

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Peran Pelabuhan, Angkutan dan Jaringan Transportasi Sungai	10
2.2 Masalah dan Kendala dalam Revitalisasi Kawasan.....	12
2.3 Kebutuhan Sarana dan Prasarana Angkutan Sungai Sebagai Transportasi Perkotaan.....	13
2.3.1 Karakteristik kapal sungai.....	13
2.3.2 Alur transportasi sungai	15
2.3.3 Persyaratan teknis tambatan perahu.....	16
2.3.4 Dermaga	17
2.3.5 Alat penambat.....	20
2.3.6 Bangunan bawah.....	21

2.3.7	Bangunan darat	22
2.4	Keterpaduan Antar Moda di Pelabuhan Sungai	23
2.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Aspek Teknis Angkutan Sungai	28
BAB III LANDASAN TEORI.....		31
3. 1	Model <i>Service Quality (Servqual)</i>	31
3. 2	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	37
3. 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	38
3. 4	Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>) dengan Uji <i>Chi-Square</i>	41
3. 5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
3. 6	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	47
3. 7	Metode <i>In-depth Interview</i>	49
3. 8	<i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i>	53
3. 9	Kinerja Konektivitas Integrasi Moda.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN		56
4.1	Lokasi Penelitian	56
4.2	Alat dan Instrumen Penelitian	58
4.3	Data Penelitian	59
4.4	Metode Pengumpulan Data	59
4.5	Alur Penelitian.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		67
5.1	Kompilasi Data Hasil Survei dan Data Sekunder.....	67
5.1.1	Data arus kapal dan penumpang di Dermaga Ampera 16 Ilir Palembang	67
5.1.2	Data luasan Pelabuhan Sungai Kawasan 16 ilir	68
5.1.3	Data alur pelayaran Sungai Musi	71
5.1.4	Data transpotasi lanjutan di Pelabuhan Sungai Kawasan 16 Ilir Palembang	77
5.1.5	Data hasil survei kuesioner <i>service quality</i>	85
5.1.6	Data <i>in-depth interview</i>	91



5.2 Analisis dan Pembahasan.....	93
5.2.1 Uji validasi dan uji reliabilitas	93
5.2.2 Pelayanan dari sisi <i>demand</i> (pengguna jasa).....	95
a. Karakteristik responden angkutan sungai.....	95
b. <i>Service quality (Servqual)</i>	99
c. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	103
d. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	106
5.2.3 Pelayanan dari sisi <i>supply</i> (para ahli / <i>stakeholder</i>)	114
a. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	115
b. Usulan standar teknis	125
5.2.4 Kinerja konektivitas integrasi moda	127
a. Karakteristik responden pemilihan transportasi lanjutan di Dermaga Ampera	127
b. Kinerja konektivitas integrasi moda di Dermaga Ampera	129
5.2.5 Rekomendasi dan Perbaikan	134
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 137
6.1 Kesimpulan	137
6.2 Saran	139

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis angkutan sungai tradisional dan <i>modern</i>	14
Tabel 2.2	Contoh spesifikasi tambatan perahu	17
Tabel 2.3	Kriteria pelayanan angkutan umum.....	26
Tabel 2.4	Variabel-variabel penelitian terdahulu.....	30
Tabel 3. 1	Tingkat keeratan hubungan korelasi	43
Tabel 3. 2	Skala pengukuran tingkat kepuasan dan kepentingan	45
Tabel 3. 3	Interpretasi hasil perhitungan CSI	54
Tabel 3. 4	Kriteria pelayanan angkutan umum.....	55
Tabel 4. 1	Produktivitas kapal <i>speedboat</i> tahun 2019 di Dermaga Ampera	61
Tabel 4. 2	Atribut aspek teknis <i>speedboat</i>	64
Tabel 5. 1	Spesifikasi kapal <i>speedboat</i> di Dermaga Ampera	67
Tabel 5. 2	Data arus kapal dan penumpang <i>speedboat</i> di Dermaga Ampera	68
Tabel 5. 3	Dermaga Pelabuhan Sungai Kawasan 16 Ilir Palembang	68
Tabel 5. 4	<i>Timeline</i> pelaksanaan <i>quick wins</i>	70
Tabel 5. 5	Pedoman Tarif Angkutan Penumpang Kapal Perairan Daratan	74
Tabel 5. 6	Data kecelakaan kapal di Sungai Musi tahun 2018	75
Tabel 5. 7	Data kecelakaan kapal di Sungai Musi tahun 2019	76
Tabel 5. 8	Penumpang Trans Musi dalam dan luar Kota Palembang tahun 2018	77
Tabel 5. 9	Penumpang Trans Musi dalam dan luar Kota Palembang tahun 2019	78
Tabel 5. 10	Jumlah armada BRT Trans Musi tahun 2019.....	78
Tabel 5. 11	Operasional LRT Sumsel Tahun 2020.....	80
Tabel 5. 12	Integrasi pada Stasiun Terpadu Ampera tahun 2019	83
Tabel 5. 13	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap jenis kelamin.....	85
Tabel 5. 14	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap pendidikan terakhir	85
Tabel 5. 15	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap pekerjaan	85
Tabel 5. 16	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap usia	85
Tabel 5. 17	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap jumlah rata-rata pendapatan perbulan.....	86
Tabel 5. 18	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap asal perjalanan	86
Tabel 5. 19	Rekapitulasi Hasil Pengisian Responden Terhadap Tujuan Perjalanan.....	86
Tabel 5. 20	Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap frekuensi anda menggunakan angkutan sungai.....	86

Tabel 5. 21 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap pembayaran tiket angkutan sungai	87
Tabel 5. 22 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap alasan memilih angkutan sungai	87
Tabel 5. 23 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap alasan memilih angkutan sungai	87
Tabel 5. 24 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap alasan memilih angkutan sungai	87
Tabel 5. 25 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap alasan tidak menggunakan angkutan lanjutan di halte integrasi	88
Tabel 5. 26 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap setujuakah anda dengan integrasi angkutan sungai dengan LRT dan BRT (Trans Musi).....	88
Tabel 5. 27 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap transportasi lanjutan yang akan digunakan.....	88
Tabel 5. 28 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap bagaimana sistem pembayaran yang sesuai menurut anda mengenai angkutan lanjutan.....	88
Tabel 5. 29 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap bagaimana pendapat anda mengenai lokasi halte BRT dan stasiun LRT saat ini	89
Tabel 5. 30 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap berapa jarak maksimal yang anda sanggupi untuk mencapai Halte BRT Dan Stasiun LRT	89
Tabel 5. 31 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap berapa lama yang anda sanggupi untuk menunggu angkutan lanjutan	89
Tabel 5. 32 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap kepuasan.....	89
Tabel 5. 33 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap kepentingan	90
Tabel 5. 34 Data informan terhadap aspek teknis kapal <i>speedboat</i>	92
Tabel 5. 35 Rekapitulasi hasil pengisian responden terhadap	92
Tabel 5. 36 Hasil pengukuran uji validasi	93
Tabel 5. 37 Hasil pengukuran reliabilitas.....	95
Tabel 5. 38 Hasil perhitungan <i>crosstab</i> frekuensi menggunakan angkutan sungai	96
Tabel 5. 39 Hasil perhitungan uji <i>chi- square</i> frekuensi menggunakan angkutan sungai	98
Tabel 5. 40 Hasil perhitungan <i>crosstab</i> alasan memilih angkutan sungai angkutan sungai	98
Tabel 5. 41 Hasil perhitungan uji <i>chi- square</i> alasan memilih angkutan sungai	99

Tabel 5. 42 Hasil perhitungan <i>service quality</i> (<i>servqual</i>).....	100
Tabel 5. 43 Matriks kebutuhan pengguna jasa.....	106
Tabel 5. 44 Matriks respon teknis	107
Tabel 5. 45 Matriks hubungan <i>whats</i> dan <i>hows</i>	107
Tabel 5. 46 Arah pengembangan (<i>Direction of Improvement</i> (DOI)).....	108
Tabel 5. 47 <i>Interpolasi</i> gap menjadi tingkat kepentingan	109
Tabel 5. 48 Nilai target dan rasio perbaikan.....	110
Tabel 5. 49 Nilai bobot atribut jasa.....	111
Tabel 5. 50 Nilai normalisasi atribut jasa	112
Tabel 5. 51 Hasil perhitungan CSI.....	115
Tabel 5. 52 Hasil <i>in-depth interview</i> aspek teknis sarana dan prasarana	117
Tabel 5. 53 Usulan standar teknis sarana kapal <i>speedboat</i>	126
Tabel 5. 54 Hasil perhitungan <i>crosstab</i> pemilihan angkutan lanjutan	128
Tabel 5. 55 Hasil perhitungan uji <i>chi- square</i> pemilihan angkutan lanjutan.....	129
Tabel 5. 56 Perhitungan <i>crosstab</i> persepsi lama waktu tunggu angkutan lanjutan	130
Tabel 5. 57 Perhitungan kinerja waktu tunggu	131
Tabel 5. 58 Perhitungan <i>crosstab</i> persepsi lokasi halte BRT dan Stasiun LRT	131
Tabel 5. 59 Perhitungan <i>crosstab</i> persepsi terhadap jarak maksimal yang disanggupi untuk mencapai halte BRT dan Stasiun LRT	132
Tabel 5. 60 Perhitungan kinerja jarak berjalan	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Rencana penataan Pelabuhan Sungai Kawasan 16 Ilir.....	2
Gambar 3. 1	Model <i>service quality</i>	35
Gambar 3. 2	Model <i>importance performance analysis</i>	43
Gambar 3. 3	Diagram kartesius.....	46
Gambar 3. 4	<i>House of quality</i>	48
Gambar 4. 1	Kondisi area penelitian	56
Gambar 4. 2	Dermaga Ampera	57
Gambar 4. 3	Halte Monpera (Integrasi Angkutan Sungai dan BRT).....	57
Gambar 4. 4	Stasiun Terpadu Ampera (Integrasi Angkutan Sungai dan LRT).....	58
Gambar 4. 5	Alur penelitian.....	66
Gambar 5. 1	Wilayah pekerjaan tahap 1 (Paket 1).....	69
Gambar 5. 2	Kondisi Dermaga Ampera	71
Gambar 5. 3	Sungai Utama Musi	72
Gambar 5. 4	Jarak Berjalan dari Dermaga ke Halte BRT	79
Gambar 5. 5	Koridor pelayanan Trans Musi	79
Gambar 5. 6	Jadwal integrasi LRT dengan Trans Musi	80
Gambar 5. 7	Jadwal kereta api ringan (LRT Sumsel)	81
Gambar 5. 8	Peta integrasi kereta api ringan (LRT Sumsel).....	82
Gambar 5. 9	Jarak berjalan dari Dermaga ke Stasiun LRT	82
Gambar 5. 10	Peta ruas jalan Kota Palembang.....	84
Gambar 5. 11	Peta integrasi angkutan umum	84
Gambar 5. 12	Karakteristik pengguna angkutan sungai.....	96
Gambar 5. 13	Nilai <i>service quality</i>	101
Gambar 5. 14	Diagram kartesius.....	103
Gambar 5. 15	Matrik HoQ <i>process requirements to quality procedur</i>	113
Gambar 5. 16	Grafik prioritas perbaikan <i>final rank</i> rumah kualitas	114
Gambar 5. 17	Prioritas perbaikan aspek teknis.....	116
Gambar 5. 18	Karakter responden pemilihan transportasi lanjutan.....	128
Gambar 5. 19	Alasan tidak menggunakan transportasi lanjutan.....	133
Gambar 5. 20	Rencana aksi perbaikan pelayanan angkutan sungai.....	134
Gambar 5. 21	Akses menuju transportasi lanjutan.....	136



DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Skor <i>service quality</i>	33
Rumus 3.2	Kualitas	34
Rumus 3.3	Pengukuran sampel populasi diketahui.....	38
Rumus 3.4	Pengukuran sampel populasi tidak diketahui	38
Rumus 3.5	Uji korelasi.....	39
Rumus 3.6	Uji reliabilitas	40
Rumus 3.7	<i>Varian</i>	40
Rumus 3.8	Nilai koreksi dan <i>chi square</i>	42
Rumus 3.9	Tingkat kesesuaian responden.....	45
Rumus 3.10	Skor kepuasan.....	46
Rumus 3.11	Skor kepentingan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner *Service Quality*

Lampiran 2 Panduan Wawancara

Lampiran 3 Rekap Data Kuesioner

Lampiran 4 Perhitungan SPSS (Uji Valid, uji reliabilitas dan *crosstab*)

Lampiran 5 *Prototype* Kapal *Speedboat*

Lampiran 6 Dokumentasi