



## INTISARI

Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan salah satu provinsi kepulauan dimana sangat berperannya angkutan laut dan angkutan penyeberangan dalam menunjang pemerataan pembangunan ke berbagai tempat diseluruh wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dalam usaha memberikan pelayanan kepada pengguna jasa perlu dilihat apakah tingkat kinerja pelayanan (*performance*) yang ada telah memenuhi tingkat kepuasan/tingkat kepentingan (*importance*) pengguna jasa, seperti yang terlihat di Pelabuhan Penyeberangan Bolok Kupang beberapa sektor pelayanan masih perlu adanya peningkatan dalam pelayanannya, untuk itu perlu dilakukan analisis terhadap kinerja pelayanan yang ada dilihat dari tingkat kepuasan penumpang.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dan dilakukan dengan mengukur hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) pengguna jasa dengan tingkat kinerja pelayanan (*performance*) yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Bolok Kupang, dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan cara melakukan survey terhadap pengguna jasa lewat kuisisioner yang meliputi 11 indikator kinerja dan kepuasan. Jumlah responden ditentukan sebanyak 100 orang menggunakan pendekatan nonprobability sampling dan metode quota sampling, selain itu juga dilakukan uji statistik *Chi Square* untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kinerja serta melakukan perhitungan nilai *Berth Occupancy Ratio (BOR)* untuk tingkat utilitas dermaga.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kinerja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerja pelayanannya adalah informasi mengenai asuransi kecelakaan dan kenyamanan penumpang selama berada di pelabuhan. Sedangkan dari uji statistik yang dilakukan terlihat bahwa tingkat kinerja pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa untuk indikator-indikator pelayanan yang ada. Selain itu tingkat utilitas dermaga masih perlu ditingkatkan karena masih berada di bawah standar nilai BOR yang dikeluarkan oleh UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) pada tahun 1978.

Kata kunci: *kinerja pelayanan, pelabuhan, penyeberangan*



## ABSTRACT

East Nusa Tenggara Province is one of the archipelagic provinces where it is very important that sea transport and ferry transportation support the distribution of development to various places throughout the province of East Nusa Tenggara. In an effort to provide services to service users it is necessary to see whether the level of service performance that has satisfied the level of satisfaction/importance of service users, as seen in the Bolok Kupang Ferry Port some sectors of service still need an increase in service, it is necessary to analyze the performance of existing services seen from the level of passenger satisfaction.

This research is descriptive quantitative and conducted by measuring the relationship between the level of importance service users with the level of service performance in the Bolok Kupang Ferry Port, with the method of Importance Performance Analysis (IPA) by conducting a survey of service users through a questionnaire which includes 11 performance indicators and satisfaction. The number of respondents is determined by 100 people using nonprobability sampling approach and quota sampling method. In addition, Chi Square statistic test is used to see the relation between satisfaction level and performance level and to calculate the value of Berth Occupancy Ratio (BOR) for utility level of jetty.

The results of this study indicate that performance indicators that become the main priority for improved service performance is information on accident insurance and passenger comfort during the port. While from the statistical tests performed it is seen that the level of service performance affects the level of service user satisfaction for existing service indicators. In addition, the jetty utility level still needs to be upgraded as it is still below the BOR value standard issued by UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) in 1978.

Keywords: *service performance, port, ferry*



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BOLOK KUPANG**  
EVERT ROBERT JEAMS U, Prof. Ir. NUR YUWONO, Dipl.HE., Ph. D.; Dr. Ir. DEWANTI, M.S.  
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>