

ABSTRAK

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu tulang punggung perhubungan di Kepulauan Belitung, terutama di Kecamatan Selat Nasik. Sarana transportasi ini yang melayani kepulauan khususnya antar pulau. Melihat kondisi perekonomian Kecamatan Selat Nasik saat ini, angkutan penyeberangan merupakan salah satu sub sektor transportasi yang memiliki peran sangat penting dalam melayani pergerakan antara pulau di Kecamatan Selat Nasik

Dilihat dari tingkat pelayanan angkutan penyeberangan, tingkat pelayanan belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola. Oleh sebab itu studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayan dan persepsi penumpang terhadap sisi kepuasan dan kepentingan mengenai tingkat pelayanan angkutan penyeberangan. Persepsi tingkat pelayanan dilihat berdasarkan karakteristik penumpang dan Variabel tingkat pelayanan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan waktu. Penilaian persepsi penumpang menggunakan teknik analisis Importance Performance dengan melihat tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan.

Dari hasil analisis persepsi dapat diketahui komponen mana yang belum sesuai dengan tingkat pelayanan yang belum optimal sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Dengan mengacu pada penilaian dan analisis inilah diperoleh gambaran persepsi dan kualitas tingkat pelayanan terhadap tingkat pelayanan angkutan penyeberangan di Kecamatan Selat Nasik-Kota Tanjung Pandan.

Kata Kunci : Tingkat Pelayanan, Angkutan Pnyeberangan.

ABSTRACT

The ferry transport is one of the backbone of transportation in the Belitung Islands, especially in the district of Selat Nasik. The transportation facilities that serves the inter-island archipelago in particular. Seeing the condition of the economy of Selat Nasik District today, The ferry transport is one of the transport sub-sector which has a very important role in serving the movement between the islands in the District of Selat Nasik.

Judging from the ferry transport level services, the service level is not optimal quality of service provided by the manager. Therefore, this study has purpose to determine the level of service and passenger perception towards the satisfaction and the interests of the ferry transport level service. Perceptions of service levels be based on the characteristics of passengers and variable level of service that is security, safety, comfort, convenience, equality and time. The judging perception of passengers are using Importance Performance analysis techniques to look at the level of interest and satisfaction of passengers.

According the analysis of perception can know which components are not in accordance with the level of service that has not optima so that the necessary improvement of the quality of the service. By the reference of the judging and analysis of these perceptions and obtained a description of the quality level of service to the ferry transport level services in the Selat Nasik District-Tanjung Pandan.

Keywords: Level of Services, The ferry Transport.