

Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi

Yuveline Aurora C.S.¹, Irawati Andriani²

Puslitbang Transportasi Antarmoda - Badan Litbang Perhubungan
Jln. Medan Merdeka Timur No 5 Jakarta Pusat 10110

E-mail: ¹yuveline.sitompul@gmail.com, ²ir2riani@yahoo.com

Abstrak

Konektivitas Pulau Jawa dan Sumatera, sejak dahulu sampai dengan sekarang sangat mengandalkan keberadaan Penyeberangan Merak-Bakauheni. Distribusi orang dan barang dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera dan sebaliknya menjadikan lintasan penyeberangan ini sebagai tulang punggung jalur distribusi yang sangat penting. Studi ini bertujuan untuk menyusun konsep desain keterpaduan (prasarana) koridor penghubung dan fasilitas pendukung Pelabuhan Bakauheni dengan angkutan umum dalam rangka meningkatkan pelayanan transportasi. Kajian ini menggunakan pendekatan metode analisis kesenjangan (gap), analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut jasa kemenarikan (yang terdiri dari ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan, ketersediaan shuttle bagi penumpang difabel dan ruang ibu menyusui) merupakan nilai gap paling tinggi yaitu sebesar 01,64 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia/pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Sedangkan berdasarkan nilai Customer Satisfaction Index terhadap 43 atribut jasa pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebesar 63,44%. Untuk itu dapat disimpulkan dengan belum adanya jalur khusus pejalan kaki untuk keluar dan masuk pelabuhan, trotoar hanya sebagian dan belum berkanopi, masih terdapat beberapa titik crossing antara pejalan kaki dan kendaraan yang masuk dan keluar pelabuhan, jarak antara pelabuhan menuju angkutan lanjutan $\pm$ 20-40 meter, tidak adanya fasilitas halte dan ruang tunggu yang memadai untuk melanjutkan perjalanan dengan angkutan lanjutan.

Kata Kunci: integrasi, pelayanan, Bakauheni, pelabuhan

Abstract

The integration of port bakauheni with public transportation stop to improve transportation service. Merak-Bakauheni has been relied since long time ago to connect people and distribute goods between Java Islands and Sumatra Islands by sea. The aim of this study is to determine the condition, problems, obstacles and to recommend a layout overview in transport integration of Port Bakauheni with Public Transport. This study uses a Gap Analysis approach, Customer Satisfaction Index (CSI). The result of this study note that the attributes of attractiveness service (consists of the availability of facilities for disable passenger, special access and shuttle for disable passenger to switch transport, nursing room) has the highest point which is 01,64 so it must get prioritize to service improvement. While based on CSI result of the 43 service attributes in Port Bakuheni value is 63.44 %. For this reason it can be concluded that there is no specific pedestrian pathway to the port, the canopy sidewalks only partial, there are still several crossing points for pedestrian with vehicles, and the distance between the port to the public transport $\pm$ 20-40 m, there is no adequate waiting facilities in the bus stop to continue the journey with another public transportation.

Keywords: Integration, services, Bakauheni, port

Pendahuluan

Konektivitas Pulau Jawa dan Sumatera, sejak zaman dulu sampai dengan sekarang sangat mengandalkan keberadaan penyeberangan Merak-Bakauheni. Distribusi orang dan barang dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera dan sebaliknya, menjadikan lintasan penyeberangan ini, menjadi tulang punggung jalur distribusi yang sangat penting. Sejak beroperasi pada bulan Mei tahun 1981, saat ini Pelabuhan Bakauheni terdiri dari Enam Dermaga yaitu: Dermaga I, Dermaga II, Dermaga III, Dermaga IV, Dermaga V dan Dermaga Plongsengan. Setiap harinya Pelabuhan Bakauheni digunakan ribuan penumpang dan kendaraan untuk masuk dan keluar Pulau Sumatera melalui jalur laut.

Berdasarkan Data Statistik Perhubungan I Tahun 2015, jumlah produksi penumpang di penyeberangan Bakauheni-Merak sebanyak 18.043.703 orang, dengan puncak pada masa lebaran yang bisa mencapai lebih dari 1 juta penumpang. Pada tahun 2016 total produksi

penumpang yang tiba di Pelabuhan Bakauheni pada masa lebaran sebanyak 1.396.650 orang dan tahun 2017 sebanyak 1.438.550 orang. Hal ini menjadikan Merak - Bakauheni sebagai penyeberangan terpadat di Indonesia. Tingginya produksi penumpang di Pelabuhan Bakauheni harus di sertai dengan sarana alih moda yang memudahkan penumpang untuk berpindah moda menuju tujuannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun konsep desain keterpaduan (prasarana) koridor penghubung dan fasilitas pendukung Pelabuhan Bakauheni dengan angkutan umum dalam rangka meningkatkan pelayanan transportasi. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah desain keterpaduan koridor penghubung dan fasilitas pendukung diPelabuhan Penyeberangan Bakauheni dengan halte angkutan umum dalam rangka meningkatkan keterpaduan pelayanan transportasi di Lampung.

Tinjauan Pustaka

Konsep integrasi atau keterpaduan diterapkan baik dalam lingkup regional, nasional maupun internasional, dimana konsep integrasi diartikan secara variatif, namun pada intinya terdapat masing-masing pengertian yang saling terhubung dan memiliki manajemen yang baik antar berbagai moda (multimoda). Berdasarkan Dewey, J.F, et. Al. (2003) dalam Summary of Final Report BC-354-44, Part A, July 2003 "integrasi transportasi" mendefinisikan sebagai pergerakan transportasi yang menggunakan lebih dari satu moda (mis: kereta-angkutan umum, angkutan umum-pesawat, atau kereta-kapal). Digambarkan sebagai suatu proses hubungan, interaksi dan pergerakan antar moda-moda transportasi. Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990). Perhentian angkutan umum diperlukan keberadaanya di sepanjang rute angkutan umum dan angkutan umum harus melalui tempat tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang agar perpindahan penumpang menjadi lebih mudah dan gangguan terhadap lalu lintas dapat diminimalkan, oleh sebab itu tempat perhentian angkutan umum harus diatur penempatannya agar sesuai dengan kebutuhan. Tempat henti dapat pula dikatakan sebagai kebijakan tata ruang kota yang sangat erat hubungannya dengan kebijakan transportasi (tamin, 1997). Menurut Agustina. Ida, dkk (2018), jenis tempat henti digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu : a) Tempat henti dengan lindungan (shelter), adalah tempat henti yang berupa bangunan yang digunakan penumpang untuk menunggu bus atau angkutan umum lain yang dapat melindungi dari cuaca, dan b) Tempat henti tanpa lindungan (bus stop), adalah tempat henti yang digunakan untuk perhentian sementara bus atau angkutan umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang. Salah satu faktor yang diamanahkan dalam penyusunan tatanan dan rencana induk transportasi adalah keterpaduan intra dan antarmoda transportasi. Angkutan antar moda adalah angkutan yang terdiri dari paling sedikit dua moda yang berbeda yang saling terpadu dalam satu perjalanan menerus. Alih moda adalah perpindahan penumpang dari satu moda ke moda yang lain pada suatu simpul (terminal, stasiun, bandar udara, dan pelabuhan). Layanan utama yang disediakan oleh fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda antara lain: Akses buat penumpang menuju jaringan transportasi umum dan perpindahan antar moda; Jalur akses atau pintu gerbang ke pusat kota dan pusat komunitas; Ruang tunggu buat publik yang terlindungi; Infomasi kepada penumpang untuk membantu mempermudah pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan; Fokus bagi

kegiatan dan katalis untuk pembangunan ekonomi yang meningkat di daerah.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan terkait dengan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah: Pelayanan Pelabuhan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) Merak– Bakauheuni (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dengan hasil perhitungan yang diperoleh angka t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($-37,238 < 1,984$) adalah tingkat kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry Merak menunjukkan nilai sebesar 59%, dari angka maksimal yang dihipotesiskan oleh peneliti yakni 60%, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan penumpang di Pelabuhan Merak tergolong kurang baik. Saran peneliti dalam hal ini PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Merak harus menambah jumlah kapal dan menambah areal parkir di luar Pelabuhan Merak–Bakauheuni. Analisis Keselamatan Transportasi Penyeberangan Laut dan Antisipasi Terhadap Kecelakaan Kapal di Merak-Bakauheuni (Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Hasil dari penelitian ini yaitu menginventarisasi standar keselamatan dan antisipasi sejauh mana keselamatan di kapal Ferry sehingga dapat diformulasikan rekomendasi untuk mencegah terjadinya kecelakaan di kemudian hari.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah *Whole System Design* dan metode analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

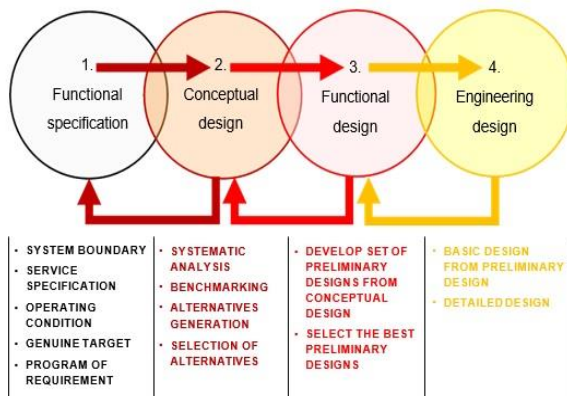
A. *Whole System Design*

Merupakan pendekatan yang melihat keterkaitan antara sistem dan sub sistem dalam sebuah proses desain sehingga memungkinkan solusi yang paling efisien. Prinsip *Whole System Design* adalah meningkatkan kualitas produk yang berbasis efisiensi sumber produktivitas dan pengurangan biaya. Pendekatan *Whole System Design* memiliki tahapan yang terdiri dari *Functional Specification*, *Conceptual Design*, *Functional Design* dan *Engineering Design* yang dapat dilihat pada gambar 1.

Functional specification merupakan tahap analisis mengenai konteks rancangan dalam sistem keseluruhan, sub sistem yang terkait maupun sistem lain yang berada di luar sistem namun berpengaruh terhadap keberhasilan keterpaduan pelabuhan dengan halte angkutan umum. Tahap ini akan menghasilkan *functional requirement* terhadap masing-masing komponen/aspek yang akan dibuatkan standar. Tahap berikutnya penyusunan *conceptual design* yang akan mengeksplorasi pilihan-pilihan solusi desain secara konsep dan tidak terbatas pada solusi-

solusi yang sudah ada dalam buku. Tahap selanjutnya mencari desain fungsional yang akan menjadi dasar penyusunan desain keterpaduan angkutan penyeberangan dan halte angkutan umum. Pendekatan teoritis yang menghubungkan antara angkutan penyeberangan dengan halte angkutan umum terdiri dari 6 indikator layanan yang nyaman yaitu: kedekatan (*proximity*), konektivitas (*connectivity*), kemudahan (*convenience*), keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), dan kemenarikan (*attractiveness*).

WHOLE SYSTEM DESIGN



Gambar 1. Tahapan Analisis dengan *Whole System Design*
Sumber: Puslitbang Antarmoda

B. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kinerja (*performance analysis*) (Oliver dalam aryantono, 2009). Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diukur dengan skala Likert 5 yaitu sangat penting/puas diberi nilai 5, penting/puas bernilai 4, biasa bernilai 3, tidak penting/tidak puas bernilai 2 dan sangat tidak penting/sangat tidak puas bernilai 1. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan selanjutnya dipetakan dengan *Importance Performance Grid* (Oliver dalam Aryantono, 2009). Pemetaan faktor-faktor tersebut menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots(1)$$

Keterangan :

X = skor rata-rata tingkat kinerja,
Y = rata-rata tingkat kepentingan,

Xi = skor penilaian tingkat kinerja,
Yi = skor penilaian tingkat kepentingan,
n = jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut tersebut, maka faktor-faktor ini bisa dikelompokkan dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran, yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dengan X" merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut yang diteliti. Nilai Y" adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Oliver dalam Aryantono, 2009).

C. Metode Analisis GAP

Persepsi dari penyedia jasa dalam menilai sebuah kualitas pelayanan seringkali berbeda dengan persepsi wisatawan atau orang yang menerima jasa. Oleh karena itu seringkali terjadi kesenjangan atau gap, semakin besar kesenjangan maka semakin besar kemungkinan terjadinya ketidakpuasan (Sigit, 2010). Gap yang dimaksud dalam kajian ini merupakan selisih antara kinerja dengan kepentingan penumpang di kawasan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Analisis gap digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan yang diinginkan dengan kinerja yang telah diberikan. Analisis Nilai kepentingan dan kinerja didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel (Sudarno dkk, 2011). Analisis gap digunakan untuk melihat kesenjangan pada dimensi kualitas jasa. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki (Sudarno dkk, 2011).

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kinerja secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* (Oliver dalam Aryantono, 2009) adalah sebagai berikut (1) menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan, (2) nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*, (3) *weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average* dan (4) *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%, hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil Analisis Dan Pembahasan

Berdasarkan survei di lapangan dan mengacu pada *key performane indicator* keterpaduan moda di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni, Khsil kinerja keterpaduan moda dapat dilihat pada tabel 1.

Dengan melihat kondisi indikator pada tabel 1, dapat disimpulkan bahwa kinerja keterpaduan moda di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni termasuk dalam kategori **sedang**.

Tabel 1. Kinerja Keterpaduan Moda di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

INDIKATOR	KONDISI	KATEGORI
1. Proximity		
a. Jarak	30 - 40 meter	Sangat Baik
b. Waktu Tempuh	0,4 - 0,6 menit	Sangat Baik
c. Efisiensi Perjalanan	Bus, travel, angkutan pedesaan dan pribadi	Baik
2. Connectivity		
a. Jalur	Tersedia dan sebagian terlindung	Sedang
b. Jadwal	Tidak Terjadwal	Sangat Buruk
3. Convenience		
a. Signage	Tersedia dan terbatas	Buruk
b. Aksesibilitas	Tersedia petugas dan kursi roda	Sedang
4. Safety		
a. Crossing	1 titik <i>crossing</i>	Baik
b. Conflict	Dengan pembatas sebagian (75%)	Baik
5. Security		
a. Penerangan Jalan	Tersedia hanya pada titik-titik prioritas	Sedang
b. Street Watching	Tidak Tersedia	Sangat Buruk
6. Convenience		
a. Keterlindungan	Sebagian lindungan dengan atap berinterior dan tersedia taman	Sedang
b. Daya Tarik Elemen Ruang Jalan	Jalur memadai, terdapat vegetasi jalur dan tempat sampah	Sedang
c. Daya Tarik Fungsi/Kegiatan Sepanjang Jalur	Sudah terdapat ruang terbuka yang dikombinasi dengan kios, café dan tempat <i>selfi</i>	Baik

Sumber: Hasil Analisis

Tabel 2. : Rata-rata Tingkat Kepentingan 43 Atribut di Pelabuhan Penyeberangan bakauheni

Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-rata
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	446	4,60
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	448	4,62
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	442	4,56
A4	Lajur pejalan kaki	436	4,49
A5	Fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	434	4,47
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	437	4,51
B2	Petugas keamanan	430	4,43
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	435	4,48
C1	Layanan penjualan tiket	432	4,45
C2	Jumlah loket yang beroperasi	432	4,45
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	434	4,47
D1	Luas ruang tunggu	424	4,37
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	425	4,38
D3	Fasilitas bermain anak	404	4,16
D4	Jumlah toilet	427	4,40
D5	Kebersihan toilet	434	4,47
D6	Fasilitas ibadah	438	4,52
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	422	4,35
D8	Kantin dan Rumah makan	416	4,29
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	415	4,28
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	409	4,22
D11	Fasilitas pengisian batere (<i>charging corner</i>)	407	4,20

D12	Pelayanan bagasi penumpang	415	4,28
E1	Informasi pelayanan (denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Pelabuhan Penyeberangan	417	4,30
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	417	4,13
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	421	4,34
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	422	4,35
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	424	4,37
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, kapal di Pelabuhan Penyeberangan	423	4,36
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Pelabuhan Penyeberangan	426	4,39
E8	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Pelabuhan Penyeberangan	430	4,43
E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Pelabuhan Penyeberangan	426	4,39
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Pelabuhan Penyeberangan	422	4,35
E11	Akses jalan dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lanjutan lain	424	4,37
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lain	432	4,45
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Pelabuhan Penyeberangan	433	4,45
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Pelabuhan Penyeberangan	433	4,46
E15	Petugas <i>Customer service</i> di Pelabuhan Penyeberangan	429	4,42
E16	Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	422	4,35
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	420	4,33
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	415	4,28
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Pelabuhan Penyeberangan ke terminal angkutan lain	415	4,28
F4	Ruang ibu menyusui	412	4,25
Jumlah		18297	188,62
Y''			4,39

Tabel 3. Rata-rata Tingkat Kinerja 43 Atribut di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-rata
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	338	3,48
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	322	3,32
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	326	3,36
A4	Lajur pejalan kaki	338	3,48
A5	Fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	320	3,30
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	309	3,19
B2	Petugas keamanan	287	2,96
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	293	3,02
C1	Layanan penjualan tiket	326	3,36
C2	Jumlah loket yang beroperasi	339	3,49
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	280	2,89
D1	Luas ruang tunggu	342	3,53
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	341	3,52
D3	Fasilitas bermain anak	292	3,01
D4	Jumlah toilet	339	3,49
D5	Kebersihan toilet	339	3,49
D6	Fasilitas ibadah	358	3,59
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	332	3,42
D8	Kantin dan Rumah makan	342	3,53
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	313	3,23
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	282	2,91
D11	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	278	2,87
D12	Pelayanan bagasi penumpang	285	2,94

E1	Informasi pelayanan (denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Pelabuhan Penyeberangan	308	3,18
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	295	3,04
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	297	3,06
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	309	3,19
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	310	3,20
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, Tujuan kereta di Pelabuhan Penyeberangan	310	3,20
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,04	3,13
E8	Informasi angkutan lanjutan lain (Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Pelabuhan Penyeberangan	304	3,13
E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Pelabuhan Penyeberangan	308	3,18
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (Tarif) di Pelabuhan Penyeberangan	310	3,20
E11	Akses jalan dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lanjutan lain	315	3,25
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lain	308	3,18
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Pelabuhan Penyeberangan	321	3,31
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Pelabuhan Penyeberangan	318	3,28
E15	Petugas <i>Customer service</i> di Pelabuhan Penyeberangan	310	3,20
E16	Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	288	2,97
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	270	2,78
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	270	2,78
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Pelabuhan Penyeberangan ke terminal angkutan lain	259	2,67
F4	Ruang ibu menyusui	228	2,35
Jumlah		13263	136,73
X''			3,17

Analisis dilakukan terhadap 6 (enam) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 43 atribut. Data berasal dari 97 penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan diketahui atribut jasa dengan nilai bobot dan rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah fasilitas ibadah, tempat parkir untuk kendaraan roda 4 dan tempat parkir untuk kendaraan roda 2. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) atribut jasa tersebut adalah 4.52, 4.45 dan 4.46. Nilai rata-rata tertimbang pada tingkat kepentingan (Y'') adalah sebesar 4.39 sebagaimana pada tabel 2.

Sedangkan rata-rata tingkat kinerja 43 atribut di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepuasan atribut jasa yang paling tinggi bagi pengguna Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah fasilitas ibadah, luas ruang tunggu yang sudah memadai, dan fasilitas kantin dan ruang makan. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) atribut jasa tersebut adalah 3.59, 3.53, dan 3.53. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja (X'') adalah sebesar 3.17 sebagaimana terlihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tertimbang nilai X''= 3,17 dan rata-rata tertimbang nilai Y''= 4,39 Nilai ini digunakan sebagai sumbu X dan Y untuk membuat kuadran *Importance Performance Grid* yang disajikan pada Gambar 2.

a. Kuadran 1

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 1(satu) memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan/kinerja yang rendah sehingga memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan adalah (1) petugas keamanan, (2) Informasi gangguan keamanan (nomor darurat), (3) Kecepatan waktu pelayanan di loket, (4) pelayanan bagasi penumpang, (5) petugas *customer service* di terminal, (6) fasilitas bagi penumpang difabel, (7) akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan, dan (8) moda pemandu bagi penumpang.

b. Kuadran 2

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 2 (dua) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan/kinerja yang tinggi pula sehingga harus dipertahankan kinerja pelayanannya adalah (1) Informasi ketersediaan dan peralatan, (2) informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah, (3) informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan, (4) fasilitas keselamatan jalan di pelabuhan penyeberangan, (5) fasilitas keamanan (CCTV), (6) layanan penjualan tiket, (7) jumlah loket yang beroperasi, (8) luas ruang tunggu, (9) jumlah kursi di ruang tunggu, (10) fasilitas bermain anak, (11) jumlah toilet, (12) kebersihan toilet, (13) fasilitas

ibadah, (12) fasilitas pengatur suhu (AC), (13) kantin dan rumah makan, (14) area dengan jaringan internet (*hot spot area*), (15) informasi denah/lay out terminal penumpang di pelabuhan (16) informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan (tujuan) secara offline di pelabuhan, (17) informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan (tujuan) online di pelabuhan, (18) informasi tarif dan penjualan secara offline di pelabuhan penyeberangan, (19) informasi tarif dan penjualan secara online di pelabuhan penyeberangan, (20) informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan penyeberangan, (21) informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di pelabuhan penyeberangan, (22) informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di pelabuhan penyeberangan, (23) informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan tujuan) di pelabuhan penyeberangan, (23) informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di pelabuhan penyeberangan, (24) akses jalan dari pelabuhan penyeberangan menuju terminal angkutan lanjutan lain, (25) moda pemandu (*shuttle*) dari pelabuhan penyeberangan menuju terminal angkutan lain.

c. Kuadran 3

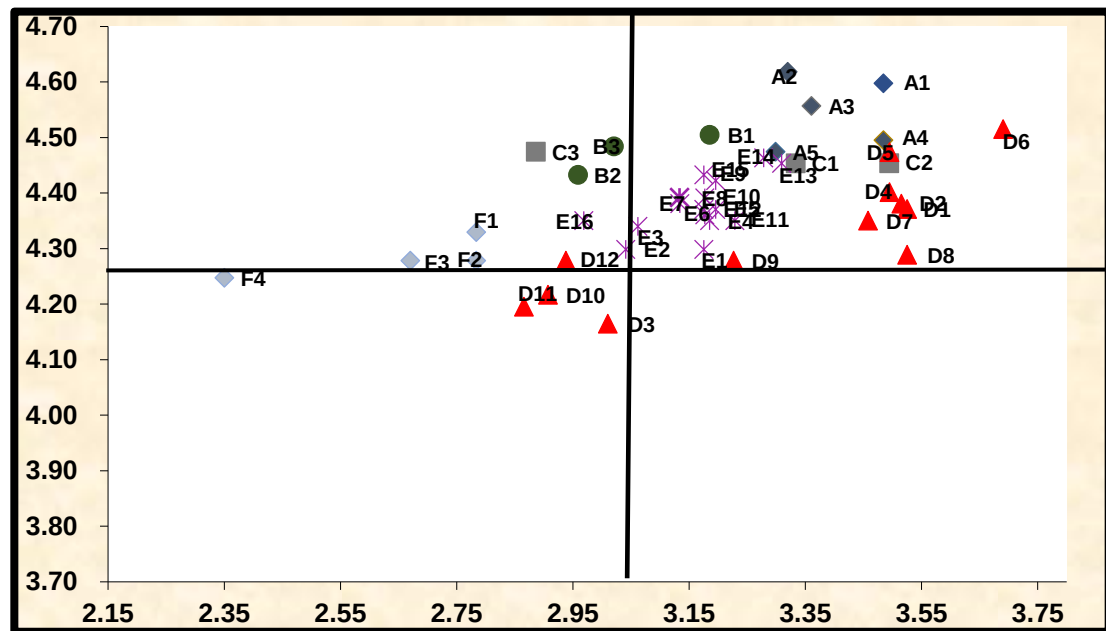
Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 3 (tiga) memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja/kepuasan yang juga rendah. Yang merupakan atribut jasa yang berada dalam prioritas rendah dalam pelayanan adalah (1) ruang ibu menyusui, (2) ruang baca (*reading corner*), fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), dan fasilitas bermain anak.

Berdasarkan analisis Gap Atribut Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni diketahui selisih antara kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa Pelabuhan Bakauheni semua bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni masih dibawah tingkat kepentingan penggunaanya. Analisis gap terhadap atribut jasa pelayanan juga menunjukkan hal yang sama, semua atribut jasa pelayanan bernilai negatif. Atribut jasa kemenarikan (yang terdiri dari ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lainnya, ketersediaan *shuttle* bagi

penumpang difabel dan ruang ibu menyusui mempunyai nilai gap paling tinggi yaitu sebesar 01,64 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Atribut jasa kemenarikan merupakan dimensi yang secara langsung dirasakan oleh pengguna jasa yang memiliki keterbatasan, oleh karena itu penyelenggara pelabuhan harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan khususnya meningkatkan ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lainnya, ketersediaan *shuttle* bagi penumpang difabel dan ruang ibu menyusui. Berdasarkan hasil perhitungan CSI diketahui nilai CSI pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebesar 63,64%. Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni mempunyai nilai interpretasi CSI yang memerlukan perhatian (*cause for concern*) dari penyedia jasa/pengelola terminal pelabuhan penyeberangan.

Berdasarkan tabel 4 diketahui selisih antara kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa Pelabuhan Bakauheni semua bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni masih dibawah tingkat kepentingan penggunaanya. Analisis gap terhadap atribut jasa pelayanan juga menunjukkan hal yang sama, semua atribut jasa pelayanan bernilai negatif. Atribut jasa kemenarikan (yang terdiri dari ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lainnya, ketersediaan *shuttle* bagi penumpang difabel dan ruang ibu menyusui mempunyai nilai gap paling tinggi yaitu sebesar 01,64 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Atribut jasa kemenarikan merupakan dimensi yang secara langsung dirasakan oleh pengguna jasa yang memiliki keterbatasan, oleh karena itu penyelenggara pelabuhan harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan khususnya meningkatkan ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lainnya, ketersediaan *shuttle* bagi penumpang difabel dan ruang ibu menyusui. Adapun hasil perhitungan *customer satisfaction index* Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sebagaimana **tabel 5**.



Gambar 2. Kuadran Importance Performance Grid Atribut Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.

Tabel 4. Hasil Penghitungan Gap Atribut Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

Kode	Atribut Jasa	X	Y	Gap	Rata-rata Gap Per Dimensi
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	3,48	4,60	-1,12	-1,16
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	3,32	4,62	-1,3	
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	3,36	4,56	-1,2	
A4	Lajur pejalan kaki	3,48	4,49	-1,01	
A5	Fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	3,30	4,47	-1,17	
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	3,19	4,51	-1,32	-1,41
B2	Petugas keamanan	2,96	4,43	-1,47	
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	3,02	4,48	-1,46	
C1	Layanan penjualan tiket	3,36	4,45	-1,09	-1,49
C2	Jumlah loket yang beroperasi	3,49	4,45	-0,96	
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	2,89	4,47	-1,58	
D1	Luas ruang tunggu	3,53	4,37	-0,84	-1,03
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	3,52	4,38	-0,86	
D3	Fasilitas bermain anak	3,01	4,16	-1,15	
D4	Jumlah toilet	3,49	4,40	-0,91	
D5	Kebersihan toilet	3,49	4,47	-0,98	
D6	Fasilitas ibadah	3,59	4,52	-0,93	
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	3,42	4,35	-0,93	
D8	Kantin dan Rumah makan	3,53	4,29	-0,76	
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	3,23	4,28	-1,05	
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	2,91	4,22	-1,31	
D11	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	2,87	4,20	-1,33	
D12	Pelayanan bagasi penumpang	2,94	4,28	-1,34	

E1	Informasi pelayanan (denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,30	-1,12	-1,20
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, Tujuan) secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,04	4,13	-1,09	
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, Tujuan) secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,06	4,34	-1,28	
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,19	4,35	-1,16	
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,37	-1,17	
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, Tujuan kereta di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,36	-1,16	
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,13	4,39	-1,26	
E8	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,13	4,43	-1,30	
E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,39	-1,21	
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,35	-1,15	
E11	Akses jalan dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lanjutan lain	3,25	4,37	-1,12	
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lain	3,18	4,45	-1,27	
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Pelabuhan Penyeberangan	3,31	4,45	-1,14	
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Pelabuhan Penyeberangan	3,28	4,46	-1,18	
E15	Petugas <i>Customer service</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,42	-1,22	
E16	Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	2,97	4,35	-1,38	
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	2,78	4,33	-1,55	-1,64
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	2,78	4,28	-1,50	
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Pelabuhan Penyeberangan ke terminal angkutan lain	2,67	4,28	-1,61	
F4	Ruang ibu menyusui	2,35	4,25	-1,90	

Tabel 5. *Customer Satisfaction Index* di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

Atribut Jasa	X	Y	Weighting Factor	Weighted Score
Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	3,48	4,60	2,44	0,08
Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	3,32	4,62	2,45	0,08
Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	3,36	4,56	2,42	0,08
Lajur pejalan kaki	3,48	4,49	2,38	0,08
Fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	3,30	4,47	2,37	0,08
Fasilitas keamanan (CCTV)	3,19	4,51	2,39	0,08
Petugas keamanan	2,96	4,43	2,35	0,07
Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	3,02	4,48	2,38	0,07
Layanan penjualan tiket	3,33	4,45	2,36	0,08
Jumlah loket yang beroperasi	3,49	4,45	2,36	0,08
Kecepatan waktu pelayanan di loket	2,89	4,47	2,37	0,07
Luas ruang tunggu	3,53	4,37	2,32	0,08
Jumlah kursi di ruang tunggu	3,52	4,38	2,32	0,08
Fasilitas bermain anak	3,01	4,16	2,21	0,07
Jumlah toilet	3,49	4,40	2,33	0,08
Kebersihan toilet	3,49	4,47	2,37	0,08

Fasilitas ibadah	3,69	4,52	2,39	0,09
Fasilitas pengatur suhu (AC)	3,46	4,35	2,31	0,08
Kantin dan Rumah makan	3,53	4,29	2,27	0,08
Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	3,23	4,28	2,27	0,07
Ruang baca (<i>reading corner</i>)	2,91	4,22	2,24	0,06
Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	2,87	4,20	2,22	0,06
Pelayanan bagasi penumpang	2,94	4,28	2,27	0,07
Informasi pelayanan (Denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,30	2,28	0,07
Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, Tujuan) secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,04	4,30	2,28	0,07
Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, Tujuan) secara online di Pelabuhan Penyeberangan	3,06	4,34	2,30	0,07
Informasi pelayanan (Tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,19	4,35	2,31	0,07
Informasi pelayanan (Tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,37	2,32	0,07
Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, Tujuan kereta di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,36	2,31	0,07
Informasi angkutan lanjutan lain (Jenis angkutan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,13	4,38	2,32	0,07
Informasi angkutan lanjutan lain (Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,13	4,39	2,33	0,07
Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,43	2,35	0,07
Informasi angkutan lanjutan lain (Tarif) di Pelabuhan Penyeberangan	3,18	4,39	2,33	0,07
Akses jalan dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lanjutan	3,23	4,35	2,31	0,07
Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Pelabuhan Penyeberangan menuju terminal angkutan lain	3,18	4,37	2,32	0,07
Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Pelabuhan Penyeberangan	3,31	4,45	2,36	0,08
Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Pelabuhan Penyeberangan	3,28	4,46	2,37	0,08
Petugas <i>Customer service</i> di Pelabuhan Penyeberangan	3,20	4,42	2,34	0,07
Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	2,97	4,35	2,31	0,07
Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyanggung <i>platform</i> ke kereta api)	2,78	4,33	2,30	0,06
Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	2,78	4,28	2,27	0,06
Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Pelabuhan Penyeberangan ke terminal angkutan lain	2,67	4,28	2,27	0,06
Ruang ibu menyusui	2,35	4,25	2,25	0,05
Total Weighted Score				3,18
Customer Satisfaction Index				63,64

Tabel 6. Rute angkutan lanjutan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni

No	Trayek	Jumlah Armada	Daya Angkut
1	Bakauheni-Padang Cermin	8	64
2	Bakauheni-Pringsewu	5	40
3	Bakauheni-Lintas Timur-Kuala Penet PP	1	14
4	Bakauheni-Bandar Lampung	80	627
5	Bakauheni-Pringsewu-Kota Agung PP	25	206
6	Bakauheni-Pringsewu/Kedondong	1	8
7	Bakauheni-Lintas Timur-Jembatan Serong PP	3	24
8	Bakauheni-Tulang Bawang (Damri)	3	60
9	Bakauheni-Kalianda	9	81

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Lampung, 2017

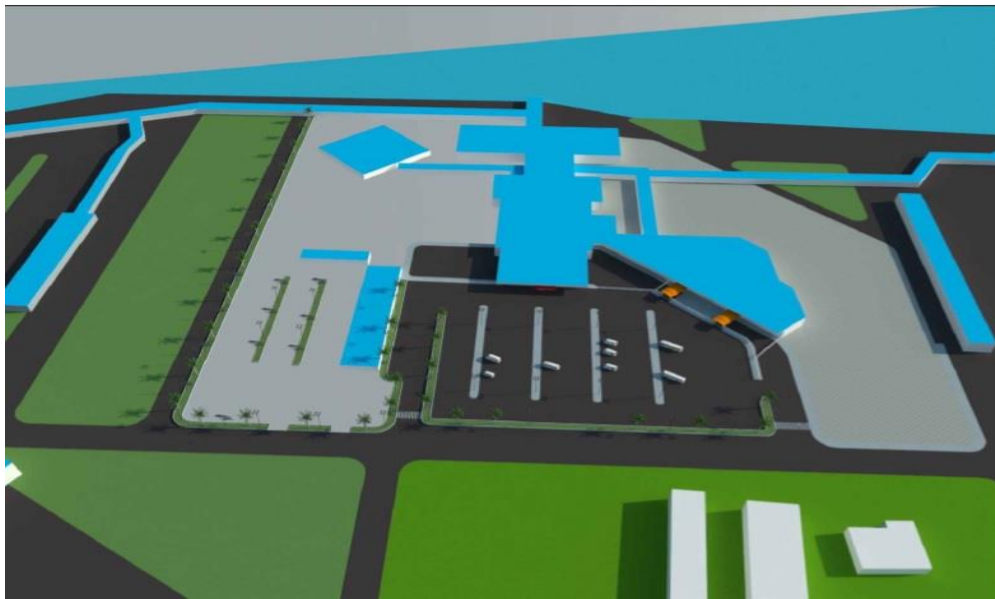
Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diketahui nilai CSI pada pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebesar 63,64%. Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni mempunyai nilai interpretasi CSI yang memerlukan perhatian (*cause for concern*) dari penyedia jasa/pengelola terminal pelabuhan penyeberangan.

Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni saat ini dilayani oleh angkutan lanjutan yaitu angkutan kota dalam provinsi (AKDP) sejumlah 145 armada, angkutan jemput dalam provinsi (AJDP) atau travel sejumlah 86 armada, angkutan pedesaan sejumlah 9 armada dan angkutan pribadi. Layanan angkutan lanjutan beroperasi selama 24 jam sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 15 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2011-2031, pengembangan jaringan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan untuk angkutan penumpang meliputi: Kecamatan Ketapang-Bakauheni-Kalianda-Bandar Lampung dan Kecamatan Kalianda-Bakaunei. Dalam Tabel 6. ini merupakan rute angkutan lanjutan dari Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni ke beberapa daerah sekitar pelabuhan. Sebagai pelabuhan penyeberangan, Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni harus memenuhi standar pelayanan yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penyeberangan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Provinsi Lampung Tahun 2009 sampai dengan 2029, Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni berfungsi sebagai simpul penyeberangan dan terminal untuk pengembangan Pusat Kegiatan Wilayah Promosi (PKWp) dan Pusat Kegiatan Lokal (PKL). Selain itu Bakauheni juga termasuk sebagai Kawasan Strategis Provinsi Lampung, Kawasan Strategis Kabupaten dan

Kawasan Pertahanan dan Keamanan. Oleh karenanya dalam melakukan pengembangan integrasi layanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni harus dilakukan secara seksama. Mengingat Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sudah beroperasi sedemikian rupa sehingga tidak mungkin melakukan pengembangan integrasi secara langsung, namun harus dilakukan secara bertahap. Untuk fasilitas integrasi yang sifatnya cepat dan mendesak dapat dilakukan seperti pada gambar 3, merupakan gambar integrasi antara angkutan penyeberangan dengan halte/terminal angkutan umum di lahan parkir Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Pintu masuk dan keluar kendaraan sudah dipisah sehingga hanya terdapat 1 titik crossing karena hanya ada 1 arah kendaraan. Terminal/halte angkutan umum yang berada di lahan parkir PT. ASDP Indonesia Ferry yang berjarak hanya 20 m dari terminal keberangkatan penumpang dan 30 m dari pintu kedatangan penumpang angkutan penyeberangan. Dikarenakan dermaga 4, dermaga 5 dan dermaga 6 belum terkoneksi dengan *bridge*, maka hanya dermaga 1, dermaga 2 dan dermaga 3 saja yang melayani penumpang pejalan kaki.

Pintu masuk keberangkatan penumpang dan kedatangan penumpang angkutan penyeberangan sudah dipisah, sehingga memudahkan penumpang untuk menuju/dari angkutan penyeberangan menuju/dari angkutan lanjutan. Untuk memudahkan penumpang pejalan kaki yang menggunakan angkutan umum/ angkutan jalan, maka drop zone hanya berjarak 15 meter dari gedung loket pembelian tiket dan terminal keberangkatan. Drop zone sudah dilengkapi dengan atap/kanopi sehingga penumpang bisa lebih nyaman untuk menggunakan kendaraan umum. Atap/kanopi yang dipasang juga lebih panjang sehingga mampu dipakai beberapa kendaraan sekaligus dalam menurunkan penumpang.



Gambar 3. 3D Layout Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni



Gambar 4. Drop zone di terminal keberangkatan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni



Gambar 5. Koridor Penghubung angkutan penyeberangan dan angkutan lanjutan yang sudah dilengkapi dengan Kanopi

Pada gambar 5 merupakan koridor penghubung dari angkutan penyeberangan menuju angkutan lanjutan. Untuk angkutan yang lebih dekat dengan koridor penghubung adalah angkutan DAMRI jurusan Tulang Bawang (perintis) dan AKDP untuk jurusan Terminal Rajabasa. Penataan angkutan umum selain berdasarkan jenisnya, juga dilengkapi dengan papan informasi terkait dengan jurusan/trayek angkutan lanjutan. Sehingga penumpang bisa dengan lebih mudah menemukan angkutan lanjutan yang berada di lahan parkir PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni.

Selama ini, dari terminal kedatangan penumpang angkutan penyeberangan hanya sebagian yang

dilengkapi dengan kanopi/atap. Untuk kenyamanan pengguna jasa transportasi, koridor penghubung dilengkapi dengan kanopi dan dibuat pagar pembatas untuk menghindari calo yang melakukan pemaksaan terhadap penumpang. Pada gedung terminal kedatangan juga akan dilengkapi dengan papan petunjuk angkutan lanjutan dan tiket angkutan lanjutan yang terintegrasi dengan jadwal kedatangan/ keberangkatan angkutan penyeberangan. Hal ini juga untuk menghindari calo yang sering memaksa dan menarik penumpang, sehingga sebelum keluar dari terminal kedatangan, calon penumpang angkutan lanjutan sudah memiliki tiket untuk angkutan lanjutan.



Gambar 6. Koridor penghubung dari terminal kedatangan menuju angkutan lanjutan



Gambar 7. Penataan Angkutan Umum berdasarkan jenisnya



Gambar 8. Penambahan lampu jalan untuk menambah keamanan penumpang



Gambar 9. Penataan angkutan berdasarkan jurusan

Terminal angkutan umum pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni merupakan lahan parkir yang difungsikan sebagai terminal hanya pada masa angkutan lebaran diluar itu hanya merupakan lahan parkir pada umumnya. Untuk memudahkan penumpang dalam menuju angkutan lanjutan, dilakukan penataan angkutan umum. Pada baris pertama yang paling dekat dengan koridor penghubung angkutan penyeberangan merupakan angkutan DAMRI jurusan Tulang Bawang dan AKDP jurusan Terminal Rajabasa. Pada baris kedua dari kanan, merupakan AJDP dengan berbagai jurusan. Pada baris ketiga merupakan angkutan pedesaan

jurusan Bakauheni-Kalianda. Dan pada baris ke-empat merupakan angkutan sewa/travel. Sedangkan untuk angkutan pribadi berada di lahan parkir di sebelah

Untuk kenyamanan dan keamanan penumpang lampu penerangan ditambahkan bukan hanya pada titik-titik yang penting. Tapi disekitar angkutan lanjutan sehingga papan petunjuk informasi untuk jurusan dan trayek bisa dengan gampang terlihat. Hal ini juga dapat dilihat pada gambar 9, dimana papan petunjuk /signage dan lampu penerangan yang berada di setiap titik angkutan lanjutan. kiri terminal.

Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan di lapangan, kondisi, permasalahan, dan kendala keterpaduan di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni antara lain, belum adanya jalur khusus pejalan kaki untuk keluar dan masuk pelabuhan, trotoar yang ada saat ini hanya sebagian dan belum memiliki kanopi sehingga terlindung dari panas dan hujan, terdapat beberapa titik crossing antara arus pejalan kaki dan arus kendaraan yang akan masuk dan

keluar pelabuhan, jarak antara pelabuhan menuju angkutan lanjutan $\pm 20-40$ meter, yang beroperasi di area parkir kendaraan pelabuhan sehingga tidak ada fasilitas halte dan ruang tunggu yang memadai.

Berdasarkan hasil analisis GAP, diketahui bahwa selisih antara kinerja/ kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa Pelabuhan Bakauheni semua bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni masih dibawah tingkat

kepentingan penggunaannya. Analisis gap terhadap atribut jasa pelayanan juga menunjukkan hal yang sama, semua atribut jasa pelayanan bernilai negatif. Atribut jasa kemenarikan (yang terdiri dari ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lainnya, ketersediaan shuttle bagi penumpang difabel dan ruang ibu menyusui mempunyai nilai gap paling tinggi yaitu sebesar 01,64 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Sedangkan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* terhadap 43 atribut jasa pada pelayanan, Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni adalah sebesar 63,44%.

Saran

Perlu dilakukan integrasi *ticketing* dan penyesuaian waktu keberangkatan/ tiba angkutan pelabuhan penyeberangan dengan angkutan lanjutan; pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni berdasarkan persepsi pengguna jasa dan sesuai regulasi yang ada; dan untuk memudahkan mobilitas pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni, perlu disusun angkutan lanjutan yang terjadwal.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada seluruh jajarannya dan stas Dinas Perhubungan Provinsi Lampung, Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) khususnya Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni serta seluruh pihak yang membantu jalannya penelitian ini hingga selesai.

Daftar Pustaka

- Agustina, dkk. (2018) "Studi Aksesibilitas Transportasi Berkelanjutan Untuk Penyandang Cacat (Disabilitas) Di Pusat Kota Medan", Jurnal Institut Teknologi Medan. Vol. 31 Nomor 2
- Andriani (2011), "Optimalisasi waktu sandar penyeberangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Pelabuhan Merak – Bakauheuni", Universitas Indonesia.
- Aryantono, Nanang (2009), "Penyusunan Indikator Pelayanan Transportasi Antarmoda di DKI Jakarta, Medan, Surabaya dan Yogyakarta dalam rangka Perwujudan Keterpaduan Transportasi Perkotaan yang Optimal dan Efektif", Warta Penelitian Perhubungan, Vol 21, No. 7.
- Dewey, J.F, at.al. "Transportation Intermodal", Summary of Final Report BC-354-44, Part A, July 2003
- M. M. A. S. Danny Faturachman (2015), "Analisis keselamatan transportasi penyeberangan laut danantisipasi terhadap kecelakaan kapal di Merak-Bakauheuni", Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Volume I Nomor 1, April 2015.
- Puslitbang Transportasi Antarmoda, "Studi Standardisasi Fasilitas Dan Peralatan Pendukung Kegiatan Alih Moda Penumpang Pada Simpul Transportasi", Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda.Jakarta. 2011.
- R. Ikbal (2016), "Pelayanan Pelabuhan PT Angkutan Sungai Danai dan Penyeberangan (Persero) Merak - Bakauheuni," Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,
- S. N. Putri, "Efektifitas pelayanan pelabuhan oleh PT ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten," Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2011.
- Semaradana, Putu Hendra (2015), "Landasan Konseptual Perancangan Tugas Akhir Re-Desain Terminal Pelabuhan Penyeberangan Padangbai", Kab. Karangasem. Universitas Udayana, Bali.
- Sigit Haryono (2010), "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. Jurnal Administrasi Bisnis", Volume 7, Nomor 1 Juli 2010.
- Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah. (2011), "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung" Media Statistika. Vol 4. No 1 Juni 2011
- Tamin OZ (1997), *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, ITB Pres.