

# KAJIAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PERINTIS PENYEBERANGAN PULAU TUNDA – KARANGANTU

Gusfika Firanti

---

## ABSTRAK

Pulau Tunda merupakan salah satu pulau dari 17 pulau yang berada di Kabupaten Serang Provinsi Banten. Namun akses ke Pulau Tunda di Kecamatan Tirtayasa sejauh ini masih terkendala dengan permasalahan transportasi, transportasi menuju pulau tunda tersebut harus ditempuh dengan jalur laut, dengan kapal yang masih terbatas. Pulau Tunda merupakan salah satu daerah yang menjadi kegiatan sosial ekonomi, maka diperlukan transportasi perintis penyeberangan sebagai sarana untuk pengangkutan penumpang ataupun barang. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Kapal Perintis yang beroperasi, dan tingkat kepuasan pengguna jasa kapal perintis di daerah tersebut.

Penelitian ini melakukan pengamatan saat berada diatas kapal. Untuk mengevaluasi kondisi kapal perintis saat ini, akan dibandingkan dengan Permenhub No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Kapal Perintis. Penyebaran Kuisisioner tentang Kondisi Pelayanan Kapal secara langsung, kepada pengguna jasa dengan metode *ServQual (Service Quality)* dan Metode S.W.O.T untuk mendapatkan beberapa strategi rekomendasi berfungsi untuk memperbaiki kinerja kapal perintis.

Hasil Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan Pengguna Jasa, terhadap Pelayanan Kapal Perintis masih butuh perbaikan. Hal ini dapat dilihat dengan nilai GAP yang masih minus. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria dalam dimensi *Empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, agar sesuai Standar Pelayanan Minimum No. 39 tahun 2015. Sedangkan, dari metode S.W.O.T didapat strategi dari SO1 kesiapan Petugas. WO1 Menambah jumlah ABK kapal, ST1 memberikan informasi kondisi alam dan WT1 melakuakn cek rutin kondisi kapal.

Kata Kunci : Kapal Perintis, Kinerja Pelayanan, *ServQual*, S.W.O.T

**PERFORMANCE OF PIONEER INTER ISLAND CROSSING TRANSPORT  
BETWEEN TUNDA ISLAND – KARANGANTU**

**Gusfika Firanti**

---

**ABSTRACT**

*Tunda island is one of 17th island group which are located in serang regency of banten province. However, access to tunda island in tirtatayasa district is still constrained by transportation problems, transportation to the Tunda island can only be reached by sea track, with limited ship. Tunda island is one of the areas that become socio-economic activities, so the transportation of pioneer crossing as a means to transport passengers or stuffs. Therefore, it is important to know how the condition of the pioneer ships is operate, and the level of customer satisfaction of pioneer ship services in the area.*

*This research will use field survey method by observing while aboard to evaluate the condition of the pioneer ship which will be compared with Government Regulation number 39 of year 2015 on minimum service standards of Pioneer Ships, and Distribution of Questionnaires about Condition of Pioneer Ship Services directly to passengers with ServQual (Service Quality) and S.W.O.T Methods to obtain some recommendations that will be used to improve the performance of pioneer ships.*

*The direct observation of Overall perception and level of service user satisfaction of pioneer ship service still need to be improved and isn't like evaluate the condition of the pioneer ship 39 of year 2015. Meanwhile, from S.W.O.T method, the strategy from SO1 Officer WO1 Increased the number of ship crews, ST1 provided information of natural conditions and WT1 has been doing routine check of ship condition.*

**Keywords:** *Pioneer's ship, Service Performance, ServQual, S.W.O.T*

