

KAJIAN PELAYANAN BUS LINTAS NEGARA RUTE PONTIANAK-SARAWAK (STUDY OF BUS SERVICE IN CROSS COUNTRY PONTIANAK-SARAWAK ROUTES)

L. Denny Siahaan

Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan

Jln. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

email : Ladensi@yahoo.com

ABSTRAK

Kemajuan propinsi Kalimantan barat dipengaruhi juga oleh transportasi lintas batas negara yaitu bus rute Pontianak-Sarawak. Melalui angkutan bus pada lintas batas tersebut, diharapkan biaya pelayanan angkutan menjadi lebih efisien, waktu tempuh menjadi lebih cepat dan aksesibilitas meningkat sehingga mobilitas penumpang dapat ditingkatkan.

Tujuan penelitian adalah sebagai bahan masukan guna meningkatkan pelayanan angkutan bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak. Metode penelitian menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kinerja dan kepentingan pada beberapa atribut pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa memberikan gambaran mengenai perlunya perusahaan untuk memprioritaskan pelayanan. Hal ini disebabkan keberadaan atribut pelayanan tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya oleh perusahaan masih belum sepenuhnya memuaskan pelanggan. Atribut pelayanan tersebut adalah: kelengkapan, kesiapan dan kebersihan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara; pelayanan yang cepat, tepat dan ramah selalu siap diberikan oleh petugas/awak angkutan lintas batas negara; pengetahuan dan kecakapan petugas/awak dari perusahaan angkutan lintas batas negara dan jaminan dari perusahaan angkutan terhadap keamanan barang dari resiko kehilangan ataupun kerusakan selama proses pelayanan serta bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa.

Kata kunci : pelayanan, angkutan lintas batas negara, IPA

ABSTRACT

Progress in the Province of West Kalimantan is also affected by the border transport namely bus route of Pontianak-Sarawak. Through border transport, it is expected that cost of transport service to be more efficient, faster in travel time, and accessible to rise so that passenger mobility could be increased also.

The aim this study is as input to importance transport service in the border Pontianak-Sarawak. The method of this research uses the model of *Importance Performance Analysis* (IPA). The result of the evaluation to the level of performance and interest to some attribute of service given by operator gives description on the necessity of the company to make service priority. It is because the service is valued very important by the customer, while the level of service of the company still under satisfaction. The attribute of services are completeness, preparedness and cleanliness of infrastructure and facility of border transport; fast on-time, and friendly service given by operator of border transport; knowledge and skill of official/crew of transport border and guarantee of transport company to the security of goods from the risk of loss, or damage during the process of service and the responsibility to the security and convenience.

Keywords : service, border transport, IPA

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan dengan jumlah pulaunya yang mencapai 17.499 pulau dan luas wilayah perairan mencapai 5,8 juta km², serta

panjang garis pantai yang mencapai 81.900 km². Dua pertiga dari wilayah Indonesia adalah laut, implikasinya, hanya ada sepertiga perbatasan darat dan sisanya adalah perbatasan laut. Setiap kawasan

perbatasan memiliki ciri khas masing-masing, dengan potensi yang berbeda antara satu kawasan dan kawasan lainnya. Kota Pontianak adalah ibu kota Provinsi Kalimantan Barat. Sebagai kota yang terletak di Kalimantan Barat, Pontianak berbatasan langsung (darat) dengan negara bagian Sarawak-Malaysia. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan di kawasan perbatasan terkait dengan keterisolasian, keterbelakangan, kemiskinan dan mahalannya harga barang dan jasa, antara lain melalui pelayanan angkutan bus lintas negara. Melalui angkutan bus lintas negara tersebut, diharapkan pelayanan angkutan menjadi lebih efisien, waktu tempuh menjadi lebih cepat dan aksesibilitas meningkat sehingga mobilitas penumpang dapat ditingkatkan. Maksud penelitian ini adalah melakukan kajian pelayanan angkutan bus lintas negara pada rute Pontianak-Sarawak dengan tujuan sebagai bahan masukan guna meningkatkan pelayanan angkutan bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Angkutan Lintas Batas Negara

Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bis umum yang terikat dalam trayek;

Atribut Pelayanan Menurut Dokumen Sistranas

Mengacu pada sasaran Sistranas yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan transportasi, maka indikator pelayanan Sistranas merupakan alat ukur untuk menentukan tingkat pencapaian keberhasilan transportasi. Sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional.

Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

1) Importance Analysis

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi

mengenai tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong responden menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak memilih sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

2) Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti pengukuran tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Likert*.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance-Performance Grid*. Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu:

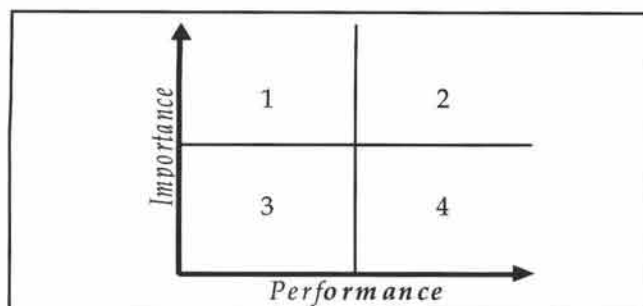
$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1992).

Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kuadran Importance - Performance Grid

Kuadran 1 (High Importance, Low Performance)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (High Importance, High Performance)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (Low Importance, Low Performance)

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (Low Importance, High Performance)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari

tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

METODOLOGI

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja, maka digunakan *Importance-performance Analysis* (John A. Martila and John C James, 1977 dalam Supranto 1997) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pengguna jasa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui survei terhadap responden dengan menggunakan kuesioner, diperoleh nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja seluruh atribut dari kualitas pelayanan angkutan bis lintas negara rute Pontianak-Serawak. Kuesioner yang telah dikumpulkan sebanyak 45 (empat puluh lima) responden diolah dengan menggunakan metode IPA, sehingga diperoleh nilai rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja menurut para pengguna jasa setelah mereka mendapatkan pelayanan angkutan lintas batas negara rute Pontianak-Serawak. Adapun rata-rata nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja seluruh faktor pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.

Selanjutnya hasil perhitungan nilai rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja seluruh faktor pelayanan tersebut diplot ke dalam diagram kartesius. Gambar diagram kartesius untuk rata-rata nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja seluruh faktor pelayanan dapat dilihat pada gambar 1.

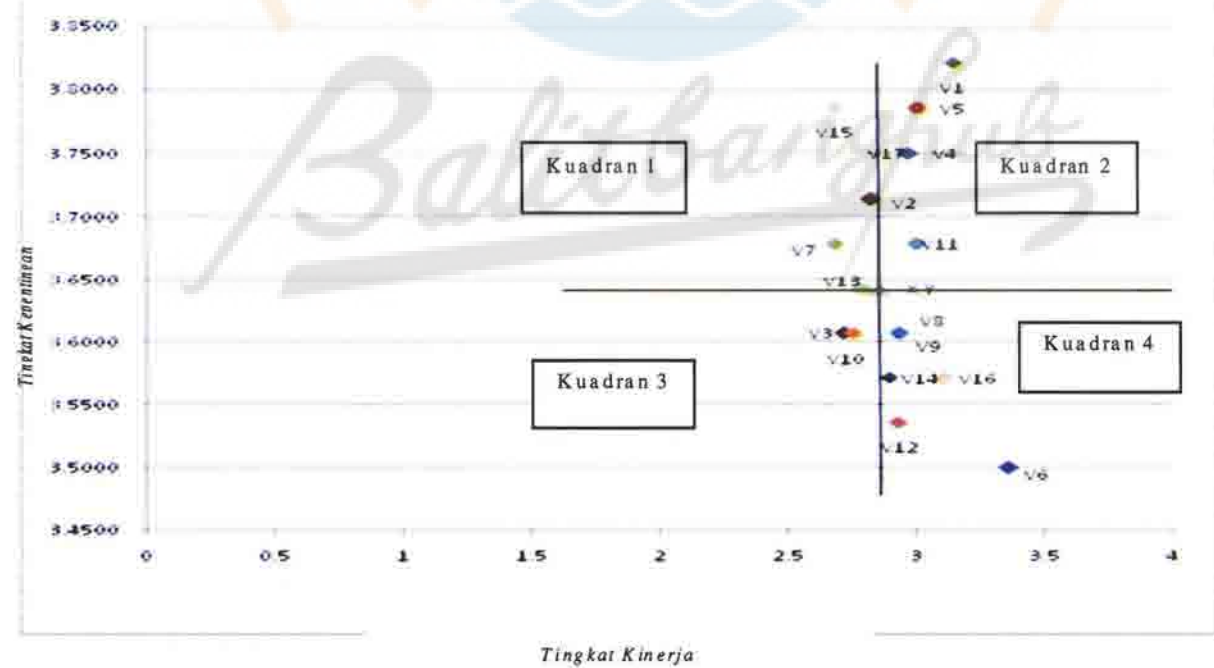
Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*).

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna

Tabel 1. Rata-Rata Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

NO	Faktor	Rata-rata Nilai Tingkat Kepentingan	Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja	Gap (Selisih)
1.	Penataan fasilitas dan perlengkapan pendukung angkutan lintas batas negara (V1)	3,8214	3,1429	0,6786
2.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara (V2)	3,7143	2,8214	0,8929
3.	Keterpaduan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara (V3)	3,6071	2,7143	0,8929

4.	Kesiapan petugas/awak angkutan lintas batas negara di tempat untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal (V4)
5.	Kecepatan pemrosesan tiket (V5)
6.	Pelayanan pergantian angkutan lintas batas negara cepat dan tepat sesuai jadwal (V6)
7.	Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah selalu siap diberikan oleh petugas/awak angkutan lintas batas Negara (V7)
8.	Informasi mengenai jadwal dan tarif pelayanan angkutan lintas batas negara mudah diakses oleh customer/pengguna jasa (V8)
9.	Bila terjadi perubahan jadwal pelayanan angkutan lintas batas negara, petugas/awak angkutan segera memberi informasi kepada customer/pengguna jasa (V9)
10.	Kesesuaian tarif yang dibayarkan oleh penumpang/pelanggan dengan ketentuan yang diberlakukan (V10).
11.	Kemampuan petugas/awak angkutan lintas batas negara untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari customer/pengguna jasa (V11)
12.	Petugas/awak angkutan lintas batas negara memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai prosedur pelayanan angkutan lintas batas negara (V12)
13.	Pengetahuan dan kecakapan petugas/awak dari perusahaan angkutan lintas batas negara (V13)
14.	Ketersediaan angkutan lintas batas negara sesuai jadwal (V14)
15.	Jaminan dari perusahaan angkutan lintas batas negara terhadap keamanan barang dari resiko kehilangan ataupun kerusakan selama proses pelayanan (V15)
16.	Pihak perusahaan angkutan lintas batas Negara selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa (V16)
17.	Pihak perusahaan angkutan lintas batas negara bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa (V17)



Gambar 2. Plot nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

jasa angkutan lintas batas negara rute Pontianak-Serawak yang perlu mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan penanganannya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, sedangkan tingkat kinerja pelaksanaannya masih belum memuaskan pengguna jasa.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran 1 berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden adalah faktor-faktor yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (x) kurang dari 2,8512 dan tingkat kepentingan (y) lebih dari 3,643. Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang masuk dalam kuadran 1 adalah :

1. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara (V2);
2. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah selalu siap diberikan oleh petugas/awak angkutan lintas batas negara (V7);
3. Pengetahuan dan kecakapan petugas/awak dari perusahaan angkutan lintas batas negara (V13);
4. Jaminan dari perusahaan angkutan lintas batas negara terhadap keamanan barang dari resiko kehilangan ataupun kerusakan selama proses pelayanan (V15);
5. Pihak perusahaan angkutan lintas batas negara bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa (V17).

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*).

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan lintas batas negara rute Pontianak-Serawak yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan, karena secara umum pelaksanaan faktor-faktor ini dinilai oleh pengguna jasa telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna jasa, sehingga dapat memuaskan pengguna jasa.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran 2 berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden adalah faktor-faktor yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (x) lebih dari 2,8512 dan tingkat kepentingan (y) lebih dari 3,643. Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang masuk dalam kuadran 2 adalah:

1. Penataan fasilitas dan perlengkapan pendukung angkutan lintas batas negara (V1);
2. Kesiapan petugas/awak angkutan lintas batas

negara di tempat untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal (V4);

3. Kecepatan pemrosesan tiket untuk pelayanan angkutan lintas batas negara (V5);
4. Kemampuan petugas/awak angkutan lintas batas negara untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari pengguna jasa (V11);

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*).

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan lintas batas negara rute Pontianak-Serawak yang tidak perlu mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini tidak perlu diprioritaskan penanganannya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai kurang penting oleh pengguna jasa, sedangkan tingkat kinerjanya biasa atau cukup saja.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran 3 berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden adalah faktor-faktor yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (x) kurang dari 2,8512 dan tingkat kepentingan (y) kurang dari 3,643. Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang masuk dalam kuadran 3 adalah:

- a. Keterpaduan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara (V3);
- b. Biaya pelayanan angkutan pemuatan moda lintas batas negara, yang harus dibayarkan pengguna jasa sesuai ketentuan yang berlaku (V10).

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*).

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan lintas batas negara rute Pontianak-Serawak yang dinilai berlebihan pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan pengguna jasa menganggap tidak terlalu penting adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak penyedia jasa sehingga sangat memuaskan, akan tetapi kurang efektif.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran 4 berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden adalah faktor-faktor yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja (x) lebih dari 2,8512 dan tingkat kepentingan (y) kurang dari 3,643. Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang masuk dalam kuadran 4 adalah:

- a. Pelayanan pergantian angkutan lintas batas negara cepat dan tepat sesuai jadwal (V6);

- b. Informasi mengenai jadwal dan tarif pelayanan angkutan lintas batas negara mudah diakses oleh pengguna jasa (V8);
- c. Bila terjadi perubahan jadwal pelayanan angkutan lintas batas negara, petugas/awak angkutan segera memberi informasi kepada customer/pengguna jasa (V9);
- d. Petugas/awak angkutan lintas batas negara memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai prosedur pelayanan angkutan lintas batas negara (V12) ;
- e. Ketersediaan angkutan lintas batas negara sesuai jadwal (V14);
- f. Pihak perusahaan angkutan lintas batas negara selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa (V16).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penyediaan pelayanan transportasi angkutan bus pada lintas negara rute Pontianak-Sarawak merupakan salah satu upaya mengatasi permasalahan di kawasan perbatasan terkait dengan keterisolasian, keterbelakangan, kemiskinan dan mahalnnya harga barang dan jasa.

Pengguna jasa menilai bahwa perusahaan penyedia bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada beberapa atribut atau faktor yang berdasarkan penilaian perlu diprioritaskan, yaitu:

- a. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara;
- b. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah selalu siap diberikan oleh petugas/awak angkutan lintas batas negara;
- c. Pengetahuan dan kecakapan petugas/awak dari perusahaan angkutan lintas batas negara;
- d. Jaminan dari perusahaan angkutan lintas batas negara terhadap keamanan barang dari resiko kehilangan ataupun kerusakan selama proses pelayanan;
- e. Pihak perusahaan angkutan lintas batas negara bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa.

Perusahaan penyedia bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak perlu melakukan upaya untuk menjaga kualitas pelayanan pada beberapa atribut

atau faktor yang berdasarkan penilaian pengguna jasa perlu dipertahankan, yaitu:

- a. Penataan fasilitas dan perlengkapan pendukung angkutan lintas batas negara;
- b. Kesiapan petugas/awak angkutan lintas batas negara di tempat untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal;
- c. Kecepatan pemrosesan tiket untuk pelayanan angkutan lintas batas negara;
- d. Kemampuan petugas/awak angkutan lintas batas negara untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari pengguna jasa;

Beberapa atribut atau faktor pelayanan bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak yang berdasarkan penilaian pengguna jasa tidak perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan malah cenderung berlebihan adalah:

- a. Keterpaduan prasarana dan sarana angkutan lintas batas negara;
- b. Biaya pelayanan angkutan pepadu moda lintas batas negara, yang harus dibayarkan pengguna jasa sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Pelayanan penggantian angkutan lintas batas negara cepat dan tepat sesuai jadwal;
- d. Informasi mengenai jadwal dan tarif pelayanan angkutan lintas batas negara mudah diakses oleh pengguna jasa;
- e. Bila terjadi perubahan jadwal pelayanan angkutan lintas batas negara, petugas/awak angkutan segera memberi informasi kepada customer/pengguna jasa;
- f. Petugas/awak angkutan lintas batas negara memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai prosedur pelayanan angkutan lintas batas negara ;
- g. Ketersediaan angkutan lintas batas negara sesuai jadwal;
- h. Pihak perusahaan angkutan lintas batas negara selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa.

B. Saran

Perusahaan penyedia bus lintas negara rute Pontianak-Sarawak perlu mengurangi tingkat pelayanan pada beberapa atribut yang menurut penilaian pengguna jasa kurang penting dan mengalihkannya pada upaya untuk meningkatkan atau mempertahankan tingkat pelayanan pada

beberapa atribut yang menurut penilaian pengguna jasa masih kurang atau perlu dipertahankan.

Perlu peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang menangani kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan sarana dan prasarana serta yang menangani pelayanan penumpang, keamanan penumpang dan barang.

DAFTAR PUSTAKA

Supranto, J., 1992, *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 1999, *"Statistika untuk Penelitian"*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, 2001.

Ishak, A. F. 2003. *"Membangun Wilayah Perbatasan Kalimantan dalam Rangka Memelihara dan*

Mempertahankan Integritas Nasional", Jakarta, Indomedia.

Siagian, D dan Sugiarto, 2003, *Teknik Sampling*, Gramedia Media Pustaka, Jakarta.

Alex.S.W. Retraubun., 2003. *"Arahan Pemanfaatan Pemanfaatan Pulau-Pulau Kecil. Direktorat Jenderal Pesisir dan Pulau-pulau Kecil"*

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing.

Bappenas, 2004, *"Kawasan Perbatasan: Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Kawasan Perbatasan Antar Negara di Indonesia"*

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2004. *Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Barat*.

Supriharyono, 2006, *"Metodologi Penelitian"*, PPs-MTS UNDIP, Semarang.

