

BAB I

PENDAHULUAN

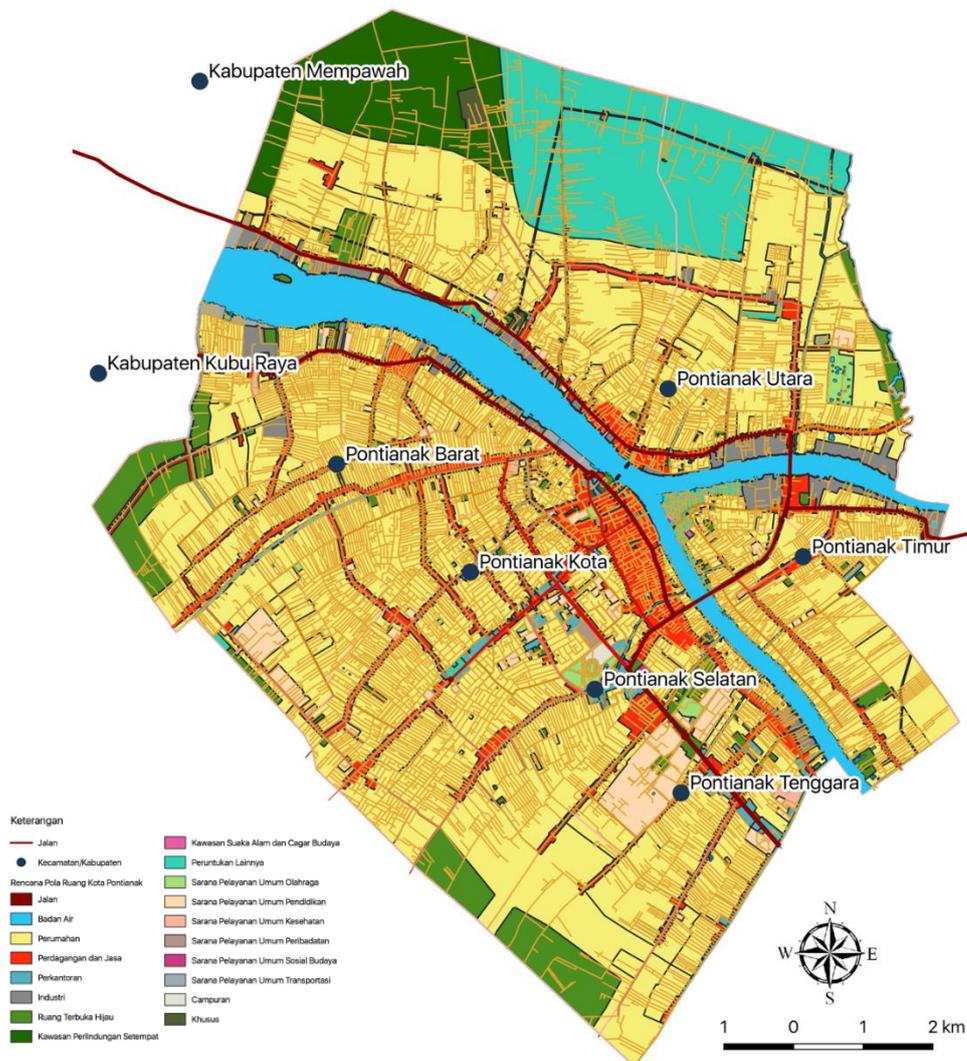
1.1 Latar Belakang

Secara historis berdirinya Kota Pontianak tidak terlepas dari keberadaan sungai-sungainya. Berawal dari perjalanan Syarif Abdurrahman Alkadrie beserta rombongannya dengan menelusuri sungai dan menemukan wilayah di delta persimpangan Sungai Landak, Sungai Kapuas Kecil dan Sungai Kapuas Besar untuk dijadikan sebagai tempat kekuasaan. Pada wilayah tersebut berdirilah Masjid Jami' (kini Masjid Sultan Syarif Abdurrahman) dan Istana Kadariah sekaligus mengukuhkan Syarif Abdurrahman Alkadrie sebagai Sultan Pontianak pada tahun 1778. Pembangunan permukiman pada masa kesultanan terus berkembang terutama di sekitar pesisir sungai. Masyarakat dulu lebih memilih bermukim di sekitar tepian sungai agar lebih mudah menjangkau sumber air. Selain sebagai sumber air untuk kehidupan masyarakat, sungai juga dimanfaatkan sebagai jalur transportasi untuk melayani berbagai aktivitas pergerakan masyarakat.

Kota Pontianak sebagai Ibukota Provinsi Kalimantan Barat terus mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan tersebut dapat terlihat dari rata-rata pertumbuhan penduduk per tahun dari tahun 2010 hingga 2017 sebesar 1,76% (BPS Kota Pontianak, 2018) serta pertumbuhan kawasan terbangun dari tahun 2010 hingga 2017 sebesar 26,33% (RTRW Kota Pontianak, 2018). Semakin berkembangnya Kota Pontianak semakin meningkat pula kebutuhan akan transportasi. Dalam rangka menenuhi kebutuhan akan transportasi di Kota Pontianak, pemerintah mengusahakan kelancaran dan kemudahan dalam pergerakan dengan giat membangun jalan dan jembatan. Padahal di sisi lain terdapat pula masyarakat yang masih memberdayakan kearifan lokal dengan menggunakan jalur transportasi sungai sebagai sarana untuk melayani aktivitas pergerakan yang dapat dijangkau melalui jalur sungai. Moda transportasi sungai yang digunakan oleh masyarakat tersebut antara lain feri, *speed boat*, sampan, kapal klotok, motor air dan lain-lain. Akan tetapi jalur transportasi sungai

tersebut sudah mulai bergeser seiring dengan lajunya pembangunan jalan dan jembatan.

Kecamatan Pontianak Timur dan Kecamatan Pontianak Utara sebagai kecamatan di Kota Pontianak yang secara letak terpisah oleh sungai memiliki pertumbuhan kawasan terbangun yang cukup tinggi khususnya pertumbuhan kawasan permukimannya. Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Pontianak kedua kecamatan ini diperuntukan sebagai kawasan pengembangan permukiman-permukiman baru. Hal tersebut dapat dilihat pada Peta Rencana Pola Ruang Kota Pontianak berikut ini.



Sumber : RTRW Kota Pontianak, 2011

GAMBAR 1.1
PETA RENCANA POLA RUANG KOTA PONTIANAK

Sebagai kawasan yang terus mengalami pertumbuhan yang cukup pesat masyarakat Kecamatan Pontianak Timur dan Kecamatan Pontianak Utara dalam melakukan aktivitasnya cenderung melakukan pergerakan ke wilayah pusat Kota Pontianak yang berada di seberang sungai. Wilayah pusat Kota Pontianak memiliki tarikan yang cukup tinggi karena pada kawasan tersebut memiliki kawasan perkantoran, kawasan perdagangan dan jasa serta sarana-sarana perkotaan lainnya. Hal tersebut memicu tingginya aktivitas pergerakan moda transportasi yang melewati sungai. Besaran pergerakannya secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel I.1. Matriks Pergerakan Asal Tujuan di Kota Pontianak.

TABEL I.1
MATRIKS PERGERAKAN ASAL TUJUAN DI KOTA PONTIANAK

Asal	Tujuan								JUMLAH (oi) SMP/JAM
	Pontianak Kota	Pontianak Selatan	Pontianak Barat	Pontianak Tenggara	Pontianak Timur	Pontianak Utara	Kabupaten Kubu Raya	Kabupaten Mempawah	
Pontianak Kota	1214	328	248	209	117	97	234	90	2537
Pontianak Selatan	112	604	233	217	97	95	218	102	1678
Pontianak Barat	216	189	971	115	95	97	105	98	1886
Pontianak Tenggara	298	132	142	1989	101	102	224	109	3097
Pontianak Timur	124	201	123	132	512	98	97	96	1383
Pontianak Utara	97	209	98	127	149	197	106	89	1072
Kabupaten Kubu Raya	208	186	100	146	96	127	2587	124	3574
Kabupaten Mempawah	109	176	105	121	106	117	109	239	1082
JUMLAH (dd) SMP/JAM	2378	2025	2020	3056	1273	930	3680	947	16309

 Pergerakan yang melewati sungai

Sumber : Bappeda Kota Pontianak, 2019

Dari matriks asal tujuan tersebut dapat diketahui secara jelas jumlah arus pergerakan antar zona. Jika dihitung jumlah arus pergerakan yang melalui sungai yaitu sebesar 3.930 smp/jam, maka dapat terlihat bahwa persentase pergerakan asal tujuan yang melewati sungai dibandingkan dengan jumlah keseluruhan pergerakan di Kota Pontianak yaitu sebesar 24%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari berbagai pergerakan di Kota Pontianak sekitar 24% ialah pergerakan yang melalui sungai. Dengan nilai persentase yang cukup besar tersebut, pergerakan penyeberangan sungai sangat perlu diperhatikan.

Dalam rangka melayani aktivitas pergerakan yang melewati sungai, terdapat sarana berupa jembatan penyeberangan yaitu Jembatan Kapuas dan Jembatan Landak yang telah menghubungkan beberapa wilayah di Kota Pontianak. Namun, keberadaan jembatan penyeberangan tersebut terlihat belum mampu menampung lajunya volume kendaraan yang melintasi, hal ini dapat dilihat dari seringnya terjadi kemacetan di jalur-jalur dari dan menuju jembatan penyeberangan sungai. Ketergantungan yang besar akan jembatan sebagai sarana penghubung antar wilayah di Kota Pontianak akan menjadi suatu ancaman kemacetan yang semakin parah, tidak hanya di sekitar jembatan dan sungai tetapi juga jalan-jalan yang menuju daerah tersebut. Hal tersebut mulai diantisipasi oleh pemerintah melalui rencana pembangunan jembatan kembar atau jembatan yang berdampingan dengan jembatan yang sudah ada guna menambah kapasitas jalur jembatan.

Selain jembatan penyeberangan sungai terdapat pula sarana transportasi penyeberangan sungai yang menggunakan jalur sungai secara langsung yaitu moda kapal feri. Kapal feri tersebut menghubungkan wilayah Kecamatan Pontianak Utara dengan pusat wilayah Kota Pontianak yang berada di Kecamatan Pontianak Kota. Sarana tersebut menjadi alternatif lain bagi masyarakat Kota Pontianak untuk melakukan aktivitas pergerakan yang melewati sungai terutama untuk menghindari kemacetan di jalur jembatan dan mengurangi waktu tempuh perjalanan.

Dengan masih beroperasinya transportasi penyeberangan sungai seperti kapal feri diharapkan mampu membagi volume kendaraan yang melewati jembatan serta mampu mengurangi beban jembatan yang kerap kali mengalami kemacetan. Akan tetapi penggunaan transportasi penyeberangan sungai tersebut belum mampu secara optimal berkontribusi mengurangi volume pergerakan di jembatan

penyeberangan sungai. Hal tersebut terlihat dari tingkat penggunaan kapal feri belum secara konsisten mengalami peningkatan, bahkan berdasarkan data dari PT. ASDP Cabang Pontianak jumlah penumpang penyeberangan feri pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi penurunan. Pada tahun 2017 jumlah penumpang feri sebesar 1.686.797 penumpang sementara pada tahun 2018 berkurang menjadi 1.602.979 penumpang. Jika dihitung *load factor* berdasarkan kapasitas kendaraan roda empat menunjukkan pada tahun 2017 sebesar 62,48% dan pada tahun 2018 turun menjadi sebesar 56,63%.

Dalam rangka mendorong peningkatan jumlah penumpang transportasi penyeberangan sungai, diperlukan suatu pembenahan lebih lanjut agar kinerja pelayanan kapal feri dapat berjalan lebih optimal. Bentuk peningkatan kinerja tersebut harus dikaji berdasarkan kondisi kinerja pelayanan eksisting dan preferensi pengguna terhadap kinerja pelayanan transportasi penyeberangan sungai tersebut. Melalui kajian tersebut diharapkan akan mampu menghasilkan gambaran kinerja pelayanan serta prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai, sehingga akan ditemukan suatu bentuk perbaikan kinerja yang tepat serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna itu sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Penurunan jumlah penumpang transportasi penyeberangan sungai serta nilai *load factor* yang tergolong belum ideal, menandakan bahwa pelayanan transportasi penyeberangan sungai tersebut masih belum optimal. Padahal sarana penyeberangan sangat penting mengingat kondisi geografis Kota Pontianak yang dilalui oleh sungai-sungai besar. Rendahnya *load factor* tersebut menunjukkan perlu dilakukannya peningkatan kinerja pelayanan transportasi penyeberangan sungai. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dapat menjadi patokan dalam menjamin pelayanan yang lebih optimal. Dalam Standar Pelayanan Minimal tersebut terdapat beberapa aspek yang perlu diukur kinerjanya antara lain aspek keselamatan, keamanan, kemudahan/keterjangkauan, kehandalan/keteraturan dan kenyamanan. Dari aspek keselamatan perlu dilihat bagaimana pelayanan transportasi penyeberangan sungai tersebut dapat menjamin keselamatan bagi para

pengguna dengan berbagai fasilitas yang dimiliki. Dari aspek keamanan untuk memberikan rasa aman selama berlayar melalui pelayanan yang diberikan. Dari aspek kemudahan/keterjangkauan dalam rangka memudahkan para pengguna untuk mengakses mulai dari tarif yang terjangkau hingga kemudahan dalam proses pelayaran. Dari aspek kehandalan/keteraturan untuk terus meningkatkan pelayanan agar lebih handal dalam manajemen waktu. Sementara dari aspek kenyamanan yaitu melalui kondisi dan ketersediaan fasilitas mampu memberikan kenyamanan bagi para penumpang yang menggunakan sarana transportasi penyeberangan sungai tersebut. Melalui identifikasi beberapa aspek tersebut maka akan terlihat beberapa kinerja yang dianggap oleh pengguna belum memberikan pelayanan yang optimal. Sehingga dari berbagai persoalan tersebut, maka rumusan pokok permasalahan adalah pelayanan transportasi penyeberangan sungai belum optimal bagi para pengguna. Adapun pertanyaan penelitian yaitu “bagaimana kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna agar pelayanan dapat lebih optimal?”, sehingga hasil yang dicapai dapat digunakan untuk peningkatan kinerja transportasi penyeberangan sungai dalam rangka meningkatkan jumlah pengguna yang memanfaatkan jalur penyeberangan sungai.

1.3 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam peningkatan pelayanan penyeberangan tersebut.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran yang dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan karakteristik dan kinerja moda transportasi penyeberangan sungai.
2. Mengidentifikasi karakteristik pelaku perjalanan dan pola pergerakan pengguna jalur penyeberangan sungai.
3. Mengidentifikasi kinerja dan kualitas pelayanan berdasarkan preferensi pengguna transportasi penyeberangan sungai.

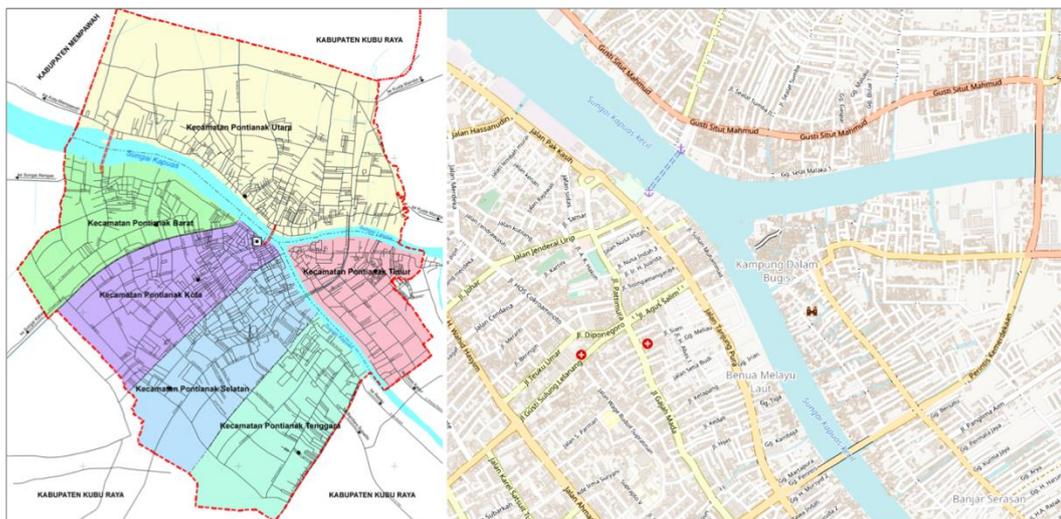
4. Mengidentifikasi prioritas penanganan pelayanan transportasi penyeberangan sungai berdasarkan penilaian kinerja layanan.
5. Menganalisis kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai.

1.5 Ruang Lingkup Studi

Lingkup studi dibagi menjadi dua bagian, yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah merupakan batasan wilayah kajian secara geografis, sedangkan ruang lingkup materi merupakan pembahasan materi yang akan dibahas dalam studi ini.

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini berada di Kota Pontianak yang terfokus pada jalur transportasi penyeberangan sungai yang melintasi Sungai Kapuas. Jalur tersebut menghubungkan kedua dermaga yang masing-masing berada di Kecamatan Pontianak Kota dan Kecamatan Pontianak Utara. Lokasi dermaga dan jalur moda transportasi penyeberangan sungai dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Sumber : Hasil Analisis, 2019

GAMBAR 1.2
PETA WILAYAH STUDI

1.5.2 Ruang Lingkup Materi

Adapun ruang lingkup materi yang akan di bahas pada studi ini meliputi :

1. Karakteristik dan kinerja moda transportasi penyeberangan sungai dengan melihat kondisi eksisting berupa gambaran umum pelayanan, jumlah penumpang, *load factor*, *headway*, frekuensi pelayaran, waktu pelayaran, waktu sandar, waktu operasi, tarif, fasilitas dan kondisi armada.
2. Karakteristik pelaku perjalanan dan pola pergerakan penggunaan jalur penyeberangan sungai dengan melihat antara lain jenis kelamin, pekerjaan, maksud perjalanan (untuk bekerja, sekolah/kuliah, belanja, rekreasi, dan lainnya), frekuensi perjalanan, lokasi asal dan tujuan perjalanan.
3. Penilaian kinerja dan kualitas pelayanan berupa tingkat kinerja dan tingkat kepentingan layanan dilihat dari aspek atau dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan dan kemudahan berdasarkan preferensi pengguna.
4. Prioritas penanganan pelayanan moda transportasi penyeberangan sungai berdasarkan analisis kinerja dan kualitas pelayanan dimana peningkatan pelayanan yang diprioritaskan adalah atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun tingkat kinerjanya rendah.
5. Kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai yang lebih optimal serta mampu mendorong peningkatan jumlah pengguna.

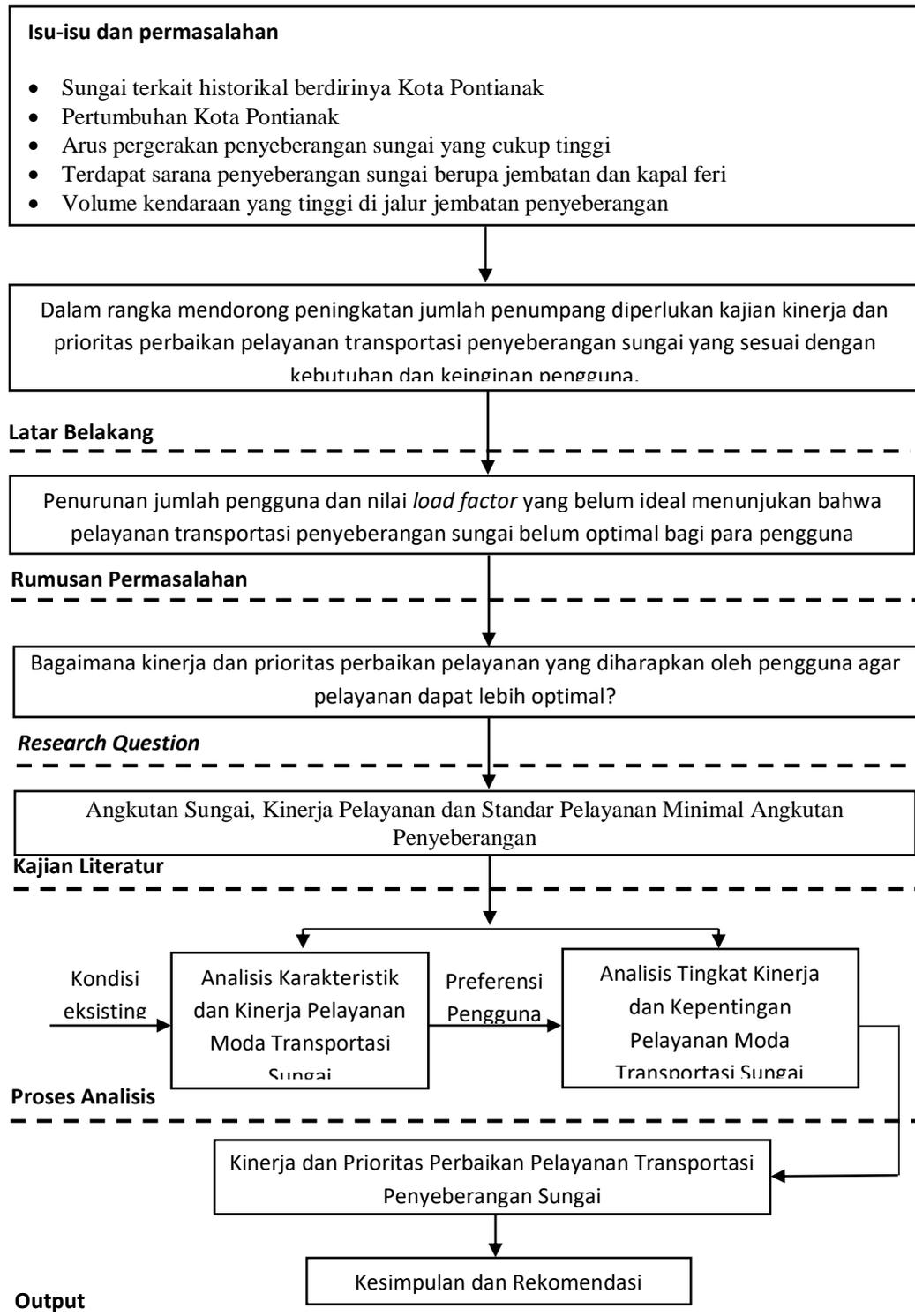
1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Mampu memberikan pelayanan transportasi yang lebih berkelanjutan (*sustainable transportation*) yang mengarah kepada *urban water transportations*.
2. Mampu memberi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi sungai yang merupakan salah satu bentuk pengembangan kearifan lokal bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan pergerakan antar wilayah melalui jalur sungai.
3. Mampu memberikan hasil studi yang dapat dijadikan sebagai referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
- 4.

1.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir pelaksanaan studi ini dapat dijelaskan oleh gambar berikut:



Sumber : Hasil Analisis, 2019

GAMBAR 1.3
KERANGKA PIKIR

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Pendekatan Penelitian

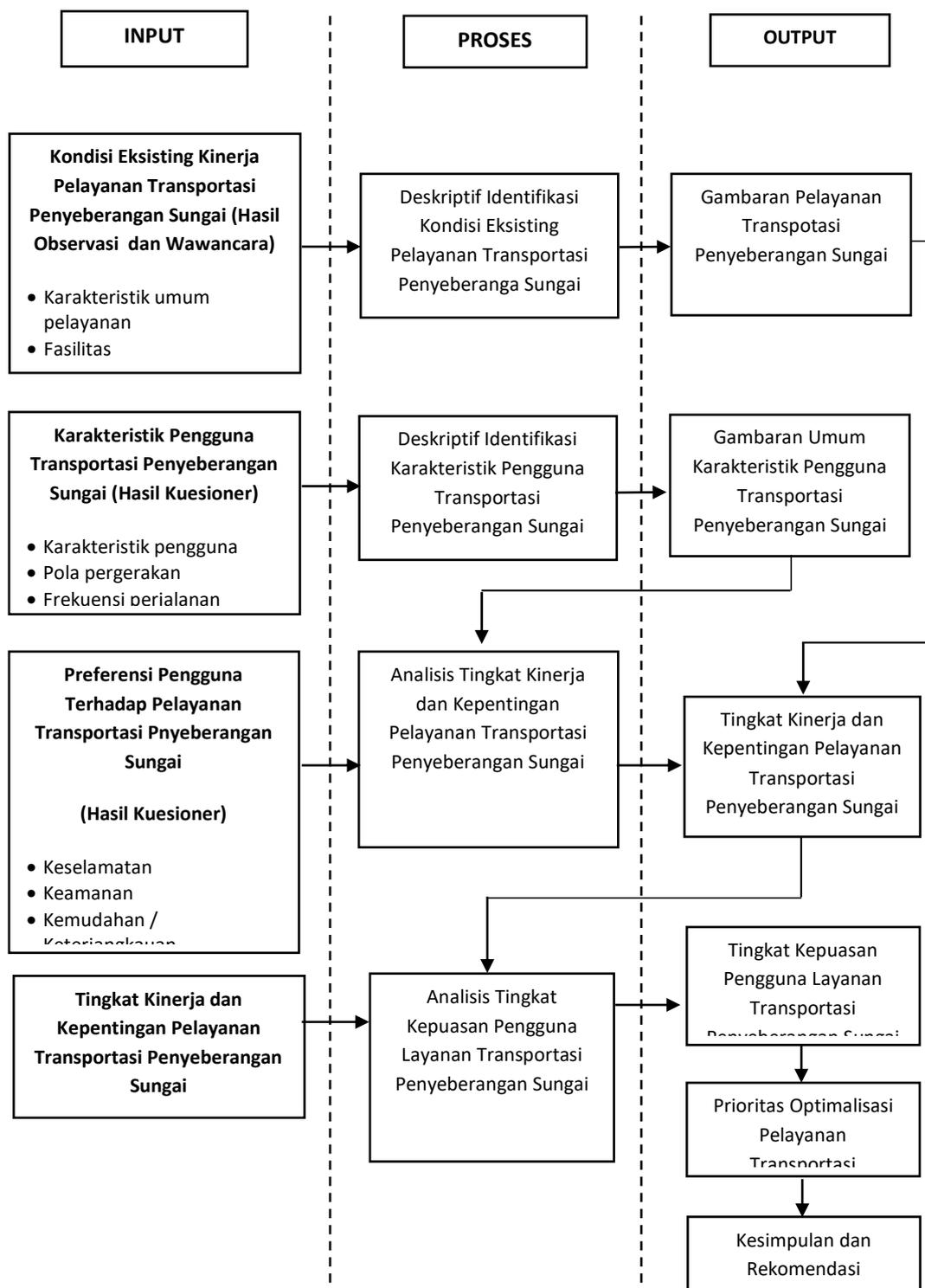
Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif atau biasa dikenal dengan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran di antara variabel-variabel tersebut.

Penggunaan metode deskriptif kuantitatif ini diselaraskan dengan variabel penelitian yang memusatkan pada masalah-masalah aktual dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka memiliki makna. Sebagaimana dikemukakan oleh Nana Sudjana (2009) bahwa: “Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna”.

Adapun tujuan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ini adalah untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisis peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Dimana hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator-indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis maupun melalui gambar atau diagram.

1.8.2 Tahapan Analisis

Tahapan analisis merupakan kegiatan yang ditujukan untuk menganalisis permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Tahapan analisis yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan penelitian lebih jelasnya dapat dilihat melalui diagram analisis berikut ini:



Sumber : Hasil Analisis, 2019

GAMBAR 1.4
DIAGRAM ANALISIS

1.8.3 Teknik Analisis

1.8.3.1 Deskriptif Kuantitatif

Teknis analisis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan suatu data yang diperoleh dari survei di lapangan. Data tersebut dianalisis menggunakan analisis data statistika deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai karakteristik dan pola pengguna serta gambaran kinerja pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak

1.8.3.2 Distribusi Frekuensi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sebaran atau distribusi masing-masing variabel ataupun dominasi dari tiap variabel berdasarkan hasil kuesioner sehingga dapat dijadikan dasar analisa pemunculan tiap variabel.

1.8.3.3 Pembobotan Skala Likert

Pembobotan Skala Likert digunakan untuk mengetahui persepsi seseorang mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan transportasi penyeberangan sungai sebagai suatu fenomena yang terjadi. Menurut Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena atau variabel penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti. Pertanyaan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert terkait dengan variabel kinerja, yaitu: Keselamatan, Keamanan, Kemudahan, Keandalan dan Kenyamanan. Variabel tersebut dijabarkan kedalam atribut jenis pelayanan yang dikelompokkan berdasarkan pelayanan angkutan, dermaga dan pengoperasian. Atribut pelayanan angkutan penyeberangan meliputi informasi dan himbauan; fasilitas keselamatan; fasilitas kesehatan; fasilitas keamanan; lampu penerangan; lajur kendaraan; petugas keamanan; pintu rampa; ruang geladak; kondisi fisik angkutan; ketersediaan toilet; fasilitas kebersihan dan informasi larangan merokok. Atribut pelayanan dermaga meliputi informasi pelayanan dermaga; layanan penjualan tiket dan ruang tunggu dermaga. Atribut pelayanan pengoperasian meliputi waktu tempuh perjalanan; waktu tunggu keberangkatan dan kedatangan; jadwal operasional; kapasitas angkut dan pelayanan petugas.

Adapun atribut pendukung variabel kinerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

TABEL I.2
ATRIBUT VARIABEL KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI
PENYEBERANGAN SUNGAI

No	Variabel Kinerja	Materi Kuesioner
A	Keselamatan	
A1	Informasi dan himbauan keselamatan	Adanya informasi dan himbauan keselamatan dapat berupa audio dan papan informasi
A2	Fasilitas keselamatan	Tersedianya perlengkapan penyelamatan darurat
A3	Fasilitas kesehatan	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat
B	Keamanan	
B1	Fasilitas keamanan	Tersedia dan berfungsinya peralatan pencegah tindak kriminal seperti CCTV
B2	Lampu penerangan	Ketersediaan lampu penerangan yang cukup
B3	Lantai geladak	Lantai ruang tunggu kendaraan dilengkapi dengan garis lajur kendaraan
B4	Petugas keamanan	Tersedianya petugas keamanan
C	Kemudahan/ Keterjangkauan	
C1	Pintu rampa	Tersedianya dua pintu rampa untuk jalan masuk dan keluar kendaraan yang berfungsi dengan baik
C2	Ruang geladak	Kondisi dan ketersediaan ruang geladak yang cukup sebagai tempat parkir kendaraan selama pelayaran
C3	Tarif	Tarif yang berlaku sesuai pelayaran dan masih terjangkau
C4	Informasi pelayanan dermaga	Berbagai informasi pelayanan di dermaga dapat terlihat dan dapat terdengar
D	Kehandalan / Keteraturan	
D1	Waktu tempuh perjalanan	Kecepatan dan waktu tempuh sesuai dengan yang ditetapkan
D2	Waktu tunggu keberangkatan dan kedatangan	Waktu tunggu keberangkatan dan kedatangan kapal sesuai yang ditetapkan
D3	Jadwal operasional	Jadwal operasional sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
D4	Layanan penjualan tiket	Jumlah loket penjualan tiket beroperasi sesuai dengan calon penumpang
E	Kenyamanan	
E1	Kapasitas angkut	Kapasitas angkut sesuai dengan jumlah dan kebutuhan penumpang

No	Variabel Kinerja	Materi Kuesioner
E2	Kondisi fisik kapal	Kondisi fisik kapal baik dan terawat
E3	Ruang tunggu dermaga	Kondisi dan luas ruang tunggu di dermaga cukup nyaman bagi calon penumpang
E4	Ketersedian toilet	Tersedianya toilet yang cukup
E5	Fasilitas kebersihan	Terdapat fasilitas untuk menjaga kebersihan di kapal
E6	Informasi larangan merokok	Informasi larangan merokok tersedia dan mudah terlihat
E7	Pelayanan petugas	Petugas memberikan pelayanan yang baik

Sumber : Hasil olahan berbagai sumber, 2019

Tiap atribut pelayanan transportasi penyeberangan sungai tersebut akan dinilai oleh pengguna angkutan transportasi penyeberangan sungai yang dimana sebagai responden kuesioner untuk menjawab pertanyaan melalui penilaian tingkat kinerja yang disampaikan dalam derajat kepuasan pengguna serta tingkat kepentingan yang disampaikan dalam derajat harapan pengguna.

Adapun model skala likert dengan menggunakan skala 5 peringkat, yaitu:

- Tingkat Kinerja
 - Skor 1 = Jawaban “Tidak Memuaskan”
 - Skor 2 = Jawaban “Kurang Memuaskan”
 - Skor 3 = Jawaban “Cukup Memuaskan”
 - Skor 4 = Jawaban “Memuaskan”
 - Skor 5 = Jawaban “Sangat Memuaskan”
- Tingkat Kepentingan
 - Skor 1 = Jawaban “Tidak Diharapkan”
 - Skor 2 = Jawaban “Kurang Diharapkan”
 - Skor 3 = Jawaban “Cukup Diharapkan”
 - Skor 4 = Jawaban “Diharapkan”
 - Skor 5 = Jawaban “Sangat Diharapkan”

Dalam pembobotan skala likert ini dilakukan dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan total skor penilaian masing-masing jawaban responden yang telah dikalikan antara nilai skor dan jawaban. Selanjutnya total skor tersebut

dibandingkan dengan jumlah skor ideal atau tertinggi (skor tertinggi dikalikan total responden) untuk mengetahui nilai rata-rata jawaban tersebut.

1.8.3.4 Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat pelayanan yang diterima/kinerja (*Performance*) dari setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pengguna, serta pada analisis ini dapat diketahui pula kesenjangan antara tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja sehingga diperoleh upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan kualitas pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai yang baik bagi pengguna.

Setiap atribut pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai dikelompokkan berdasarkan skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga dapat teridentifikasi kelompok atribut yang menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Skor dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan dimasukkan ke dalam rumus yang hasilnya akan dituangkan ke dalam matriks *Importance-Performance*. Skor setiap atribut didapatkan dengan menghitung skor rata-rata dari seluruh responden, dengan persamaan:

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dengan:

X_i = skor rata-rata tingkat kinerja

Y_i = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Sumber: Supranto, 2011

Pada matriks *Importance-Performance* membentuk 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik X dan titik Y. Garis pada sumbu X merupakan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan, sedangkan garis pada sumbu Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan pelayanan, dengan persamaan:

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

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

Dengan:

\bar{X} = rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan
 K = banyaknya atribut

Sumber: Supranto, 2011

Adapun gambaran langkah-langkah secara garis besar dalam analisis IPA ini meliputi:

- **Langkah 1:** Menyebarkan kuesioner ke pengguna transportasi penyeberangan sungai. Tabel IV.2 merupakan contoh pengerjaan kuesioner untuk penelitian ini.

TABEL I.3
CONTOH Pengerjaan SATU BUTIR ATRIBUT PERTANYAAN KUESIONER

Kinerja					No	Pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai	No	Kepentingan					Ket
1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
Kehandalan													
	✓				D3	Jadwal operasional	D3				✓	<i>Jadwal operasional pada malam hari terbatas sehingga saat saya pulang berbelanja dari mall sudah tidak ada layanan penyeberangan yang beroperasi</i>	
						Dst...							

Sumber : Hasil Analisis, 2019

- **Langkah 2:** Membuat rekapan hasil keseluruhan kuesioner yang telah disebar dari langkah 1 tadi.

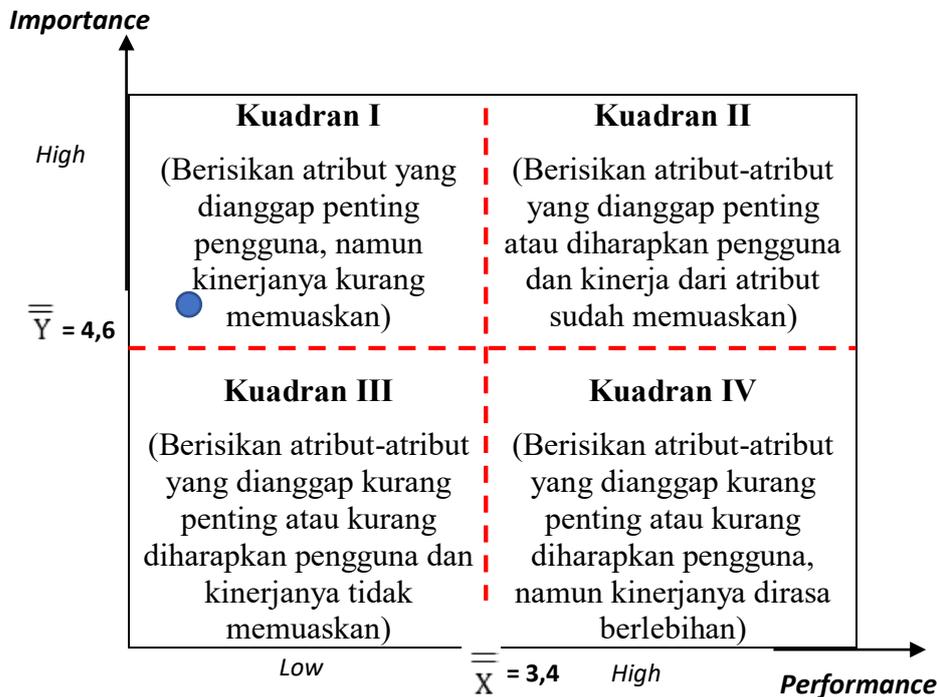
TABEL I.4
CONTOH TABEL REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Data Tingkat Kinerja/Sumbu X					
Responden	D3	E8	Total
1	2 (nilai dari langkah 1)
...
...
n
Total	a1	A
Rata-Rata (Setiap nilai total item dibagi n)	$a1 / n = a^1$	A^1
					$A^1 / 23 = \bar{X}$
Data Tingkat Kepentingan/Sumbu Y					
Responden	D3	E8	Total
1	4 (nilai dari langkah 1)
...
...
n
Total	b1	B
Rata-Rata (Setiap nilai total item dibagi n)	$b1 / n = b^1$	B^1
					$B^1 / 23 = \bar{Y}$

Sumber : Hasil Analisis, 2019

- **Langkah 3:** Menghitung rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja dengan cara nilai A^1 dibagi (total atribut pelayanan) seperti yang dapat dilihat pada Tabel IV.3 diatas, sehingga didapat nilai \bar{X} . Selanjutnya, menghitung rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan dengan cara nilai B^1 juga dibagi (total atribut pelayanan) sehingga didapat nilai \bar{Y} .
- **Langkah 4:** Memasukkan nilai rata-rata semua item atau semua atribut pelayanan ke dalam diagram IPA. Sebagai contoh, dari hasil tabel IV.3 diatas, maka langkah berikutnya adalah memasukkan nilai a^1 misalkan sama dengan 1,2; nilai b^1 misalkan sama dengan 4,8; nilai \bar{X} misalkan adalah 3,4; dan nilai \bar{Y} misalkan adalah 4,6, maka hasil atribut D3 berada di **Kuadran I** di dalam

diagram IPA sebagaimana terlihat pada Gambar 4.2 dibawah ini. Demikian langkah seterusnya untuk memasukkan seluruh atribut yang lain seperti atribut jadwal operasional Transportasi Penyeberangan Sungai (D3) di dalam diagram IPA.



Sumber: Adaptasi dari Vavra (1997 dalam Jason & Xiaoshu, 2017)

GAMBAR 1.5
CONTOH HASIL Pengerjaan pada Diagram IPA

Pada matriks IPA terdapat sumbu X yang membagi 2 (dua) kuadran, yaitu kuadran atas (I dan II) dan kuadran bawah (III dan IV), di mana atribut-atribut yang berada di atas sumbu Y (kuadran I dan II) merupakan atribut-atribut penting berdasarkan persepsi pengguna, namun pada kuadran I atribut-atribut penting tersebut memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Hal tersebut seperti contoh hasil dalam perhitungan atribut jadwal operasional Transportasi Penyeberangan Sungai dimana atribut tersebut berada pada kuadran I yang artinya atribut tersebut kinerjanya perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.

Pada metode IPA juga diperhitungkan kesenjangan (*gap*) antara kepentingan atau harapan pengguna dengan kinerja pelayanan yang diterima

pengguna yang diperuntukkan agar lebih memahami penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, tingkat kepuasan atas kinerja pelayanan akan dibandingkan dengan harapan pengguna jasa. Harapan pengguna jasa tersebut menjadi kepentingan yang harus disediakan oleh penyedia sehingga dapat menunjukkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak. Perhitungan nilai kesenjangan dapat bernilai negatif dan positif. Nilai kesenjangan positif membuktikan pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan pengguna, sedangkan nilai kesenjangan negatif menandakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pengguna. Apabila kesenjangan bernilai nol, maka pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai yang diberikan sesuai atau pada batas yang diterima oleh pengguna sesuai harapannya. Adapun rumus kesenjangan, yaitu:

$$G = P - E$$

atau

$$G = P - I$$

Keterangan:

G = *Gap* (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (Penerimaan pelayanan)

E = *Expected Service* (Harapan pelayanan)

P = *Performance Service* (Kinerja pelayanan)

I = *Importance Service* (Kepentingan pelayanan)

Sumber: Parasuraman, et al., 1988

1.8.3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah IPA dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan menggunakan variabel kinerja pelayanan angkutan penyeberangan. Variabel kinerja tersebut menggunakan variable yang sama seperti di variable IPA.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak dilakukan dengan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang diawali dengan menentukan rata-rata skor tingkat kinerja atau *Mean Satisfaction Scores* (MSS) dan rata-rata skor tingkat kepentingan atau *Mean Importance*

Score (MIS). Nilai tersebut didapat dari rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan 23 atribut pelayanan Transportasi Penyeberangan Sungai berdasarkan penilaian pengguna. Langkah selanjutnya dilakukan perhitungan *Weight Factors* (WF) yang merupakan presentase nilai MIS tiap atribut terhadap total MIS keseluruhan atribut. Kemudian dilakukan perhitungan *Weight Score* (WS) yang merupakan perkalian antara WF dengan MSS. Pada akhirnya dilakukan penentuan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang merupakan persentase nilai WS terhadap jumlah nilai maksimum pembobotan skala likert. Adapun masing-masing rumusnya, yaitu:

$$MSS = \frac{\sum_{i=l}^n Xi}{n} \quad \dots\dots\dots(1.12)$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=l}^n Yi}{n} \quad \dots\dots\dots(1.13)$$

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=l}^p MISi} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1.14)$$

$$WSi = \frac{WFi \times MSSi}{100} \quad \dots\dots\dots(1.15)$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=l}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1.16)$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Xi = Nilai kinerja atribut ke-i

Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i

P = Jumlah atribut

HS = *Highest Scale* (Skala maksimum yang digunakan)

l = Atribut ke-i

i = Atribut ke-n

Sumber: Aritonang, 2005

Setelah perhitungan di atas dilakukan, maka akan didapat nilai tingkat kepuasan pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak secara menyeluruh yang dituangkan dalam kriteria kepuasan, yaitu:

TABEL I.5
KRITERIA DAN KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI
PENYEBERANGAN SUNGAI

NILAI CSI (%)	KRITERIA CSI
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup Puas
35 – 50	Kurang Puas
0 – 34	Tidak Puas

Sumber: Aritonang, 2005

1.8.4 Kebutuhan Data

Dalam rangka mencapai keakuratan penelitian, maka diperlukan kebutuhan data yang diambil dari survei instansional. Terkait data pelayanan dan fasilitas transportasi penyeberangan sungai diperoleh di Dinas Perhubungan Kota Pontianak, sedangkan untuk peta penggunaan lahan di kawasan penyeberangan sungai diperoleh di Bappeda dan Dinas PUPR Kota Pontianak. Data juga diambil melalui survei lapangan dengan observasi atau pengamatan yang disertai dengan foto-foto kondisi pelayanan. Pengambilan data melalui wawancara juga dilakukan untuk mencari kondisi eksisting kinerja pelayanan penyeberangan sungai yang diperoleh dari pihak pengelola Transportasi Penyeberangan Sungai di Kota Pontianak yaitu PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pontianak. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioer kepada pengguna Transportasi Penyeberangan Sungai yang sedang berada di kapal maupun yang sedang menunggu kapal di dermaga penyeberangan. Penyebaran kuesioner tersebut untuk memperoleh dari gambaran umum pengguna serta penilaian kinerja Transportasi Penyeberangan Sungai. Adapun kebutuhan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**TABEL I.6
KEBUTUHAN DATA**

No	Sasaran	Kebutuhan Data	Jenis Data				Sumber
			O	W	K	L	
1	Gambaran umum wilayah Kota Pontianak	Peta administrasi Kota Pontianak				✓	Bappeda Kota Pontianak, Dinas PUPR Kota Pontianak
		Peta guna lahan Kota Pontianak		✓		✓	
		RTRW Kota Pontianak		✓		✓	
		Data jumlah penduduk Kota Pontianak				✓	BPS Kota Pontianak
		Profil transportasi penyeberangan sungai		✓		✓	Dinas Perhubungan Kota Pontianak
2	Karakteristik pelaku perjalanan dan pola pergerakan	Data responden			✓		Responden
		Lokasi dari dan tujuan perjalanan			✓		
		Frekuensi perjalanan			✓		
		Biaya perjalanan			✓		
3	Karakteristik dan kinerja pelayanan	Sarana dan prasarana penyeberangan sungai	✓	✓			Dinas Perhubungan Kota Pontianak, PT. ASDP Cabang Pontianak
		Rute penyeberangan sungai	✓	✓			
		Jumlah armada	✓	✓			
		Kondisi moda	✓	✓			
		Headway	✓	✓			
		Frekuensi	✓	✓			
		Aksesibilitas	✓	✓			
		Total waktu perjalanan	✓	✓			

No	Sasaran	Kebutuhan Data	Jenis Data				Sumber
			O	W	K	L	
		Jam operasi	✓	✓			
		Fasilitas	✓	✓			
		Tarif	✓	✓			
4	Mengidentifikasi kualitas pelayanan transportasi penyeberangan sungai	Keselamatan			✓		Responden
		Keamanan			✓		
		Kemudahan			✓		
		Kehandalan			✓		
		Kenyamanan			✓		

Sumber : Hasil Analisis, 2019

1.8.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan analisis. Dalam studi ini data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil survei lapangan.

Pengumpulan data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung kepada obyek penelitian. Pengumpulan data primer yang dilakukan ada tiga cara, yaitu observasi, wawancara dan kuesioner.

a. Observasi.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan di lapangan dan dokumentasi, sehingga diketahui kondisi sebenarnya yang tidak mungkin diperoleh dari data sekunder. Dalam penelitian ini observasi untuk mengamati pergerakan Transportasi Penyeberangan Sungai.

b. Wawancara.

Wawancara adalah cara untuk mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Wawancara ditujukan pada pihak pengelola

Transportasi Penyeberangan Sungai dan pejabat atau aparat pemerintah yang berkapasitas dalam hal perhubungan darat dan perairan sungai.

c. Kuesioner.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner disebarakan kepada responden sebagai pengguna transportasi penyeberangan sungai.

Sementara itu pengumpulan data sekunder merupakan pengumpulan data secara tidak langsung dari sumber/obyek. Data-data diperoleh dari tulisan seperti buku-buku teori, buku laporan, peraturan-peraturan, dan dokumen baik yang berasal dari instansi terkait maupun hasil kajian literatur.

1.8.6 Metode Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Pengambilan sampel adalah pemilihan sejumlah jenis tertentu terhadap seluruh jenis yang ada dengan tujuan mempelajari sebagian item untuk mewakili seluruh item atau populasi. Dengan meneliti sebagian sampel yang mewakili, diharapkan hasil dapat menggambarkan karakteristik seluruh populasi yang ada. Teknik ini digunakan karena mempunyai beberapa keuntungan seperti biaya yang dapat diperkecil, data lebih cepat diperoleh, materi studi dapat diperluas, serta ketepatan studi dapat dipertinggi. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan dua metode yakni *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. *Purposive Sampling*

Pengambilan sampel dengan metode *Purposive Sampling* ditujukan untuk pengambilan narasumber melalui teknik wawancara. Metode ini merupakan metode yang bersifat tidak acak atau *non random sampling* sehingga didasarkan keputusan penelitian dengan pertimbangan responden yang dipilih terlibat dalam pengelolaan transportasi sungai dan benar-benar ahli dalam menjawab pertanyaan penelitian. Waktu pelaksanaan wawancara disesuaikan dengan ketersediaan waktu dari para narasumber. Para narasumber adalah orang-orang yang mengetahui dan memahami mengenai karakteristik umum pelayanan, fasilitas, dan sistem pelayanan dalam kaitannya dengan kinerja pelayanan transportasi penyeberangan sungai.

Narasumber terpilih adalah yang berasal dari Dinas Perhubungan Kota Pontianak dan PT. ASDP Cabang Pontianak.

b. Accidental Sampling

Pengambilan sampel dengan metode *Accidental Sampling* atau penarikan sampel secara kebetulan yang cocok sebagai sumber data ini termasuk dalam penarikan sampel *non probability* sampling, yaitu penarikan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi. Menurut Rahayu (2005), teknik pengambilan sampel ini dilakukan terhadap orang-orang yang mudah ditemui dan dijangkau atau yang berada pada waktu yang tepat. Artinya, tidak semua orang dapat dijadikan sebagai responden, hanya pengguna transportasi penyeberangan sungai saja yang bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel.

Sampel yang diambil melalui teknik ini adalah pengguna atau penumpang transportasi penyeberangan sungai yang berada di dalam kapal maupun yang sedang menunggu kapal di dermaga penyeberangan. Pengambilan sampel dilakukan pada hari *weekday* dan hari *weekend* karena didasarkan pada perbandingan antara kegiatan pada hari biasa dan hari libur.

Untuk perhitungan jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini diperoleh berdasarkan jumlah populasi. Jumlah populasi yang dimaksud ialah rata-rata jumlah pengguna transportasi penyeberangan sungai per hari. Adapun rumus untuk menentukan jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut (*Slovin, 1960*) :

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

Dimana :

N = Jumlah populasi = Rata-rata jumlah penumpang perhari = 4.392

n = Jumlah sampel

e = Margin eror = 0,1

Maka :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{4392}{1 + 4392 (0,1)^2} = \frac{4392}{1 + 43,92} = \frac{4392}{44,92} = 97,77$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden.

1.9 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam studi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang studi, rumusan masalah, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi, yang meliputi ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan sistem transportasi pada umumnya serta moda transportasi penyeberangan sungai.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini menggambarkan kondisi umum Kota Pontianak terkait letak, luas batasan wilayah administrasi, penggunaan lahan, kependudukan, serta arus pergerakan transportasi yang terjadi di Kota Pontianak. Selain itu pada bab ini juga menggambarkan kondisi transportasi penyeberangan sungai dari segi karakteristik dan kinerja pelayanan, sistem pelayanan dan fasilitas penyeberangan.

BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN SUNGAI

Bab empat akan membahas analisis yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis kinerja pelayanan menggunakan IPA, analisis kepuasan pengguna menggunakan CSI, analisis kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan serta temuan studi.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab lima berisikan temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini.