

ABSTRAK

NANANG ABUBAKAR

ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM RUTE TERMINAL GAMALAMA -SASA PADA SAAT "NEW NORMAL" (Studi Kasus Terminal Gamalama Ternate)

Kata Kunci: Analisa Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Rute Terminal Gamalama-Sasa Pada Saat New-Normal.

Berkembangnya suatu negara membutuhkan sarana transportasi yang memadai, Transportasi adalah suatu pergerakan atau perpindahan baik orang maupun barang dari suatu tempat asal ke suatu tujuan. Transportasi laut mempunyai peranan penting dalam pertumbuhan dan pembangunan di segala aspek dan aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini transportasi laut menggunakan speedboat merupakan pilihan yang tepat. Selain dapat menjangkau daerah-daerah terpencil juga dapat melakukan perjalanan dengan cepat. Namun saat ini dunia sedang melewati masalah pandemik Covid 19 dan masuk fase baru yang disebut dengan era baru atau new normal. Oleh karena itu dilakukan penelitian terkait kepuasan penumpang pada tingkat pelayanan angkutan umum rute Terminal Gamalama-Sasa pada saat new normal.

Adapun metodologi menggunakan Importance Performance Analisis (IPA) dan kuesioner yang pengelolaan menggunakan SPSS. Data lapangan yang diambil dari hasil pengisian kuesioner oleh responden kemudian dilakukan tabulasi yang siap untuk dianalisis menggunakan SPSS agar mendapatkan hasil berupa diagram kartesius.

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan Importance Performance Analisis terminal dan speedboat pada armada semut mangga dua kota Ternate, kesimpulannya adalah pada terminal, kepentingan yang tinggi namun kinerja tidak baik yaitu tempat parkir luas dan aman, ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan, ketersediaan alat iklan baliho untuk menaati protokol kesehatan dan ketersediaan tempat cuci tangan dan masker. Kemudian kepentingan yang kurang tetapi kinerja baik yaitu tarif masuk pelabuhan dan audio atau televisi. Sedangkan pada speedboat, kepentingan yang tinggi namun kinerja tidak baik yaitu ketersediaan masker, sikap penyedia jasa melayani penumpang untuk menaati protokol kesehatan, ketersediaan kotak P3K dan penerangan di malam hari