



UNIVERSITAS TRISAKTI

FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI LINGKUNGAN

FACULTY OF LANDSCAPE ARCHITECTURE AND ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY – UNIVERSITAS TRISAKTI

KAMPUS A, Jl. Kyai Tapa No. 1 – Grogol – Jakarta Barat 11440 – Indonesia

Telp : +62-21-5663232 ext. 8754; 8755

Fax : +62-21-5602575

E-mail : faltl@trisakti.ac.id

Website : <https://faltl.trisakti.ac.id>

BERITA ACARA

Sidang Skripsi II

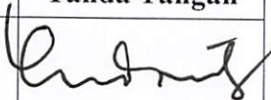
Pada hari ini Selasa Satu Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima di lantai Tujuh telah dilaksanakan Sidang Skripsi II mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan Universitas Trisakti.

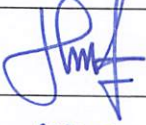
Mahasiswa yang diuji:

Nama : Minaty Sahureka

NIM : 083001900045

Judul Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Pelayanan Kapal Feri pada Rute Penyeberangan Galala-Namlea Provinsi Maluku

Pembimbing	Nama	Tanda Tangan
Pembimbing I	Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt	
Pembimbing II	Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.	

Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua Penguji	Herika, S.Si, M.Si, Ph.D	
Anggota Penguji	Dr. Ir. Rahel Situmorang, MPlan	

Hasil Keputusan Sidang:

Mahasiswa yang bersangkutan lulus / ~~tidak lulus~~ sidang skripsi II*

*) Coret yang tidak sesuai

Demikian berita acara Sidang Skripsi II ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Perencanaan Wilayah dan Kota



Anindita Ramadhani ST., MT

NIK.3493Usakti

Koordinator Tugas Akhir



Wisely Yahya, S.T., M.P.W.K

NIK.3834/Usakti

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN KAPAL FERI PADA
ROUTE PENYEBERANGAN GALALA – NAMLEA PROVINSI MALUKU**

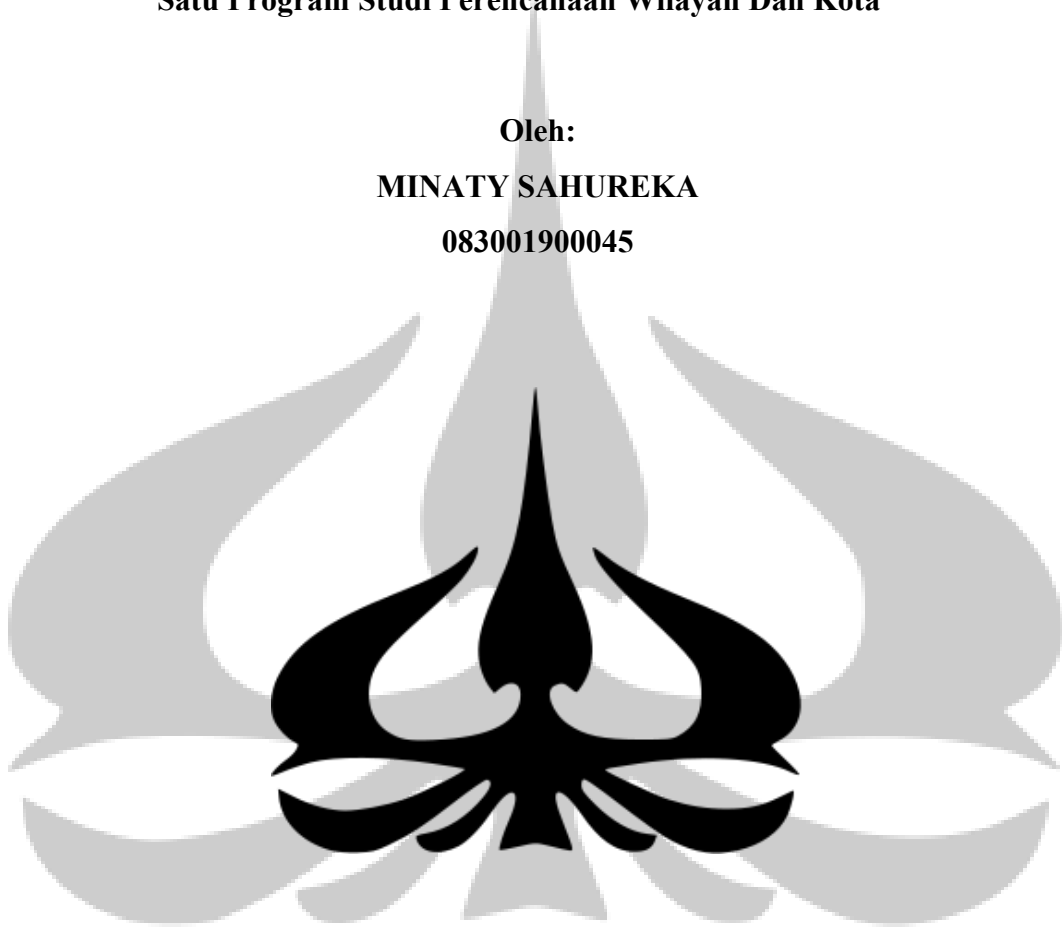
TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota**

Oleh:

MINATY SAHUREKA

083001900045



**JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI LINGKUNGAN
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

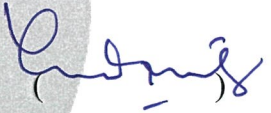
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Minaty Sahureka
NIM : 083001900045
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Kapal Ferry
Rute Penyeberangan Galala-Namlea Provinsi Maluku

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan, Universitas Trisakti.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I, NIDN : Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt 0310016301

()

Pembimbing II, NIDN : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc. 0314039102

()

Penguji : Herika M. Taki, S.Si, M.Si, Ph.D

()

Penguji : Dr. Ir. Rahel Situmorang, MPlan

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Juli 2025

SURAT ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Minaty Sahureka

NIM : 083001900045

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Juli 2025



UNIVERSITAS TRISAKTI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Trisakti, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Minaty Sahureka

NIM : 083001900045

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Trisakti Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non -exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Kapal Ferry Rute Penyeberangan
Galala-Namlea Provinsi Maluku”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Trisakti berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 28 Juli 2025

Yang Menyatakan



(Minaty Sahureka)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Kapal Ferry Rute Galala – Namlea Provinsi Maluku”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Strata Satu (S1) Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan, Universitas Trisakti. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, karya ini tidak akan terselesaikan. Karena itu, dengan penuh kerendahan hati pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Mama Sin & Bapa Omang sebagai orang tua yang paling Nona kasihi. Terima kasih untuk setiap pengorbanan, cinta, dan kasih sayang yang tak pernah berkesudahan. Terima kasih untuk semua jeri lelah Bapa & Mama untuk kasih sekolah Nona sampe di Jawa, biar deng kurang – kurang tapi selaluenuhi apapun yang Nona butuhkan. Dan terima kasih karena selalu tolong Nona dalam doa dan pergumulan, keberhasilan yang Nona peroleh semata – mata karena pertolongan Tuhan lewat doa Mama & Bapa.
2. Ibu Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt sebagai dosen pembimbing I, yang selalu membimbing dan memberikan arahan, serta saran dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc. sebagai dosen pembimbing II, yang selalu memberikan penulis semangat untuk terus berkembang juga motivasi dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Herika M. Taki, S.Si, M.Si, Ph.D dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang, MPlan sebagai Dosen Penguji pada saat sidang skripsi. Terimakasih telah memberikan evaluasi hingga memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bpk Manu Sahureka yang selalu siap sedia membantu dalam hal apapun yang Nona perlukan untuk penyelesaian penulisan skripsi ini.

6. PT.ASDP Cabang Ambon dan Staf Pelabuhan Galala – Namlea yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan terkait penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Persepupuan Sahureka Noya Taihuttu yang selalu memberikan semangat, dan motivasi, serta selalu menghibur di kala penulis merasa lelah dalam melakukan penulisan skripsi ini.
8. Riska dan Liay sebagai teman seangkatan yang selalu memberikan saran masukan serta semangat untuk terus maju untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Kak Clara, Bang Ino, dan Bang Yando selaku senior dan juga sebagai teman seperjuangan TA yang selalu bersama – sama mengerjakan penulisan skripsi ini hingga ahir.

Pada laporan skripsi ini, penulis menyadari bawasannya masih banyak kekurangan baik secara substansi maupun penyajian. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar dapat diberikan kritik serta masukan yang membangun, agar kedepannya skripsi ini dapat bermanfaat untuk sesama.

Jakarta, 18 Juli 2025



Minaty Sahureka

083001900045

ABSTRAK

Nama : Minaty Sahureka
NIM : 083001900045
Judul : Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Kapal Ferry
Pada Rute Penyeberangan Galala - Namlea
Pembimbing I : Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt
Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.

xiv + 156 halaman, 38 tabel, 67 gambar, 3 lampiran

Provinsi Maluku sebagai wilayah kepulauan sangat mengandalkan transportasi penyeberangan kapal feri untuk mendukung mobilitas penduduk dan distribusi barang antar pulau. Salah satu rute penyeberangan yang memiliki peran penting adalah lintasan Galala – Namlea yang menghubungkan Pulau Ambon dengan Pulau Buru. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan mobilitas, pelayanan transportasi pada lintasan tersebut dinilai masih belum optimal, ditandai dengan keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah armada yang tidak sebanding dengan permintaan, serta belum terpenuhinya standar pelayanan minimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan transportasi kapal feri pada rute penyeberangan Galala – Namlea berdasarkan persepsi pengguna jasa. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan, seperti keselamatan, kenyamanan, kemudahan, keamanan, kesetaraan, dan keteraturan masih memerlukan peningkatan, terutama pada ketersediaan fasilitas keselamatan, kenyamanan ruang penumpang, serta pemenuhan jadwal operasional kapal. Upaya peningkatan pelayanan diarahkan pada penyediaan fasilitas yang memadai sesuai standar pelayanan minimal, penambahan jumlah armada, serta perbaikan manajemen operasional penyeberangan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak terkait untuk mewujudkan pelayanan transportasi penyeberangan yang aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Transportasi Penyeberangan, Kapal ferry, Analisis IPA

ABSTRACT

Nama : Minaty Sahureka
NIM : 083001900045
Judul : Efforts to Improve Ferry Service Performance on the Galala - Namlea Crossing Route
Pembimbing I : Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt
Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.

xiv + 156 pages, 38 tables, 67 figures, 3 appendices

The Maluku Province, as an archipelagic region, heavily relies on ferry transportation to support the mobility of its population and the distribution of goods between islands. One of the key ferry routes is the Galala – Namlea crossing, which connects Ambon Island with Buru Island. However, as mobility needs increase, the transportation services along this route are considered to be suboptimal, as indicated by limited infrastructure and facilities, an insufficient number of vessels to meet demand, and the failure to meet minimum service standards. This study aims to analyze the performance level and importance level of ferry transportation services on the Galala – Namlea route based on user perceptions. A quantitative descriptive method was employed using the Importance Performance Analysis (IPA) approach to measure the gap between actual performance and user expectations. The results show that several service aspects such as safety, comfort, accessibility, security, equity, and regularity still require improvement, particularly in terms of the availability of safety equipment, comfort in passenger areas, and compliance with the ferry's operational schedule. Efforts to improve the service are directed toward providing adequate facilities in accordance with minimum service standards, increasing the number of vessels, and enhancing operational management of the ferry system. The findings of this study are expected to serve as input for relevant stakeholders in realizing safe, comfortable, and efficient ferry transportation services for the public.

Keywords: Service Performance, Ferry Transportation, Ferry Vessel, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	II
SURAT ORISINALITAS	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VII
<i>ABSTRACT</i>	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.6 Kerangka Berpikir.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Angkutan Penyeberangan	9
2.2.1 Lintas Penyeberangan.....	11
2.2.2 Kapal Penyeberangan	12
2.2.3 Pelabuhan Penyeberangan	12
2.2.4 Operasi Penyeberangan	13
2.3 Pelayanan	15
2.4 Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan	16

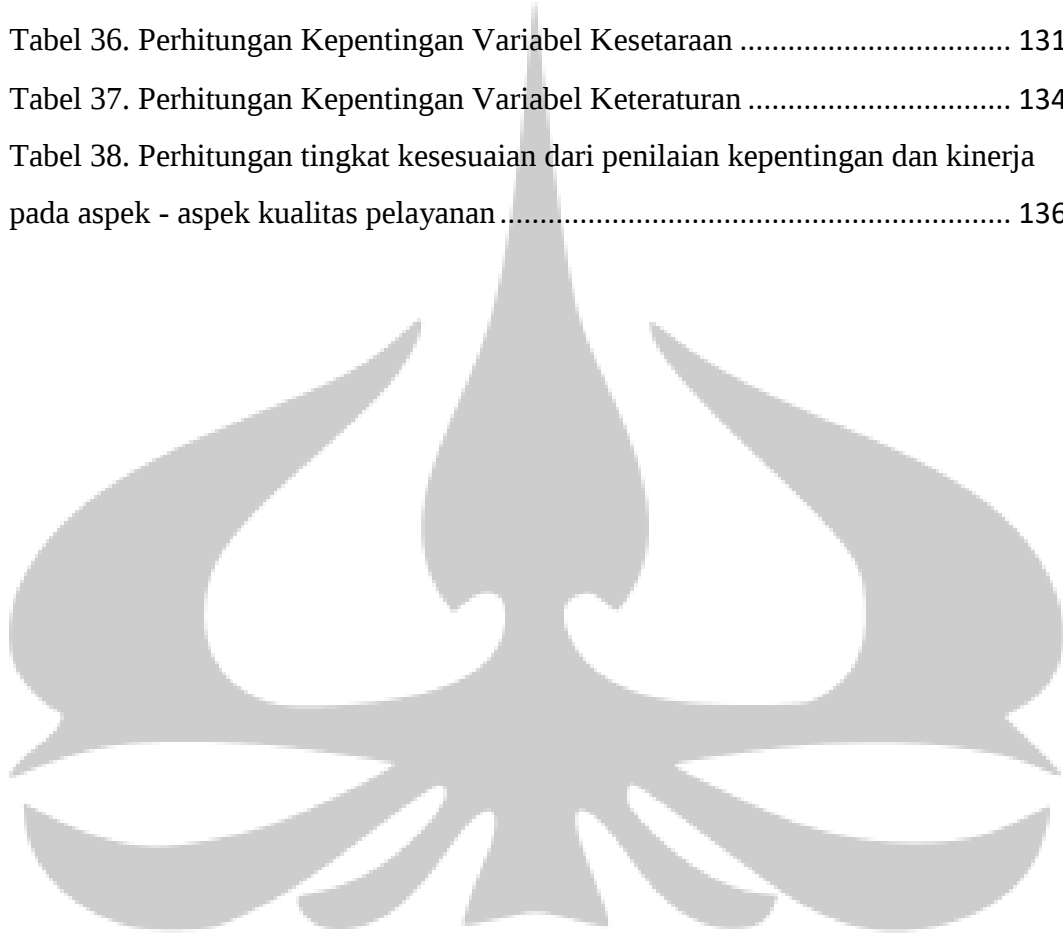
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Sintesa Variabel Penelitian	32
2.7 Kerangka Konsep	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Variabel Penelitian.....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4 Metode Analisa Data.....	49
BAB IV GAMBARAN UMUM	53
4.1 Gambaran Umum Provinsi Maluku	53
4.1.1 Kondisi Fisik	53
4.1.2 Kondisi Demografi Provinsi Maluku	55
4.2 Gambaran Umum Kota Ambon	56
4.2.1 Kondisi Fisik	56
4.2.2 Kondisi Demografi Kota Ambon	58
4.3 Gambaran Umum Kabupaten Buru	61
4.3.1 Kondisi Fisik	61
4.3.2 Kondisi Demografi Kabupaten Buru.....	63
4.4 Gambaran Umum Sistem Transportasi Penyeberangan	65
4.4.1 Sarana Transportasi	65
4.4.2 Prasarana Transportasi	66
4.5 Gambaran Umum Responden	71
4.5.1 Jenis Kelamin Responden	71
4.5.2 Usia Responden	71
4.5.3 Pekerjaan Responden	72
4.5.4 Bidang Kerja Responden.....	74
4.5.5 Pendapatan per-bulan Responden.....	75
4.5.6 Domisili/Asal Perjalanan Responden	76
4.5.7 Tujuan Perjalanan Responden	78
4.5.8 Maksud Perjalanan Responden ke Pulau Buru.....	79

4.5.9 Frekuensi Perjalanan Responden.....	80
4.5.10 Kendaraan yang digunakan Responden dalam Perjalanan Menggunakan Transportasi Kapal Ferry	81
4.5.11 Alasan Penggunaan Kapal Ferry	83
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
5.1 Analisis	84
5.1.1 Analisis Persepsi Pengguna Terkait Tingkat Kinerja Pelayanan Transportasi Penyeberangan Kapal Ferry Rute Penyeberangan Galala-Namlea.....	84
5.1.2 Analisis Persepsi Pengguna Terkait Tingkat Kepentingan Pelayanan Transportasi Penyeberangan Kapal Ferry Rute Penyeberangan Galala-Namlea.	110
5.1.3 Upaya Peningkatan Kepentingan Kinerja Pelayanan Transportasi Penyeberangan Kapal Ferry Menggunakan Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	136
5.2 Pembahasan.....	147
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	152
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	154
6.1 Simpulan	154
6.2 Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. Variabel Penelitian	32
Tabel 3. Indikator Penelitian	33
Tabel 4. Variabel, Indikator Kinerja Pelayanan	42
Tabel 5. Waktu Survei	47
Tabel 6. Skala Pengukuran	50
Tabel 7. Administrasi Wilayah Provinsi Maluku	55
Tabel 8. Demografi Provinsi Maluku	55
Tabel 9. Administrasi Wilayah Kota Ambon	58
Tabel 10. Demografi Kota Ambon	58
Tabel 11. Administrasi Wilayah Kabupaten Buru	61
Tabel 12. Demografi Kabupaten Buru	63
Tabel 13. Daftar Tarif/Biaya Lintasan Galala – Namlea	66
Tabel 14. Jenis Kelamin	71
Tabel 15. Usia Responden	72
Tabel 16. Jenis Pekerjaan	73
Tabel 17. Bidang Kerja	74
Tabel 18. Pendapatan per-bulan	75
Tabel 19. Domisili/Asal Perjalanan	76
Tabel 20. Tujuan Perjalanan	78
Tabel 21. Maksud Perjalanan Responden ke Pulau Buru	79
Tabel 22. Maksud Perjalanan Responden di Kota Ambon	80
Tabel 23. Frekuensi Perjalanan Responden	81
Tabel 24. Jenis Kendaraan yang Digunakan	82
Tabel 25. Alasan Penggunaan Kapal Ferry	83
Tabel 26. Perhitungan Kinerja Variabel Keselamatan	89
Tabel 27. Perhitungan Kinerja Variabel Keamanan	93
Tabel 28. Perhitungan Kinerja Variabel Kenyamanan	98

Tabel 29. Perhitungan Kinerja Variabel Kemudahan	103
Tabel 30. Perhitungan Kinerja Variabel Kesenjangan.....	105
Tabel 31. Perhitungan Kinerja Variabel Keteraturan.....	108
Tabel 32. Perhitungan Kepentingan Variabel Keselamatan	114
Tabel 33. Perhitungan Kepentingan Variabel Keamanan	118
Tabel 34. Perhitungan Kepentingan Variabel Kenyamanan	124
Tabel 35. Perhitungan Kepentingan Variabel Kemudahan.....	129
Tabel 36. Perhitungan Kepentingan Variabel Kesenjangan	131
Tabel 37. Perhitungan Kepentingan Variabel Keteraturan	134
Tabel 38. Perhitungan tingkat kesesuaian dari penilaian kepentingan dan kinerja pada aspek - aspek kualitas pelayanan	136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Administrasi Provinsi Maluku	54
Gambar 2. Peta Administrasi Kota Ambon	57
Gambar 3. Peta Demografi Kota Ambon	60
Gambar 4. Peta Batas Administrasi Kabupaten Buru	62
Gambar 5. Peta Demografi Kabupaten Buru	64
Gambar 6. KMP Wayangan	65
Gambar 7. Tampak Atas Pelabuhan Penyeberangan Galala	67
Gambar 8. Trestle	68
Gambar 9. Gedung Terminal	69
Gambar 10. Gapura Masuk	69
Gambar 11. Peta Lintasan Penyeberangan Galala - Namlea	70
Gambar 12. Grafik Kinerja Ketersediaan Informasi Keselamatan dan Kesehatan Berupa Visual dan/atau Audio di Dalam Kapal	85
Gambar 13. Grafik Kinerja ketersediaan peralatan keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	86
Gambar 14. Grafik Kinerja Ketersediaan Fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	87
Gambar 15. Grafik Kinerja ketersediaan informasi dan himbauan yang mudah dibaca dan dilihat	87
Gambar 16. Grafik Kinerja ketersediaan perlengkapan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	88
Gambar 17. Grafik Kinerja Ketersediaan CCTV berfungsi untuk mencegah tindak kriminal	89
Gambar 18. Grafik Kinerja Keberadaan petugas keamanan menjaga ketertiban dan keamanan	90
Gambar 19. Grafik Kinerja Ketersediaan layanan informasi pengaduan gangguan keamanan	91
Gambar 20. Grafik Kinerja Ketersediaan lampu penerangan di dalam ruang - ruang kapal	92

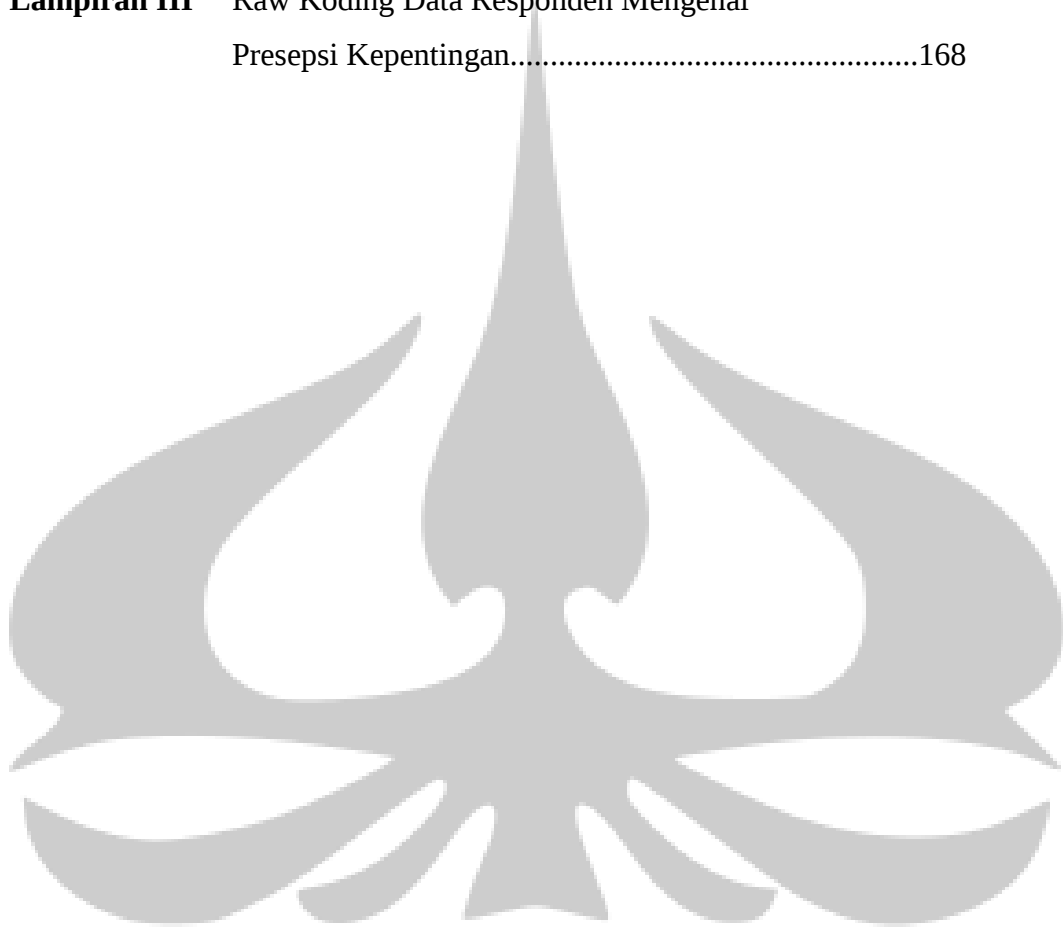
Gambar 21. Grafik Kinerja Ketersediaan lantai ruang untuk kendaraan di kapal dilengkapi dengan garis lajur kendaraan.....	92
Gambar 22. Grafik Kinerja Ketersediaan ruangan penumpang Ekonomi Reguler	94
Gambar 23. Grafik Kinerja Ketersediaan ruangan penumpang Non Ekonomi Reguler	94
Gambar 24. Grafik Kinerja Ketersediaan ruangan penumpang Ferry Ekspres ...	95
Gambar 25. Grafik Kinerja Ketersediaan toilet terpisah bersih dan tidak berbau	96
Gambar 26. Grafik Kinerja Ketersediaan mushola dilengkapi fasilitas alat sholat	96
Gambar 27. Grafik Kinerja Ketersediaan kantin/dapur/kafetaria	97
Gambar 28. Grafik Kinerja Kondisi fisik kapal secara keseluruhan bagian kapal baik.....	98
Gambar 29. Grafik Kinerja Ketersediaan fasilitas yang memberikan informasi perjalanan kapal	99
Gambar 30. Grafik Kinerja Ketersediaan bagasi penumpang untuk barang bawaan	100
Gambar 31. Grafik Kinerja ketersediaan gang/jalan mempermudah akses masuk keluar.....	100
Gambar 32. Grafik Kinerja Ketersediaan tangga mempermudah akses naik turun	101
Gambar 33. Grafik Kinerja Ketersediaan fasilitas bongkar muat berupa pintu rampa.....	102
Gambar 34. Grafik Kinerja Ketersediaan ruang geladak kapal cukup untuk tempat parkir kendaraan.....	102
Gambar 35. Grafik Kinerja Ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.....	104
Gambar 36. Grafik Kinerja Ketersediaan ruang menyusui dengan kelengkapan fasilitas untuk ibu dan anak.....	105
Gambar 37. Grafik Kinerja Jam operasional kapal memenuhi waktu sandar dan berlayar.....	106

Gambar 38. Grafik Kinerja Jam operasional kapal memenuhi waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan.....	107
Gambar 39. Grafik Kinerja Jam operasional kapal memenuhi waktu berlayar ..	107
Gambar 40. Grafik Kepentingan ketersediaan informasi keselamatan dan Kesehatan berupa visual dan/atau audio di dalam kapal.....	110
Gambar 41. Grafik Kepentingan ketersediaan peralatan keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau.....	111
Gambar 42. Grafik Kepentingan Ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	112
Gambar 43. Grafik kepentingan ketersediaan informasi dan himbauan yang mudah dibaca dan dilihat	113
Gambar 44. Grafik Kepentingan ketersediaan perlengkapan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan.....	113
Gambar 45. Grafik Kepentingan Ketersediaan CCTV berfungsi untuk mencegah tindak criminal	115
Gambar 46. Grafik Kepentingan Keberadaan petugas keamanan menjaga ketertiban dan keamanan.....	116
Gambar 47. Grafik Kepentingan Ketersediaan layanan informasi pengaduan gangguan keamanan	116
Gambar 48. Grafik Kepentingan ketersediaan lampu penerangan di dalam ruang - ruang kapal	117
Gambar 49. Grafik kepentingan ketersediaan lantai ruang untuk kendaraan di kapal dilengkapi dengan garis lajur kendaraan	118
Gambar 50. Grafik kepentingan ketersediaan ruangan penumpang Ekonomi Reguler	119
Gambar 51. Grafik kepentingan ketersediaan ruangan penumpang Non Ekonomi Reguler	120
Gambar 52. Grafik kepentingan ketersediaan ruangan penumpang Ferry Ekspres	120
Gambar 53. Grafik kepentingan ketersediaan toilet terpisah bersih dan tidak berbau	121

Gambar 54. Grafik kepentingan ketersediaan mushola dilengkapi fasilitas alat sholat	122
Gambar 55. Grafik kepentingan ketersediaan kantin/dapur/kafetaria.....	123
Gambar 56. Grafik kepentingan kondisi fisik kapal secara keseluruhan bagian kapal baik	123
Gambar 57. Grafik kepentingan ketersediaan fasilitas yang memberikan informasi perjalanan kapal	125
Gambar 58. Grafik kepentingan ketersediaan bagasi penumpang untuk barang bawaan.....	125
Gambar 59. Grafik kepentingan ketersediaan gang/jalan mempermudah akses masuk keluar	126
Gambar 60. Ketersediaan tangga mempermudah akses naik turun	127
Gambar 61. Grafik kepentingan ketersediaan fasilitas bongkar muat berupa pintu rampa.....	128
Gambar 62. Grafik kepentingan ketersediaan ruang geladak kapal cukup untuk tempat parkir kendaraan.....	129
Gambar 63. Grafik Ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	130
Gambar 64. Grafik Ketersediaan ruang menyusui dengan kelengkapan fasilitas untuk ibu dan anak	131
Gambar 65. Jam operasional kapal memenuhi waktu sandar	132
Gambar 66. Jam operasional kapal memenuhi waktu bongkar/muat penumpang dan kendaraan.....	133
Gambar 67. Grafik kepentingan jam operasional waktu berlayar.....	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	160
Lampiran II	Raw Koding Data Responden Mengenai Presepsi Kinerja.....	167
Lampiran III	Raw Koding Data Responden Mengenai Presepsi Kepentingan.....	168



BUKTI BIMBINGAN TUGAS AKHIR SIDANG I

Nama : Minaty Sahureka
NIM : 083001900045
Jurusan : Teknik Planologi
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pelayanan Transportasi
Penyeberangan Kapal Ferry Rute Galala-Namlea

TABEL BIMBINGAN

Dosen Pembimbing I : Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt

Dosen Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.

No	Tanggal	Pembahasan	TTD Dospem I	TTD Dospem II
1.	25 Februari 2025	Membahas kelanjutan topik dan judul dari semester sebelumnya.		
2.	5 Maret 2025	Membahas lokasi studi yang baru dengan gap dan justifikasi masalah yang ditemui dari skripsi/jurnal.		
3.	12 Maret 2025	Membahas variabel dan indikator berdasarkan SPM dan jurnal penelitian terdahulu.		
4.	17 Maret 2025	Membahas kuesioner penelitian dengan skala pengukuran kepentingan dan kinerja.		
5.	9 April 2025	Report terkait progres pengerjaan selama libur lebaran.		
6.	8 Mei 2025	Report terkait perolehan data penyebaran kuesioner.		
7.	20 Mei 2025	Membahas penjelasan diagram kartesius untuk hasil analisis dengan metode IPA.		

8.	23 Mei 2025	Membahas finalisasi keseluruhan penelitian.		
----	-------------	---	--	---

BUKTI BIMBINGAN TUGAS AKHIR SIDANG II

Nama : Minaty Sahureka
NIM : 083001900045
Jurusan : Teknik Planologi
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Kapal Ferry Rute
Galala-Namlea Provinsi Maluku

TABEL BIMBINGAN

Dosen Pembimbing I : Dr. Ir. Endrawati Fatimah, MPSt

Dosen Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.

No	Hari/tgl	Pembahasan	TTD Dospem I	TTD Dospem II
1.	5 Juni 2025	Membahas tabel masukan dan saran penguji dan pembimbing setelah sidang-1		
2.	13 Juni 2025	Membahas hasil revisi dari pertemuan sebelumnya dan memperjelas bagian analisis		
3	23 Juni 2025	Mereport hasil revisi pada bab analisis dan memperjelas bab metode penelitian		
4.	24 Juni 2025	Membahas latar belakang, tujuan sasaran, analisis, dan upaya serta pembahasan		
5.	26 Juni 2025	Mereport hasil revisi analisis upaya dan pembahasan serta simpulan & saran		