

ABSTRAK

MHD. KADAFIT SILLIA

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN KAPAL LAUT TUJUAN SANANA-TERNATE (Studi Kasus Pelabuhan Sanana Kabupaten Kepulauan Sula)

Kata Kunci – Kapal Laut, *Importance Performance Analysis*, Tingkat pelayanan

Pelabuhan merupakan salah satu prasarana transportasi laut yang cukup penting bagi negara kepulauan seperti Indonesia dalam meningkatkan perekonomian negara. Dalam pelabuhan itu sendiri terdapat berbagai macam pelayanan jasa untuk melancarkan kegiatan transportasi laut. Salah satu pelayanan jasa yang sangat penting di suatu pelabuhan adalah jasa pelayanan kapal.

Armada angkutan laut kedepan dihadapkan dengan peluang yang menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna transportasi yang beragam. Akankah moda transportasi laut mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya, Untuk mengetahui bagaimana moda transportasi laut dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu studi penelitian yang dapat memberikan penjelasan kepada penumpang angkutan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada kondisi yang seperti itu.

Sesuai dengan hal di atas, maka penulis akan membahas dan mengevaluasi tentang kinerja angkutan kapal laut. Atas dasar pemikiran itulah maka penulis mengangkat judul “Evaluasi Kinerja Angkutan Kapal Laut Tujuan Sanana - Ternate”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan kapal laut menurut penilaian pengguna moda menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara *Importance* (kepentingan) dengan *Performance* (kinerja) dari masing-masing atribut pelayanan menurut penilaian penumpang.

Berdasarkan data responden bahwa penelitian ini menggunakan metode IPA *importance performance analysis* sebagai instrumen penilaian kualitas persepsi pelayanan diperoleh hasil pelayanan dalam angkutan kapal laut tujuan sanana – ternate pada sarana transportasi penumpang kapal laut belum memuaskan. Maka dari itu, harapan para penumpang agar dapat kiranya lebih meningkatkan pelayanan fasilitas yang lebih baik lagi untuk kedepan.

ABSTRACT

MHD. KADAFIT SILLIA

PERFORMANCE EVALUATION OF SEA TRANSPORTATION SHIP DESTINATION SANANA-TERNATE (Case Study of Sanana Port, Sula Islands Regency)

Keywords – Ship, Importance Performance Analysis, Service level

The port is one of the sea transportation infrastructure that is quite important for an archipelagic country like Indonesia in improving the country's economy. In the port itself there are various kinds of services to launch sea transportation activities. One of the most important services in a port is ship service.

In the future, sea transportation fleets are faced with opportunities that challenge their service performance, namely by increasing community mobility as a result of increasing activities with various transportation uses. Will the sea transportation mode be able to provide adequate quality of service to its users? To find out how the sea transportation mode can improve the quality of its services, a research study is needed that can provide an explanation to transportation passengers about services in existing conditions and what kind of service quality should be provided in such conditions. like that.

In accordance with the above, the authors will discuss and evaluate the performance of ship transportation. On the basis of that thought, the author raised the title "Performance Evaluation of Ship Transport Destination Sanana - Ternate".

This study aims to analyze the level of service of ships according to the assessment of mode users using the Importance Performance Analysis (IPA) method. IPA is used to map the relationship between Importance (interest) and Performance (performance) of each service attribute according to passenger ratings.

Based on the respondent's data that this research uses the IPA importance performance analysis method as an instrument for assessing the quality of service perception, the results of service in ship transportation for Sanana - Ternate destinations on ship passenger transportation facilities have not been satisfactory. Therefore, it is hoped that the passengers will be able to further improve the service of better facilities in the future.