPUAS DI KOTA PONTIANAK**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Magister Perencanaan Wilayah dan Kota

Oleh :

**MUHAMMAD IRFAN
21040118410019**



**FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

**KAJIAN KINERJA DAN PRIORITAS PERBAIH
TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI KAPUAS
DI KOTA PONTIANAK**

Tesis diajukan kepada
Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Oleh:

MULAMMAD IRFAN
21040118410019

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 27 Maret 2020

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Magister Perencanaan Wilayah dan Kota

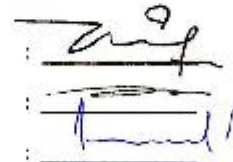
Semarang, 27 Maret 2020

Tim Penguji:

Dr. Anita Ratnasari Rakhmatulloh, ST., MT – Pembimbing


Dr. Okto Risdianto Manullang, ST., MT – Penguji 1

Dr. Ir. Jawoto Sih Setyono, MDP – Penguji 2





Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro


Dr. sc. agr. Iwan Rudiarto, ST., MSc

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, secara tertulis diakui dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Tesis saya ternyata ditemui duplikasi, jiplakan (plagiat) dari Tesis orang lain/Institusi lain maka saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan saya bersedia melepaskan gelar Magister Pembangunan Wilayah dan Kota dengan penuh rasa tanggung jawab.

Semarang, 30 Maret 2020



MUHAMMAD IRFAN
21040118410019

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tesis yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibu dan Bapak Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu Nurhasmah dan Bapak Busri Rachmat yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi persembahan yang dapat membuat Ibu dan Bapak semakin bangga. Untuk Ibu dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.

Terima kasih Ibu.. Terima kasih Bapak..

Adik-adik Tersayang

Sebagai tanda terima kasih, kupersembahkan karya kecil ini untuk adikku Ira Mutiara dan Muhammad Irmawan. Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini. Semoga doa dan hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula..

Terima kasih..

Kawan-kawan Seperjuangan

Buat kawan-kawan seperjuangan MPWK UNDIP angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang membuatku terus semangat dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih kawan-kawan semoga kita semua semakin sukses di masa mendatang.

Para Dosen

Terima kasih atas ilmu, pengalaman serta nasehat yang telah diberikan kepada kami selama ini agar senantiasa menjadi kebaikan yang lebih bermanfaat.

ABSTRAK

Kota Pontianak sebagai kota yang dilintasi oleh dua sungai besar yang dikenal dengan Sungai Kapuas dan Sungai Landak, memiliki potensi pengembangan untuk transportasi air perkotaan. Namun, potensi ini sayangnnya kurang dimanfaatkan secara optimal karena banyaknya pembangunan jalan di kota. Tingginya ketergantungan pada transportasi darat melalui jalan raya dan jembatan telah menyebabkan terjadinya kemacetan pada jalur menuju jembatan penyeberangan sungai. Di sisi lain, terdapat fasilitas transportasi air perkotaan seperti kapal feri penyeberangan yang dapat menampung kendaraan. Sangat penting untuk dikembangkan sebagai fasilitas penyeberangan sungai alternatif karena memiliki jarak dan waktu tempuh relatif lebih rendah dibanding jembatan penyeberangan.

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kinerja pelayanan transportasi penyeberangan sungai sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam peningkatan pelayanan penyeberangan tersebut. Adapun sasaran yang dicapai dalam penelitian ini antara lain mendeskripsikan karakteristik dan kinerja moda transportasi penyeberangan sungai, mengidentifikasi karakteristik pelaku perjalanan dan pola pergerakan pengguna jalur penyeberangan sungai, mengidentifikasi kinerja dan kualitas pelayanan berdasarkan preferensi pengguna transportasi penyeberangan sungai, mengidentifikasi prioritas penanganan pelayanan transportasi penyeberangan sungai berdasarkan penilaian kinerja pelayanan serta menganalisis kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil studi berdasarkan analisis kuadran IPA, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya adalah fasilitas keselamatan, pintu rampa, waktu tunggu untuk kedatangan dan keberangkatan serta peringatan larangan merokok. Hasil perhitungan CSI berdasarkan persepsi pelanggan diperoleh nilai 67,99% yang menyatakan bahwa penilaian responden terhadap kinerja layanan kapal feri sebagai transportasi penyeberangan sungai masuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: Transportasi Penyeberangan Sungai, Preferensi Pengguna, Prioritas Penanganan

ABSTRACT

Pontianak City as a city that is crossed by two large rivers known as the Kapuas River and the Landak River, has the potential for development for urban water transportation. However, this potential is unfortunately not optimally utilized due to the large number of road construction in the city. The high dependence on land transportation by road and bridge has caused congestion on the path to the river crossing bridge. On the other hand, there are urban water transportation facilities such as ferry crossings that can accommodate vehicles. It is very important to be developed as an alternative river crossing facility because it has a relatively lower distance and travel time than the crossing bridge.

The purpose of this study is to examine how the performance of river crossing transportation services so that it can be used as a basis for improving these crossing services. The targets achieved in this study include describing the characteristics and performance of river crossing transportation modes, identifying the characteristics of travelers and the movement patterns of river crossing path users. identify service performance and quality based on river crossing transport user preferences, identify priority handling river crossing transportation services based on service performance assessment and analyze performance and priority improvement of river crossing transportation services.

This study uses the Importance-Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the study are based on the analysis of the IPA quadrant, the service attributes that are the top priority for improved performance are safety facilities, the door to the door, waiting times for arrival and departure as well as smoking warning. CSI calculation results based on customer perceptions obtained a value of 67.99% which states that the respondents' assessment of the performance of the ferry as a river crossing transportation included in the satisfied category.

Keywords: *River Crossing Transportation, User Preferences, Handling riorities*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis dengan judul “ **KAJIAN KINERJA DAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI KAPUAS DI KOTA PONTIANAK** ” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, saudara, dan seluruh keluarga besar saya atas limpahan doa dan dukungan selama ini.
2. Ibu Dr. Anita Ratnasari Rakhmatulloh, ST., MT selaku dosen pembimbing atas segala kebaikan, kesabaran, bimbingan, arahan dan masukan untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Okto Risdianto Manullang, ST., MT dan Bapak Dr. Ir. Jawoto Sih Setyono, MDP selaku dosen penguji atas segala kebaikan, bimbingan, arahan, dan masukan untuk kesempurnaan penulisan tesis ini serta seluruh dosen MPWK UNDIP yang telah membagikan ilmunya kepada saya.
4. Seluruh rekan-rekan seperjuangan MPWK UNDIP angkatan 2018 yang sudah memberikan semangat dan bantuan dalam bentuk apapun sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Pusbindiklatren Bappenas selaku instansi yang menyelenggarakan dan memberikan program beasiswa gelar kepada saya.
6. Pemerintah Kabupaten Ketapang khususnya Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang selaku instansi asal tempat saya bekerja yang telah bersedia memberikan tugas belajar kepada saya.
7. Pemerintah Kota Pontianak khususnya Bappeda yang telah bersedia berbagi data untuk keperluan penelitian saya.
8. PT. ASDP Cabang Pontianak yang telah bersedia berbagi data dan memberikan izin pengambilan data primer di lokasi penelitian.
9. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung dan tidak langsung.

Secara substantif tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan masukan sangat diharapkan guna kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Semarang,

2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan	6
1.4. Sasaran	6
1.5. Ruang Lingkup Studi	7
1.5.1. Ruang Lingkup Wilayah.....	7
1.5.2 Ruang Lingkup Materi.....	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Kerangka Pikir	9
1.8. Metodologi Penelitian	10
1.8.1. Pendekatan Penelitian	10
1.8.2. Tahapan Analisis.....	10
1.8.3. Teknik Analisis	12
1.8.3.1 Deskriptif Kuantitatif	12
1.8.3.2 Distribusi Frekuensi	12
1.8.3.3 Pembobotan Skala Likert	12
1.8.3.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	15
1.8.3.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	19
1.8.4. Kebutuhan Data.....	21
1.8.5. Metode Pengumpulan Data.....	23
1.8.6. Metode Pengambilan Sampel.....	24
1.9 Sistematika Pembahasan	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1. Sistem Transportasi.....	27
2.2. Transportasi Berkelanjutan	28
2.2.1 Definisi Transportasi Berkelanjutan.....	29
2.2.2 Aspek dalam Transportasi Perkotaan yang Berkelanjutan.....	30
2.3. Transportasi Air	32
2.4. Angkutan Sungai.....	33

2.5. Angkutan Perairan Daratan	35
2.6. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan	37
2.7. Angkutan Penyeberangan	38
2.7.1 Klasifikasi Angkutan Penyeberangan.....	39
2.7.2 Pelayanan Operasional Angkutan Penyeberangan ...	40
2.8. Definisi Kinerja.....	41
2.8.1 Kinerja Angkutan Penyeberangan	41
2.8.2 Kinerja Pelayanan Untuk Kapal	42
2.8.3 Kinerja Untuk Pelayanan Muatan.....	44
2.8.4 Variabel Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan.....	45
2.9. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	47
BAB III	
GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI	51
3.1. Gambaran Umum Kota Pontianak	51
3.1.1 Letak, Luas dan Batas Wilayah Administrasi	51
3.1.2 Penggunaan Lahan	53
3.1.3 Kependudukan.....	55
3.1.4 Pola Pergerakan.....	56
3.2. Gambaran Umum Transportasi Penyeberangan Sungai ..	58
3.2.1 Karakteristik dan Kinerja Pelayanan	58
3.2.2 Karakteristik Pengguna	68
BAB IV	
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI.....	75
4.1. Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	75
4.1.1 Dimensi Keselamatan	75
4.1.2 Dimensi Keamanan.....	80
4.1.3 Dimensi Kemudahan/Keterjangkauan	85
4.1.4 Dimensi Keandalan/Keteraturan.....	88
4.1.5 Dimensi Kenyamanan.....	93
4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai Berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan	98
4.2.1 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	99
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai Secara Keseluruhan	104
4.3. Analisis Kinerja dan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	106
4.4. Temuan Studi.....	109
BAB V	
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	113
5.1. Kesimpulan	113
5.2. Rekomendasi.....	114
5.2.1 Rekomendasi bagi Pemerintah	114
5.2.2 Rekomendasi bagi Pengelola	114

5.2.3 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

TABEL I.1	: Matriks Pergerakan Asal Tujuan di Kota Pontianak	3
TABEL I.2	: Atribut Variabel Kinerja Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	13
TABEL I.3	: Contoh Pengerjaan Satu Butir Atribut Pertanyaan Kuesioner	16
TABEL I.4	: Contoh Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner	17
TABEL I.5	: Kriteria dan Kepuasan Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	21
TABEL I.6	: Kebutuhan Data	22
TABEL III.1	: Luas Wilayah Kota Pontianak Menurut Kecamatan	52
TABEL III.2	: Jumlah Kelurahan, RW dan RT Menurut Kecamatan di Kota Pontianak	53
TABEL III.3	: Perkembangan Penggunaan Lahan Tahun 2010-2017 di Kota Pontianak	53
TABEL III.4	: Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Sex Ratio Kota Pontianak	56
TABEL III.5	: Laju Pertambahan Penduduk Per Kecamatan di Kota Pontianak	56
TABEL III.6	: Matriks Pergerakan Asal Tujuan di Kota Pontianak	57
TABEL III.7	: Jumlah Penumpang Dua Tahun Terakhir	59
TABEL III.8	: <i>Load Factor</i> Feri Penyeberangan Sungai	60
TABEL III.9	: Tarif Feri Penyeberangan	62
TABEL III.10	: Karakteristik Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	69
TABEL III.11	: Persentase Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai Berdasarkan Wilayah Asal dan Tujuan	73
TABEL IV.1	: Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi Keselamatan	78
TABEL IV.2	: Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi Keamanan	83
TABEL IV.3	: Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi Kemudahan	87
TABEL IV.4	: Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi Keandalan	92
TABEL IV.5	: Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi Kenyamanan	98
TABEL IV.6	: <i>Importance Performance Analysis</i> Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	99
TABEL IV.7	: Atribut Pelayanan pada Kuadran I	102
TABEL IV.8	: Atribut Pelayanan pada Kuadran II	102
TABEL IV.9	: Atribut Pelayanan pada Kuadran III	103
TABEL IV.10	: Atribut Pelayanan pada Kuadran IV	104
TABEL IV.11	: <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	105
TABEL IV.12	: Urutan Prioritas Atribut Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	110

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	: Peta Rencana Pola Ruang Kota Pontianak	2
GAMBAR 1.2	: Peta Wilayah Studi	7
GAMBAR 1.3	: Kerangka Pikir	9
GAMBAR 1.4	: Diagram Analisis	11
GAMBAR 1.5	: Contoh Hasil Pengerjaan Pada Diagram IPA	18
GAMBAR 2.1	: Model <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	49
GAMBAR 3.1	: Peta Penggunaan Lahan Kota Pontianak	55
GAMBAR 3.2	: KMP Merawan II dan KMP Bili	63
GAMBAR 3.3	: Dermaga Bardan dan Dermaga Siantan.....	64
GAMBAR 3.4	: Lokasi Dermaga Feri	64
GAMBAR 3.5	: Kondisi Locket Penjualan Tiket Feri.....	65
GAMBAR 3.6	: Kondisi Ruang Tunggu Feri Penyeberangan.....	65
GAMBAR 3.7	: Kondisi Fasilitas Keselamatan Feri Penyeberangan.....	66
GAMBAR 3.8	: Kondisi Ruang Geladak Feri Penyeberangan	67
GAMBAR 3.9	: Kondisi Pintu Rampa Feri Penyeberangan.....	67
GAMBAR 3.10	: Himbuan Keselamatan Feri Penyeberangan	68
GAMBAR 3.11	: Persentase Jenis Kelamin Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	70
GAMBAR 3.12	: Persentase Pekerjaan Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	71
GAMBAR 3.13	: Persentase Frekuensi Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	71
GAMBAR 3.14	: Persentase Maksud Perjalanan Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	72
GAMBAR 3.15	: Peta Matriks Asal dan Tujuan Pengguna Feri Penyeberangan	74
GAMBAR 4.1	: Tingkat Kinerja Pelayanan Pada Dimensi Keselamatan.	76
GAMBAR 4.2	: Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi Keselamatan	77
GAMBAR 4.3	: Kondisi Pelampung, Jaket Keselamatan, Perahu Karet dan Sekoci	79
GAMBAR 4.4	: Tabung Pemadam Kebakaran dan Alat Pendeteksi Asap.....	80
GAMBAR 4.5	: Tingkat Kinerja Pelayanan Pada Dimensi Keamanan...	81
GAMBAR 4.6	: Pengawasan Keadaan Kapal di Ruang Nahkoda.....	81
GAMBAR 4.7	: Pencahayaan di Dalam Kapal.....	82
GAMBAR 4.8	: Petugas Keamanan Pada Transportasi Penyeberangan Sungai.....	82
GAMBAR 4.9	: Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi Keamanan.....	83
GAMBAR 4.10	: Garis Lajur Kendaraan Menuju Pintu Rampa	84
GAMBAR 4.11	: Tingkat Kinerja Pelayanan Pada Dimensi Kemudahan.	85
GAMBAR 4.12	: Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi Kemudahan.....	86
GAMBAR 4.13	: Pintu Rampa Pada Kapal.....	88

GAMBAR 4.14 : Tingkat Kinerja Pelayanan Pada Dimensi Keandalan.	89
GAMBAR 4.15 : Antrian Sepeda Motor di Dermaga	89
GAMBAR 4.16 : Loket Penjualan Tiket	90
GAMBAR 4.17 : Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi Keandalan.....	91
GAMBAR 4.18 : Antrian Kendaraan Bermuatan Besar.....	93
GAMBAR 4.19 : Tingkat Kinerja Pelayanan Pada Dimensi Kenyamanan.	94
GAMBAR 4.20 : Kendaraan Keluar Masuk Kapal	94
GAMBAR 4.21 : Kondisi Fisik Kapal Terlihat Dari Samping.....	95
GAMBAR 4.22 : Kondisi Ruang Tunggu Dermaga Bagi Kendaraan Bermotor.....	95
GAMBAR 4.23 : Kondisi Ruang Tunggu Dermaga Bagi Pejalan Kaki....	96
GAMBAR 4.24 : Kondisi Lantai 2 Pada Kapal.....	96
GAMBAR 4.25 : Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Dimensi Kenyamanan.....	97
GAMBAR 4.26 : Matriks IPA Kualitas Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	: Kuesioner kepada Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	123
Lampiran B	: Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kinerja	127
Lampiran C	: Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kepentingan	129
Lampiran D	: Rekapitulasi Karakteristik Pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai	131