

**KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN DIDUKUNG DENGAN
KETERAMPILAN PETUGAS PANDU STUDY KASUS :
PERAIRAN WAJIB PANDU KELAS I SURABAYA
KHUSUSNYA DI PELABUHAN GRESIK**



TRIO AHMAT BACTHIAR

NIT 0921045104

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

2025

**KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN DIDUKUNG DENGAN
KETERAMPILAN PETUGAS PANDU STUDY KASUS :
PERAIRAN WAJIB PANDU KELAS I SURABAYA
KHUSUSNYA DI PELABUHAN GRESIK**



TRIO AHMAT BACTHIAR

NIT 0921045104

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRIO AHMAT BACTHIAR

Nomor Induk Taruna : 0921045104

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

**KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN DI DUKUNG OLEH
KETERAMPILAN PETUGAS PANDU STUDY KASUS : PERAIRAN
WAJIB PANDU KELAS I SURABAYA KHUSUSNYA DI PELABUHAN
GRESIK**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 14 Mei 2025


Trio Ahmat Bacthiar
NIT 0921045104

**PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL
TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Keterampilan Petugas Pandu Terhadap
Kinerja Pelayanan Pemanduan Study Kasus :
Perairan Wajib Pandu Kelas I Surabaya Khususnya
di Pelabuhan Gresik

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Nama Taruna : Trio Ahmat Bacthiar

NIT : 0921045104

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 03 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing I


(Rizqi Aini R., S.S.T.Pel.M.M.Tr.)
Penata (III/c)
NIP. 198904062019022002

Pembimbing II


(Prima Yudha Y, S.E., M.M.)
Penata (III/c)
NIP. 19780712005021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya


(Faris Novandi, S.Si.T.M.Sc)
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
TUGAS AKHIR**

Judul : Kinerja Pelayanan Pemanduan di Dukung dengan
Keterampilan Petugas Pandu Study Kasus : Perairan
Wajib Pandu Kelas I Surabaya di Pelabuhan Gresik

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Nama Taruna : Trio Ahmat Bachtiar

NIT : 0921045104

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 08 Mei 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



(Rizqi Aini R., S.S.T.Pel.M.M.Tr.)

Penata (III/c)

NIP. 198904062019022002

Pembimbing II



(Prima Yudha Y, S.E., M.M.)

Penata (III/c)

NIP. 19780712005021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



(Dr. Romanda Anas Amrullah, S.ST., M.M.)

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19840623 201012 1 005

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

KARYA ILMIAH TERAPAN
PENGARUH KETERAMPILAN PETUGAS PANDU TERHADAP
KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN STUDY KASUS : PERAIRAN
WAJIB PANDU KELAS I SURABAYA KHUSUSNYA DI PELABUHAN
GRESIK

Disusun dan Diajukan Oleh:

TRIO AHMAT BACTHIAR

NIT. 09.21.045.1.04

Ahli Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Seminar Proposal

Pada tanggal, 05 Desember 2024

Menyetujui,

Penguji I



Muh. Dahri, S.H, M.Hum.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 198609022009122001

Penguji II



Rizqi Aini R, S.S.T.Pel,M.M.Tr.
Penata (III/c)
NIP. 19890406 201902 2 002

Penguji III



Prima Yudha Y, S.E., M.M.
Penata (III/c)
NIP. 19800302 200502 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofanli, S.Si.T, M.Sc
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19841118 200812 1 003

LEMBAR PENGESAHAN
KARYA ILMIAH TERAPAN
KINERJA PELAYANAN PEMANDUAN DIDUKUNG KETERAMPILAN
PETUGAS PANDU STUDY KASUS: PERAIRAN WAJIB PANDU KELAS I
SURABAYA KHUSUSNYA PELABUHAN GRESIK

Disusun dan Diajukan Oleh:

TRIO AHMAT BACTHIAR
NIT. 09.21.045.1.04
Ahli Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Seminar Proposal
Pada tanggal, 14 Mei 2025

Menyetujui,

Penguji I



Muh. Dahri, S.H, M.Hum.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 198609022009122001

Penguji II



Rizqi Aini R, S.S.T.Pel,M.M.Tr.
Penata (III/c)
NIP. 19890406 201902 2 002

Penguji III



Prima Yudha Y, S.E., M.M.
Penata (III/c)
NIP. 19800302 200502 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

TRIO AHMAT BACTHIAR, judul Kinerja Pelayanan Pemanduan didukung Dengan Keterampilan Petugas Pandu Study Khusus : Perairan Wajib Pandu Kelas I Surabaya Khususnya Pada Pelabuhan Gresik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan pemanduan yang didukung oleh keterampilan petugas pandu di wilayah perairan wajib pandu kelas I Surabaya, dengan fokus studi kasus pada Pelabuhan Gresik yang dikelola oleh BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh skor rata-rata sebesar 90%, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Dimensi Tangibles menunjukkan ketersediaan informasi prosedur dan fasilitas pendukung seperti VTS dalam kondisi sangat baik, namun kebersihan dan kerapian masih dapat ditingkatkan. Pada dimensi Reliability, keakuratan informasi dari petugas pandu dinilai tinggi, meskipun stabilitas sistem dan ketersediaan peralatan pendukung masih memiliki ruang untuk perbaikan. Dimensi Responsiveness menunjukkan kemampuan penyelesaian masalah oleh petugas sangat baik, namun kecepatan respon dapat ditingkatkan. Pada dimensi Assurance, petugas pandu dinilai mampu menjelaskan prosedur dengan baik dan menjaga kerahasiaan informasi pengguna jasa, meskipun kepatuhan terhadap standar operasional masih dapat dioptimalkan. Dimensi Empathy menampilkan sikap empati petugas yang tinggi, meskipun pemahaman terhadap kebutuhan pengguna jasa masih dapat ditingkatkan. Dengan total skor aktual 2.519 dari skor ideal 2.800, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan pemanduan di Pelabuhan Gresik sudah berjalan sangat baik. Disarankan agar pelatihan keterampilan pandu dilakukan secara berkala, penggunaan sistem digital ditingkatkan, serta evaluasi layanan dilakukan secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Pelayanan Pemanduan, Keterampilan Pandu, Kualitas layanan

ABSTRACT

TRIO AHMAT BACTHIAR, titled Guidance Service Performance is supported by the skills of Special Study Guidance Officers: Mandatory Waters for Class I Guides Surabaya, Especially at Gresik Port.

This study aims to analyze the performance of guidance services supported by the skills of guide officers in the mandatory waters of class I Surabaya, with a focus on case studies on Gresik Port managed by BUP PT. Maspion Indonesian Port. The analysis was carried out using SERVQUAL's five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that all dimensions obtained an average score of 90%, which is classified as excellent. Dimensi Tangibles shows that the availability of procedural information and supporting facilities such as VTS is in excellent condition, but cleanliness and neatness can still be improved. In the Reliability dimension, the accuracy of information from the guide is highly assessed, although the stability of the system and the availability of supporting equipment still have room for improvement. The Responsiveness dimension shows that the officers' problem-solving ability is excellent, but the speed of response can be improved. In the Assurance dimension, the guide officer is considered to be able to explain procedures well and maintain the confidentiality of service user information, although compliance with operational standards can still be optimized. The Empathy dimension displays a high level of empathy of officers, although understanding the needs of service users can still be improved. With a total actual score of 2,519 out of an ideal score of 2,800, this study concludes that the performance of the guidance service at Gresik Port has been running very well. It is recommended that scouting skills training be carried out periodically, the use of digital systems is improved, and service evaluations are carried out regularly to maintain and improve the quality of service on an ongoing basis.

Keywords: *Guiding Service, Guiding Skills, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini disampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam mengerjakan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan di selesaikan, antara lain kepada :

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Tahun 2025
2. Ibu Rizqi Aini R, S.S.T.Pel, M.M.Tr., selaku Dosen Pembimbing I KIT yang selalu sabar dalam mendampingi dan memberikan dukungan, pengarahan serta bimbingan dalam penyusunan KIT ini.
3. Bapak Prima Yudha Y, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II KIT yang senantiasa sabar dan tanggung jawab dalam memberikan dukungan, pengarahan serta bimbingannya dalam penyusunan KIT ini.
4. Bapak Dr. Romanda Anas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya.
5. Yang saya hormati bapak/ibu Dosen di Poltekpel Surabaya khususnya para dosen program studi Transportasi laut yang selalu sabar dalam memberikan ilmu dan pengarahannya selama penulis menimba ilmu di kampus Politeknik Pelayaran Surabaya tercinta ini.
6. Yang tercinta kedua orang tua penulis Ayahanda Nur Rochim dan Ibunda Suhartatik yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moril maupun materil sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.
7. Yang tersayang kakak penulis yaitu Dwi Rosita Sari yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
8. Keluarga besar penulis yang juga senantiasa memberikan doa serta dukungannya kepada penulis.
9. Rekan-rekan Taruna Poltekpel Surabaya khususnya rekan taruna kelas yang telah menjadi bagian keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan juga berjuang bersama di kampus Poltekpel Surabaya.
10. Yang saya hormati bapak/ibu Kepala kantor dan pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Gresik yang selalu sabar membimbing dan memberikan tempat kepada penulis selama melaksanakan praktek darat sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
11. Yang saya hormati bapak/ibu Pimpinan dan pegawai kantor BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion yang telah bersedia membantu penulis sebagai Lokasi penelitian dan dalam pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
12. Semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan dalam kelancaran penelitian dan penulisan KIT ini, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan pahala atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulisa selama ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu dan wawasan bagi pembaca terutama bagi taruna-taruni Politeknik Pelayaran Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan KIT ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga diharapkan kritik dan saran yang membangun dapat untuk penyempurnaan penulisan KIT ini.

Surabaya, 14 Mei 2025



TRIO AHMAT BACTHIAR
NIT. 0921045104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	8
B. Landasan Teori.....	10

a. Instrument kinerja pelayanan pemanduan	22
C. Kerangka Pikir Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian	25
C. Definisi Operasional Variabel.....	26
D. Populasi dan Sampel	30
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaram Umum Lokasi Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. KESIMPULAN	61
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Kapal	2
Gambar 2 1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BUP PT.PIM	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian	8
Tabel 2.2 indikator kinerja pelayanan.....	22
Tabel 3.1 indikator kinerja pelayanan pemanduan	26
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	31
Tabel 3.3 Skala Linkert.....	35
Tabel 3.4 Penilaian Interval Kelas Rata-rata.....	39
Tabel 3.5 kategori Interval	40
Tabel 4.1 Responden Klasifikasi.....	44
Tabel 4.2 Responden jenis kelamin	45
Tabel 4.3 variabel penelitian	46
Tabel 4.4 Analisis Uji Sahih Butir	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.7 hasil dimensi Tangibles dengan indikator kebersihan dan kerapian, sarana dan pasarana, dan informasi yang tersedia	51
Tabel 4.8 hasil dimensi Tangibles dengan indikator kebersihan dan kerapian, sarana dan pasarana, dan informasi yang tersedia	51
Tabel 4.9 hasil dimensi Reliability dengan indikator ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi, stabilitas sistem.....	51
Tabel 4.10 hasil dimensi Assurance dengan indikator keahlian	53
pandu,kepatuhan standart,kerahasiaan inoformasi,dan penjelasan prosedur	53
Tabel 4.11 hasil dimensi Empathy dengan indikator	53
sikap pengertian, dan sikap empatis.....	53
Tabel 4.12 presentase skor jawaban.....	54
Tabel 4.13 presentase skor jawaban.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden.....	65
Lampiran 2 Kuisisioner	66
Lampiran 3 Dimensi Pernyataan.....	67
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner.....	70
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	73
Lampiran 6 Hasil Reliabilitas	76
Lampiran 7 Dokumentasi.....	77

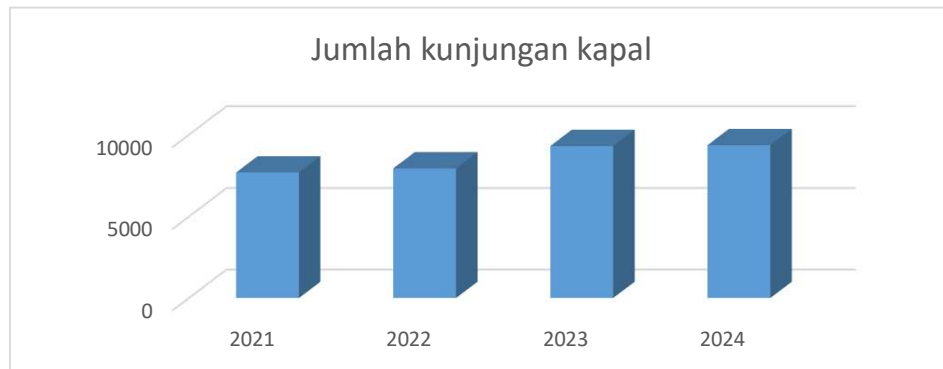
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim dengan luas wilayah daratan 1.905 juta km^2 dan perairan 3.257 juta km^2 berdasarkan data dari Badan Informasi Geospasial,. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008, Bab I Pasal 1 Ayat 1, dalam ketentuan umum disebutkan bahwa Pelayaran adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan, dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim (Mursidi, 2023).

Kegiatan pelayaran sudah tidak asing lagi di Indonesia dimana, kegiatan pengiriman logistik menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam aktivitas pelayaran. Keberhasilan dalam mendukung kelancaran pengiriman logistik dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya yaitu manajemen sumber daya manusia yang masih rendah meliputi: pendidikan, kompetensi, kondisi kerja, jam kerja dan manajemen proses sehingga mengakibatkan meningkatnya biaya ekonomi dan timbul biaya medis, penggunaan energi yang tidak efisien serta terjadi polusi (Suryani, dkk., 2018).



Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Kapal
Sumber : Kunjungan kapal KSOP gresik

Dengan adanya data kunjungan pada Grafik 1.1, terlihat bahwa jumlah kunjungan kapal mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga tahun 2024. Peningkatan jumlah kunjungan kapal ini menunjukkan tingginya aktivitas pelayaran di wilayah Pelabuhan Gresik. Namun demikian, peningkatan aktivitas ini juga berpotensi menimbulkan berbagai hambatan dalam pengiriman logistik apabila tidak didukung dengan manajemen lalu lintas pelayaran dan pelayanan pemanduan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pemanduan serta evaluasi berkala terhadap prosedur operasional di pelabuhan guna menunjang kelancaran logistik dan mendukung kebijakan pemerintah dalam memperbaiki sistem transportasi laut nasional.

Hambatan dalam pengiriman logistik di sektor transportasi laut masih banyak terjadi, sehingga mengakibatkan terhambatnya kegiatan perekonomian di suatu daerah. Hal ini disebabkan oleh lemahnya sektor yang mempunyai kontribusi besar akan keselamatan pelayaran, yaitu para pengguna jasa, peraturan dan hukum serta para pekerja di lapangan (Wiji Santoso, dkk, 2013). Resiko keterlambatan logistik dapat berkurang apabila kelancaran lalu lintas

pelayaran ditingkatkan melalui pelayanan pemanduan yang lebih baik.

Perairan yang ada di pelabuhan Gresik memiliki alur yang sama untuk dilewati keluar masuknya kapal menuju ke pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Alur pelayaran menuju Pelabuhan Gresik merupakan bagian dari APBS (Alur Pelayaran Barat Surabaya), Dimana alur pelayaran tersebut mempunyai karakteristik yang sempit namun sering di lalui oleh kapal di karenakan mempunyai 2 tujuan yaitu Pelabuhan Gresik dan Tanjung Perak, oleh karena itu di terbitkan kebijakan wajib pandu bagi kapal yang melewati alur ini untuk mendukung kelancaran arus pengiriman logistik.

Kebijakan wajib pandu ini mendorong untuk diadakanya kegiatan pelayanan pemanduan. Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan (Kementrian Perhubungan, 2015)

Pemanduan kapal (Kementrian Perhubungan, 2015) adalah salah satu segmen usaha kepelabuhan yang berada di Divisi pelayanan kapal dengan mengedepankan jasa yang sangat strategis yaitu melayani kapal dan perusahaan sejak kapal tiba atau sebaliknya untuk kegiatan lepas sandar, berlabuh di wilayah pelabuhan, dan itu memerlukan petunjuk teknis dan nautis dari petugas pandu demi tercapainya kelancaran pengiriman barang dari dalam ke luar daerah wajib pandu.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan di lapangan selama melaksanakan praktik darat (PRADA), Pemanduan kapal di pelabuhan Gresik

masuk dalam kategori perairan wajib pandu kelas I. Karena, letak pelabuhan Gresik yang berada pada alur pelayaran barat Surabaya (APBS) yang memiliki karakteristik sempit namun banyak di lalui oleh kapal. Sehingga perlu adanya SDM (sumber yang memiliki keterampilan dan kecakapan dalam bidang pemanduan, dalam hal ini yaitu seorang pandu, dimana menurut Bambang Wahyudi (2008:33), “keterampilan adalah kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktik, baik yang melalui latihan praktik maupun melalui pengalaman”.

Seorang pandu wajib memiliki keterampilan sesuai standart yang sudah di tentukan, seperti hal nya pengalaman yang bisa dibuktikan dengan sertifikat-sertifikat. Pada hal ini keterampilan petugas pandu yang ada di pelabuhan PT. Maspion sudah masuk dalam kategori terampil karna semua petugas pandunya memiliki sertifikat yang ditentukan. Pandu sendiri adalah pelaut yang mempunyai keahlian di bidang nautika yang telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015).

BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion yang memiliki akses untuk melaksanakan kegiatan pelayanan pemanduan dan berorientasi pada profit yang diawasi oleh Syahbandar sebagai wakil dari pemerintah. Hal ini di dukung dengan surat pelimpahan oleh KSOP Kelas II Gresik kepada BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion.

Pandu sebagai perpanjangan tangan dari syahbandar dibidang keselamatan pelayaran memiliki tugas utama yaitu menjaga keselamatan pelayaran. Dalam hal ini untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemanduan perlu adanya

dukungan keterampilan secara teknis, penguasaan detail terhadap karakteristik perairan, kemampuan komunikasi juga kepatuhan petugas pandu terhadap prosedur dan standard kinerja pelayanan pemanduan kapal.

Berdasarkan pada review penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Pelatihan Untuk meningkatkan dan Memelihara Keahlian dan Keterampilan Petugas pandu/Tunda PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO), (Bagaskoro et al., 2019). Menyatakan bahwa Optimalisasi pelatihan dapat meningkatkan dan memelihara keahlian dan keterampilan petugas pandu/tunda. Hal ini selaras dengan penelitian yang akan di teliti dan akan dikembangkan lagi terhadap kinerja pelayanan pemanduan demi mendukung kelancaran kegiatan pengiriman barang .

Melihat keadaan ini mendorong penulis untuk menuangkan buah pemikiran dalam karya tulis ini dengan maksud dan tujuan mengajak para pembaca lebih mengetahui dan memahami akan pelayanan jasa pemanduan di segala bidang. Maka dari itu penulis mengemukakan karya tulis berjudul **“Kinerja Pelayanan Pemanduan Didukung Dengan Keterampilan Petugas Pandu Study Kasus : Perairan Wajib Pandu Kelas I Surabaya Khususnya di Pelabuhan Gresik.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kinerja pelayanan pemanduan yang didukung dengan keterampilan petugas pandu pada perairan wajib pandu kelas 1 Surabaya khususnya di pelabuhan Gresik.

C. Batasan Masalah

Menghindari terjadinya perluasan pada rumusan masalah yang di teliti, maka pada penelitian ini penulis membatasi masalah penelitian tentang Kapal-kapal yang dilayani pemanduan oleh BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini yaitu Untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan pemanduan yang didukung oleh keterampilan petugas pandu pada perairan wajib pandu kelas I Surabaya khususnya pelabuhan Gresik di BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya untuk peneliti tetapi juga bagi pembaca. Adapun pendapat manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan informasi di bidang pelayanan pemanduan.
- b. Mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak dan peneliti selanjutnya yaitu taruna politeknik pelayaran surabaya untuk menambah ilmu tentang kinerja pelayanan pemanduan didukung oleh keterampilan petugas pandu pada perairan wajib pandu pelabuhan Gresik oleh BUP Maspion.

2. Manfaat Praktis

- a. Mampu memberikan gambaran kinerja pelayanan pemanduan yang berada pada kantor pemanduan oleh BUP PT. Maspion
- b. Memberikan gambaran terkait kinerja pelayanan pemanduan di dukung oleh keterampilan petugas pandu pada perairan wajib pandu kelas I Surabaya khususnya di pelabuhan Gresik oleh BUP PT. Maspion.
- c. Sebagai bahan masukan bagi petugas pandu BUP PT. Maspion dalam meningkatkan keterampilan kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengambil referensi dari beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan variabel penelitian dan perbedaan hasil yang penulis jadikan dasar dalam melaksanakan penelitian ini. Penulis mengambil beberapa judul karya ilmiah yang relevan sebagai perbandingan.

Tabel 2.1 Review Penelitian

No	Judul	Penulis dan Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Analisis Pelatihan Untuk Meningkatkan Dan Memelihara Keahlian Dan Keterampilan Petugas Pandu/Tunda PT Pelabuhan Indonesia II (Persero).	Bagaskoro,Fausi I,Jonggung Sitorus,Wahyu Widayat (2019)	Hasil dari penelitian ini adalah Optimalisasi pelatihan dapat meningkatkan dan memelihara keahlian dan keterampilan petugas pandu/tunda dengan diadakannya Preferensi pelatihan berbasis simulator, yang memberikan lingkungan pelatihan realistis dengan risiko minimal, dinilai lebih efektif dibandingkan pelatihan lapangan.	Membahas tentang dampak pelatihan untuk meningkatkan dan memelihara keahlian dan keterampilan petugas pandu.
2.	Pengaruh pelayanan pemanduan terhadap antrian kunjungan kapal pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Tanjung Priok.	Ninta Carolina Sitepu (2019)	Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan pemanduan memiliki pengaruh signifikan terhadap kelancaran antrian kapal di Pelabuhan Tanjung Priok. Pelayanan pemanduan yang lebih baik dapat mengurangi waktu tunggu kapal, meningkatkan efisiensi bongkar muat, dan mendukung pertumbuhan kunjungan kapal di pelabuhan.	Membahas tentang dampak pelayanan pemanduan terhadap antrian kunjungan kapal pada PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Tanjung Priok.

No	Judul	Penulis dan Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan
3.	Pengaruh kualitas pelayanan pemanduan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Krakatau Bandar Samudera dengan metode Servqual	Hartadi Wijaya (2022)	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pemanduan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengguna jasa dengan tangible sebagai dimensi paling dominan. Kualitas pelayanan yang tinggi secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi risiko penundaan, dan mendukung efisiensi operasional di pelabuhan.	Membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan pemanduan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Krakatau Bandar Samudera

Dari ketiga jurnal dalam tabel 2.1 dapat disimpulkan pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pemeliharaan keterampilan petugas pandu dan nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pemanduan, Sedangkan pada penelitian ini penulis lebih menekankan pada sektor pelayanan pemanduan yang masih perlu dikembangkan, khususnya dengan didukung keterampilan yang dimiliki oleh petugas pandu, agar terciptanya kinerja pelayanan pemanduan yang afektif dan baik, diperlukanya beberapa indikator pelayanan pemanduan yang harus dimiliki oleh perusahaan Pelabuhan Maspion.

Sehubungan dengan study kasus di atas, peneliti bermaksud untuk mengidentifikasi “Kinerja Pelayanan Pemanduan Didukung Dengan Keterampilan Petugas Pandu Study Kasus : Perairan Wajib Pandu Kelas I Surabaya Khususnya Pelabuhan Gresik pada BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion”.

B. Landasan Teori

Sebagai bahan data pendukung dari skripsi “Kinerja Pelayanan Pemanduan Didukung Dengan Keterampilan Petugas Pandu Pada Perairan Wajib Pandu Kelas I Surabaya Khususnya di Pelabuhan Gresik oleh BUP PT. Maspion”. Peneliti akan menjelaskan terkait pengertian serta teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas sehingga dapat lebih menyempurnakan skripsi ini.

1. Pengertian Keterampilan Pandu

Keterampilan merupakan kapasitas yang dibutuhkan seseorang dalam menjalankan rangkaian tugas yang berkembang dari hasil adanya pelatihan dan pengalaman, Menurut Dunnett's (2013:17). Sedangkan (Mongilala et al., 2022), “keterampilan adalah kecakapan atau kemahiran untuk melakukan yang hanya diperoleh dari praktik, baik yang melalui latihan praktik maupun melalui pengalaman”. Menurutnya, keterampilan dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori sebagai berikut:

- a. Keterampilan mental.
- b. Keterampilan fisik.
- c. Keterampilan sosial.

Menurut (Wiranti, 2016), “keterampilan dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menjalankan pekerjaan sesuai petunjuk teknis dan instruksi dari atasan”. Menurut Hasibuan dalam Istikomah, dkk (2014) “keterampilan kerja merupakan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas yang ditugaskan kepadanya”. Sedangkan menurut Triton PB (2009), keterampilan merupakan hal yang kita kuasai karena kita melatih atau

melakukannya secara terus menerus. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa keterampilan (skill) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar. Dengan adanya tingkat keterampilan yang tinggi pada karyawan/pegawai akan dapat mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat keterampilan yang rendah. Jenis- jenis yang mempengaruhi keterampilan.

Keterampilan dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Keterampilan teknis.
- b. Keterampilan dalam menyelesaikan masalah dan membuat keputusan agar dapat mengidentifikasi berbagai masalah, membuat serta mengevaluasi berbagai alternatif, dan membuat pilihan- pilihan yang kompeten.
- c. Keterampilan antar personal yaitu keterampilan yang meliputi keterampilan mendengarkan, memberi umpan balik serta resolusi konflik.

Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan.

Menurut Notoadmodjo (2007:143), “keterampilan merupakan aplikasi dari pengetahuan sehingga tingkat keterampilan seseorang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan pengetahuan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, umur, dan pengalaman”. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi keterampilan yang dimiliki, begitupun dengan umur dan pengalaman, semakin seseorang berumur maka keterampilan yang dimiliki juga semakin beragam dan juga semakin berpengalaman. Sedangkan faktor yang mempengaruhi keterampilan secara langsung menurut Widyatun (2005:96) yaitu motivasi dan juga keahlian, motivasi merupakan sesuatu hal

yang dapat membangkitkan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan berbagai tindakan, sedangkan Keahlian yang dimiliki seseorang akan membuat seseorang itu menjadi terampil dalam melakukan keterampilan tertentu.

Berdasarkan (RI, 2008) Pandu adalah seorang pelaut yang memiliki kompetensi dan kualifikasi tertentu serta diberi kewenangan untuk melakukan kegiatan pemanduan kapal di wilayah tertentu demi keselamatan pelayaran.

2. Pengertian Kinerja Pelayanan Pemanduan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut (Saputra, 2021) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu. Menurut Colquitt dalam Kasmir (2015: 183) kinerja ditentukan oleh 3 faktor, yaitu :

- a. Kinerja tugas (*task performance*).
- b. Perilaku kesetiaan (*citizenship behavior*) sebagai perilaku positif.
- c. Perilaku produktif tandingan (*counter productive behavior*) sebagai perilaku negatif.

Menurut Ivancevich dalam Kasmir (2015: 183) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa fungsi kinerja adalah :

- a. Kapasitas untuk melakukan yang berkaitan dengan derajat hubungan proses dalam individu antara tugas dengan keahlian, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman.
- b. Kesempatan melakukan yang berkaitan dengan ketersediaan teknologi.
- c. Kerelaan untuk melakukan yang berhubungan dengan hasrat dan kerelaan untuk menggunakan usaha mencapai kinerja.

Kinerja menurut Siswanto (2015:11) berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Rivai and Basri : 2005 dalam Harsuko : 20011), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu 3 perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Wibowo (2011: 7) menyatakan bahwa kinerja berasal dari pengertian performance ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja.

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya yang berasal dari organisasi. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh individu melalui proses dari organisasi atau perusahaan yang dapat diukur secara konkrit dan dibandingkan melalui standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, variabel psikologi dan variabel organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental, latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman; demografi menyangkut umur, asal usul dan jenis kelamin. Sedangkan variabel psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi.

Dari deskripsi di atas tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat imbalannya

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut (Azarah, 2022) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses yang melibatkan interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan, baik melalui hubungan antarindividu maupun melalui penggunaan alat atau mesin. Proses pelayanan dilakukan secara berkelanjutan dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Zeithhaml, Berry, dan Parasuraman di dalam buku Hardiyansyah (2011:46), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud): Kualitas pelayanan yang merujuk pada segala suatu yang mendukung tentang operasional pelayanan. Sub indikatornya:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan dan kelengkapan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam mendaftar sebagai pelanggan baru
- b. *Reliability* (kehandalan): Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Sub indikatornya:
 - 1) Penggunaan sistem teknologi dan informasi dalam pelayanan

- 2) Sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan terkait dengan kebijakan baru
 - 3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- c. *Responsiveness* (ketanggapan): Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan cepat dan tanggap. Sub indikatornya:
- 1) Petugas menyadari tugas dan tanggung jawabnya
 - 2) Petugas memperhatikan kecepatan proses pelayanan
 - 3) Petugas cepat tanggap dalam melayani kepentingan dan keluhan pelanggan
- d. *Assurance* (jaminan): Kemampuan petugas untuk memberikan suatu kepercayaan dan perlakuan baik kepada pelanggan. Sub indikatornya adalah:
- 1) Petugas memahami jenis permohonan pelanggan
 - 2) Petugas memberikan pelayanan sampai tuntas
 - 3) Kewajiban petugas untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan
- e. *Emphaty* (Empati): Kesiadaan petugas dalam memberikan perhatian dan memahami kepentingan pelanggan. Sub indikatornya adalah:
- 1) Petugas memberi perhatian dan memahami keluhan pelanggan
 - 2) Petugas melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - 3) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan (Kementrian Perhubungan RI, 2022) tentang Penyelenggaraan Pemanduan, Bab I pasal 1 ayat 1, “Pemanduan adalah kegiatan dalam membantu Nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal dan lingkungan.

Haryono, dkk (2016) menyebutkan bahwa di dalam melaksanakan jasa pandu, semua kegiatannya diatur di dalam peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Perhubungan. Semua itu diharapkan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Peraturan yang berkaitan dengan jasa pandu adalah Keputusan Menteri Perhubungan No. 24 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemanduan, antara lain Penyelenggaraan Pemanduan, pasal 7 ayat 1 “Setiap kapal yang berukuran tonnase kotor GT 500 atau lebih yang berlayar di perairan wajib pandu, wajib menggunakan pelayanan jasa pemanduan”. Pasal 9 ayat 1, Penyelenggara pemanduan dalam menyelenggarakan pemanduan wajib:

- a. Menyediakan petugas pandu yang memenuhi persyaratan.
- b. Menyediakan sarana bantu dan prasarana pemanduan yang memenuhi persyaratan.
- c. Memberikan pelayanan pemanduan secara wajar dan tepat.
- d. Melaporkan apabila terjadi hambatan dalam pelaksanaan pemanduan kepada pengawasan pemanduan.
- e. Melaporkan kegiatan pemanduan setiap 3 (tiga) bulan kepada Direktur Jendral;

Pengertian pemanduan kapal menurut kepala KSOP CPO Kabil Batam adalah : “Pemanduan kapal adalah kegiatan pandu dalam membantu Nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib dan lancar dengan memberikan informasi tentang keadaan perairan setempat yang penting demi keselamatan kapal, penumpang dan muatannya sewaktu memasuki alur pelayaran menuju dermaga”.

Kepala Satuan Pelaksana Perencanaan Pelayanan Pemanduan bertugas:

- a. Menerima PPKB dan menuliskannya ke dalam Daftar Rencana Harian Gerakan Kapal dan pelaksanaannya;
- b. Menginformasikan ke kapal sehubungan dengan rencana pelayanan pemanduan melalui Menara Pengawas Kepanduan.

Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Telepon dan Radio bertugas :

Menerima informasi rencana pelayanan pemanduan untuk diteruskan kepada kapal yang akan dilayani, jika kapal yang dilayani siap. Kepala Dinas Pemanduan bertugas:

- a. Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) pandu bandar dan menandatangani kemudian diserahkan kepada pandu yang bersangkutan, untuk selanjutnya diteruskan kepada kepala sub dinas operasi sarana pemanduan untuk penyiapan sarana yang dibutuhkan, jika kapal yang akan dilayani tidak siap.
- b. Pelaksanaan pelayanan pemanduan dibatalkan dan apabila ada kapal telah siap pihak pelayaran membuat PPKB baru.

Kepala Sub Dinas Operasi Sarana Pemanduan bertugas : Menerima SPK dari pandu kemudian menentukan sarana bantu pemanduan, sarana

bantu berupa : kapal tunda, motor pandu, motor kepil, mobil angkutan pandu. Sesuai dengan keperluan kapal dan Peraturan Pemerintah (SK. Menteri Nomor 66 Tahun 1994).

a. Pelaksanaan Pemanduan

- 1) Pandu melaksanakan tugas sesuai nomor urut jaga dan SPK yang telah diterima;
- 2) Sarana bantu pemanduan disiapkan, pandu menuju ke kapal untuk melaksanakan pelayanan pemanduan;
- 3) Sarana bantu pemanduan melaksanakan tugasnya;
- 4) Setelah pelayanan pemanduan selesai dilaksanakan, pandu menyelesaikan administrasi pemanduan;
- 5) Administrasi pemanduan selesai, pandu dan saran bantu kembali ke pangkalan divisi kepanduan untuk stand-by tugas berikutnya;

b. Perairan Pemanduan

Untuk kepentingan keselamatan, keamanan berlayar, perlindungan lingkungan maritim, serta kelancaran berlalu lintas di perairan, pelabuhan dan terminal khusus serta perairan tertentu dapat ditetapkan sebagai perairan pandu (Peraturan Menteri Nomor PM 53 Tahun 2011). Adapun perairan pandu antara lain :

1) Perairan Wajib Pandu

Adalah perairan yang ditentukan pemerintah Dirjenla dimana kapal-kapal dengan ukuran tertentu tertentu (sekarang ditentukan ukur 150 GRT ke atas) yang akan keluar masuk ataupun mengadakan

gerakan tersendiri. Jika masih dalam perairan pandu tersebut maka harus menggunakan jasa pandu. Perairan wajib pandu diklasifikasikan dalam :

- a) Perairan Wajib Pandu Kelas I;
- b) Perairan Wajib Pandu Kelas II;
- c) Perairan Wajib Pandu Kelas III.

2) Perairan Pandu Luar Biasa

Adalah perairan yang ditentukan oleh pemerintah Direktur Jendral Perhubungan Laut bahwa di perairan tersebut boleh menggunakan pandu atau tidak. Biasanya perairan tersebut nantinya akan dijadikan perairan wajib pandu Haryono, dkk (2016) menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pandu di pelabuhan yang memiliki alur pelayaran pada umumnya dibagi dua, yaitu pandu bandar yang memandu kapal-kapal di kolam pelabuhan dan pandu laut yang memandu kapal-kapal dari kolam pelabuhan ke batas luar perairan wajib pandu, atau sebaliknya.

Tugas lain dari pandu adalah membantu syahbandar dalam tugas-tugas keselamatan pelayaran dan juga mengawasi serta mengamati alur pelayaran, baik dari pendangkalan maupun pencemaran perairan. Di negara kita pandu adalah pegawai PT. (Persero) Pelabuhan dan negara lain pandu bisa dari perusahaan swasta (pandu swasta).

Tarif pemanduan didasarkan pada besarnya kapal yang dipandu (GRT, Gross Register Ton), jauh dekatnya jarak pemanduan atau lama waktu pemanduan dan faktor sulit tidaknya alur pelayaran. Super

interden Pandu saat ini dijabat oleh Administrator Pelabuhan. Atas saran pandu dapat memberikan 13 dispensasi bebas tanpa pandu kepada kapal-kapal yang melayani atau mengadakan olah gerak tersendiri di perairan wajib pandu dengan ketentuan pada saat ini tidak ada pandu, nahkoda sudah sering kali keluar masuk perairan wajib pandu dimaksud. Pemberian dispensasi hanya untuk satu kali pelayaran baik keluar ataupun masuk.

3) Saat ini kapal-kapal yang dibebaskan dari tarif jasa pemanduan sebagai berikut :

- a) Kapal rumah sakit dalam keadaan perang;
- b) Kapal perang Republik Indonesia dan kapal negara Republik Indonesia untuk tugas pemerintah/negara;
- c) Kapal yang masuk ke pelabuhan untuk meminta pertolongan kemanusiaan;
- d) Kapal penyeberangan (*Ferry*) yang secara tetap dan teratur berlayar kurang dari 24 jam di perairan wajib pandu.

Untuk dapat mendapatkan tugas pemanduan dengan baik diperlukan sarana penunjang yaitu motor pandu yaitu kapal untuk menjemput atau mengantar pandu di tengah laut, kapal tunda yaitu untuk membantu menyandarkan kapal, maupun untuk mengawal pada alur pelayaran sempit, dan regu kepil (regu kepil darat dan regu kepil laut) untuk membantu mengikat/melepas tali kapal, Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan pandu atau kinerja operasional pandu, ada dua macam waktu tunggu (*waiting time*) dan waktu olah gerak kapal *approach time* Waktu

tunggu pelayanan pandu, dihitung sejak permintaan pandu sampai dengan pandu naik kapal, Sedang approach time adalah jumlah jam yang digunakan pelayanan pemanduan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan, kapal pandu juga wajib untuk berkoordinasi dengan petugas syahbadar sebagaimana fungsional syahhbandar dalam peraturan undang-undang menteri perhubungan, untuk menghindari adanya pelanggaran keselamatan pelayaran setiap perusahaan pelayaran wajib menggunakan wajib pandu di sertai dengan izin tertulis dari syahbandar.

a. Instrument kinerja pelayanan pemanduan

Untuk mengukur suatu kinerja pelayanan, dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi dan indikator yang telah dikemukakan oleh para ahli. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi indikator dengan mengadaptasi teori yang telah dijelaskan menurut Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman di dalam buku Hardiyansyah (2011:46), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kinerja pelayanan, pada tabel berikut:

Tabel 2.2 indikator kinerja pelayanan
Sumber : variabel penelitian

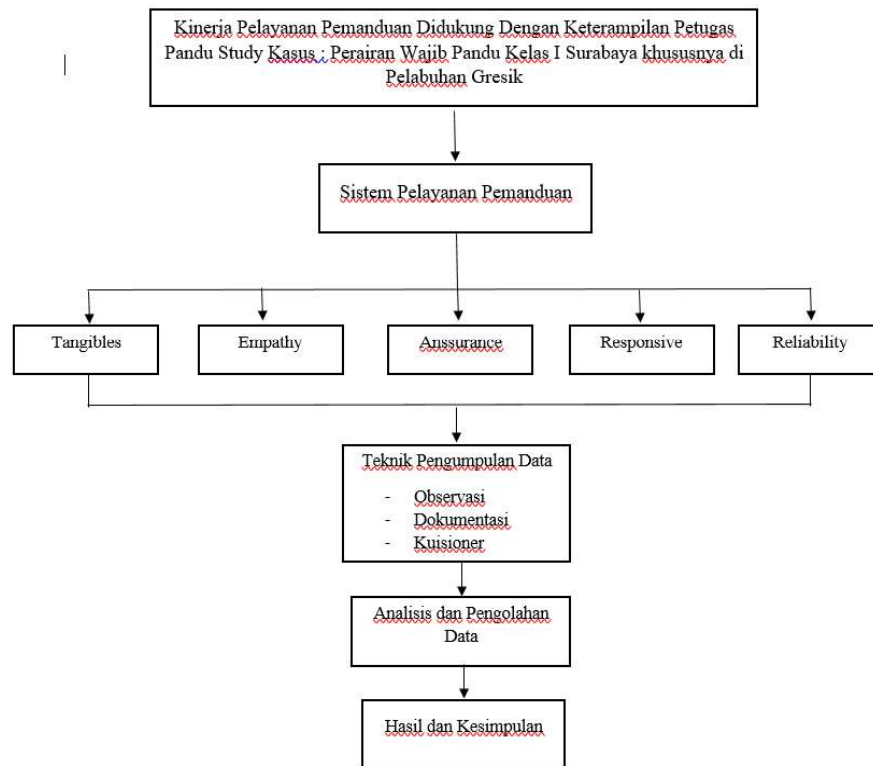
Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja pelayanan pemanduan (y)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan dan kerapian
		Sarana dan prasarana
		Informasi yang tersedia
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan waktu pelayanan
		Keakuratan Informasi
		Stabilitas Sistem
	Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>)	Kecepatan Respon
		Penyelesaian Masalah

		Penanganan Keluhan
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keahlian Staf
		Kepatuhan Standar
		Kerahasiaan Informasi
		Penjelasan Prosedur
	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap Pengertian
		Sikap Empatis
		Kemudahan Berkomunikasi

Berdasarkan Keputusan Dirjen Perhubungan Laut No.UM.002/38/18/DJM.1 telah ditetapkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Indikator Kinerja pelayanan yang terkait dengan pelabuhan dijadikan tiga indikator, yaitu indikator servis, indicator output dan indicator utility.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penelitian perlu dibuat suatu pola / kerangka pemikiran yang benar dengan memperhatikan dari berbagai teori oleh para ahli sebagai acuan yang dianggap relevan untuk penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2010) kerangka berfikir adalah model konseptual yang berhubungan antara teori dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah. Untuk memudahkan pemahaman, maka penulis membentuk kerangka pikir penelitian dalam bebaga sederhana sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, metode ini sesuai dengan variabel penelitian, berfokus pada masalah dan fenomena yang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk data numerik yang bermakna (Soegiyono, 2011).

Teknik analisis deskriptif kuantitatif melibatkan penguraian atau penggambaran data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Soegiyono, 2011). (sugiyono,2015) penelitian skripsi ini merupakan bagian dari proyek penelitian survei yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pemanduan di BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion Gresik.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penulis menentukan waktu penelitian pada saat penulis melaksanakan praktek darat (PRADA) KSOP KELAS II GRESIK, terhitung mulai bulan Februari 2024 sampai Agustus 2024.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan penulis di BUP PT. PELABUHAN INDONESIA MASPION. Yang beralamat di kawasan industri Maspion V, Jl. Beta Maspion, Manyar Sido Mukti, Manyar, Gresik Regency, East Java 61151,

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2016).

Kualitas layanan dapat didefinisikan bagaimana pelanggan melihat penyelenggara menyelesaikan jasa atau produk yang mereka peroleh serta merasakan manfaatnya. Tujuan operasional variabel adalah untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang terdiri dari variabel dimensi, indikator variabel, skala pengukuran, seperti yang tercantum dalam tabel di bawah.

Tabel 3.1 indikator kinerja pelayana pemanduan
Sumber : data indicator penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan Menurut (Tjiptono, 2016) kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, insan, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan dan Kerapian	1. Fasilitas pendukung seperti vessel traffic service (VTS) dalam kinerja pelayanan pemanduan selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan berfungsi dengan baik untuk mendukung keselamatan dan kelancaran navigasi kapal. 2. Petugas pandu yang memberikan layanan pemanduan selalu berpenampilan rapi, mengenakan seragam lengkap, dan menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugasnya.	Likert
		Sarana dan Prasarana	1. Seluruh fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan pemanduan, seperti kapal pandu, radar, komunikasi VHF, dan pilot ladder, tersedia secara lengkap dan dalam kondisi siap pakai. 2. Fasilitas pelayanan pemanduan, termasuk vessel	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			traffic service (VTS), kapal pandu, dan peralatan navigasi lainnya, selalu berfungsi dengan baik dan mendukung kelancaran serta keselamatan proses pemanduan kapal.	
		Informasi yang Tersedia	1. Informasi mengenai prosedur pelayanan pemandun, termasuk persyaratan, tahapan, dan waktu pelaksanaan, tersedia secara lengkap dan mudah diakses oleh pihak yang terkait. 2. Petugas pandu memberikan pengarahan pemanduan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh nahkoda serta kru kapal untuk memastikan keselamatan dan kelancaran proses pemanduan.	Likert
	Kehandalan (Reliability)	Ketepatan Waktu Pelayanan	1. Proses pelayanan pemanduan selesai tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan 2. Pandu memastikan pengguna jasa tidak mengalami keterlambatan dalam pelayanan pemanduan yang diberikan, sehingga perjalanan berjalan lancar.	Likert
		Keakuratan Informasi	1. Informasi yang diberikan oleh petugas pandu selama proses pemanduan bersifat akurat, terkini, dan sesuai kebutuhan navigasi kapal untuk memastikan keselamatan serta kelancaran pelayaran. 2. Data yang dicatat dan dilaporkan oleh petugas pandu, termasuk kondisi cuaca, arus, kedalaman perairan, serta lalu lintas kapal, sesuai dengan situasi aktual di alur pelayaran barat Surabaya (APBS)	Likert
		Stabilitas Sistem	1. Pelayanan pemanduan berlangsung dengan lancar tanpa mengalami gangguan teknis yang dapat menghambat proses navigasi kapal.	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			2. Selama penggunaan layanan pemanduan, peralatan dan sistem pendukung, seperti komunikasi VHF, radar, dan kapal pandu, berfungsi dengan baik sehingga jarang terjadi masalah teknis yang mengganggu operasional.	
	Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>)	Kecepatan Respon	1. Petugas pandu merespon permintaan pengguna jasa (nahkoda kapal) dengan cepat dan sigap untuk memastikan kelancaran serta keselamatan proses pemanduan. 2. Waktu respon petugas pandu dalam menangani masalah yang terjadi selama proses pemanduan sesuai dengan standart operasional dan cukup cepat untuk mencegah gangguan yang lebih besar.	Likert
		Penyelesaian Masalah	1. Petugas pandu memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan masalah teknis yang dialami oleh pengguna jasa (nahkoda kapal) selama proses pemanduan, sehingga operasional kapal tetap berjalan dengan lancar. 2. Solusi yang diberikan oleh petugas pandu dalam menangani kendala selama proses pemanduan bersifat efektif, tepat sasaran, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa. (nahkoda kapal)	Likert
		Penanganan Keluhan	1. Petugas pandu menanggapi setiap keluhan dari pengguna jasa (nahkoda kapal) terkait kinerja pelayanan pemanduan dengan serius dan profesional untuk meningkatkan kualitas layanan.	Likert
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keahlian pandu	1. Petugas pandu menunjukan keterampilan dan kompetensi yang tinggi dalam menangani layanan pemanduan, termasuk dalam navigasi, komunikasi, dan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			pengambilan keputusan selama proses pemanduan. 2. Petugas pandu mampu menjelaskan aspek teknis terkait proses pemanduan, seperti prosedur navigasi, kondisi alur pelayaran, dan penggunaan peralatan pendukung, dengan jelas dan mudah dipahami oleh pengguna jasa.(nahkoda kapal)	
		Kepatuhan Standar	1. Pelayanan pemanduan yang diberikan telah sesuai dengan standart operasional prosedur yang berlaku, sehingga memastikan keselamatan dan efisiensi dalam proses pemanduan. 2. Petugas pandu selalu mematuhi dan menjalankan standart operasional prosedur dalam melayani pengguna jasa, termasuk dalam aspek keselamatan, komunikasi, dan prosedur navigasi.	Likert
		Kerahasiaan Informasi	1. Pengguna jasa merasa bahwa data pribadi dan informasi kapal yang diberikan selama proses pelayanan pemanduan terlindungi dengan baik dan tidak disalahgunakan.	Likert
		Penjelasan Prosedur	1. Petugas pandu memberikan penjelasan yang jelas dan rinci mengenai prosedur pelayanan pemanduan, termasuk tahapan, aturan, dan langkah-langkah yang diikuti oleh pengguna jasa. 2. Petugas pandu memberikan arahan dan panduan yang mudah dipahami selama proses pemanduan, sehingga jasa dapat mengikuti instruksi dengan baik untuk memastikan keselamatan dan kelancaran navigasi.	Likert
	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap Pengertian	1. Petugas pandu memiliki pemahaman yang baik terhadap kendala yang dialami oleh pengguna jasa selama proses pelayanan	Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			pemanduan dan berupaya memberikan solusi yang tepat. 2. Petugas pandu menunjukkan sikap responsive dan memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa, serta memberikan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi.	
		Sikap Empatis	1. Petugas pandu menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan memastikan proses pemanduan berjalan lancar. 2. Petugas pandu selalu bersikap sigap dan tulus dalam membantu pengguna jasa ketika menghadapi kendala selama proses pemanduan.	Likert

Definisi operasional variabel merupakan pengertian yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Moh Nazir, 2005).

D. Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013:117) populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik yang berbeda dengan ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Kemudian populasi berdasarkan pendapat (Ridwan, 2010:57) objek ataupun subjek yang ada dalam sebuah wilayah serta memenuhi beberapa persyaratan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Berikut populasi yang diaplikasikan ;

Tabel 3.2 Jumlah Populasi
Sumber : data populasi peneliti (2025)

No	Jabatan	Jumlah
1.	Petugas Pandu	5
2.	Nahkoda kapal (pengguna jasa)	25
3.	Pengawas pemanduan (KSOP)	10
Total Jumlah		40

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi dengan karakter yang sama. Pemilihan sampel pada penelitian harus mewakili anggota populasi dengan karakter yang sama (Chandrarini, 2017). Rumus yang digunakan untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

d = Taraf nyata atau batas kesalahan

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, digunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%. Makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang akan digunakan adalah 40 populasi, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$N = \frac{40}{40(0,1^2) + 1}$$

$$= \frac{40}{0,4+1}$$

$$= \frac{40}{1,4}$$

$$= 28$$

Jadi, dari anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 28 orang reponden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang termasuk di dalam metode sampling nonprobalitas. Dengan teknik ini, pemilihan sampel secara tidak acak, dilakukan dengan mendapatkan kriteria tertentu untuk memenuhi tujuan penelitian sehingga dengan mendapatkan kriteria tersebut dapat menjawab pertanyaan serta permasalahan penelitian dapat terjawab. Berikut kriteria yang peneliti gunakan, terdiri dari:

1. Petugas pandu BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion yang terlibat langsung dalam kinerja pelayanan pemanduan.
2. Pengguna jasa (Nahkoda kapal) selaku penyewa jasa pemanduan BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion.
3. Pengawas pemanduan dari KSOP kelas II Gresik selaku perwakilan dari pemerintah yang memberikan izin untuk beroperasi

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah subjek dari mana data yang diperoleh oleh penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan dengan cara langsung oleh peneliti yang bersumber dari sejumlah responden (Ridwan, 2010:13). Dalam penelitian ini data primer yang ada menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner terhadap orang-orang yang terlibat secara langsung dalam pengaruh keterampilan petugas pandu terhadap kinerja pelayanan pemanduan di pelabuhan Gresik khususnya pada BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion

b. Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion dan ditemukan dalam literatur perusahaan, catatan, dan laporan yang di butuhkan dalam penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam skripsi ini, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut (Hadi, 2000), observasi merujuk pada pengumpulan data melalui penelitian yang dilakukan secara hati-hati. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung terhadap objek penelitian, yaitu kinerja pelayanan pemanduan pada saat saya melaksanakan praktek darat di KSOP Kelas II Gresik. Demikian data yang dikumpulkan sesuai dengan realitas yang ada.

b. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2013) teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi tentang peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Dokumen tersebut dapat berupa teks tertulis maupun gambar. Teknik ini digunakan dalam penelitian guna memperkuat bukti-bukti yang ada. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi yang digunakan meliputi foto-foto yang terkait dengan prosedur kinerja pelayanan pemanduan di BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion.

c. Kuisisioner

Menurut (Achmadi & Narbuko, 2010) metode kuesioner ialah sebuah daftar dengan berisi serangkaian pertanyaan terkait suatu permasalahan ataupun bidang yang hendak diamati. Untuk mendapatkan data, kuesioner disebarluaskan pada responden.

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner tertutup, sebagai metode pokok untuk mengumpulkan data dari dua variabel yaitu. Kuesioner tertutup adalah responden menjawab tentang dirinya sendiri serta tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan bahasanya sendiri. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert, dimana setiap pernyataan mempunyai 4 alternatif yang memiliki bobot jawaban sebagai berikut:.

Tabel 3.3 Skala Linkert
Sumber : sugiyono (2018)

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
SS = Sangat setuju	4
S = Setuju	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

d. Sampel dan Teknik Sampling

Pengambilan sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata populasi, sampel tersebut terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pengguna pelayanan pemanduan pada BUP PT. Pelabuhan Indonesia Maspion dan pengawas pemanduan dari pihak Syahbandar KSOP kelas II Gresik.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Data

a. Analisis Butir

Menurut pendapat (Arikunto, 2013) Analisis butir merupakan kegiatan untuk mengkaji soal pada setiap item atau butirnya guna mengetahui kualitas dari setiap butir soal tersebut. Sedangkan (Daryanto, 2008) analisis kualitas butir soal adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi soal untuk memperoleh hasil yang baik. Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat ahli, analisis butir soal merupakan

kegiatan untuk mengkaji dan mengidentifikasi setiap butir soal untuk memperoleh soal yang baik.

b. Uji Validitas

Uji validitas menurut (sugiyono) hasil valid adalah data yang dikumpulkan dan data yang benar-benar terlaksana serupa dengan yang diteliti. Instrumen yang valid adalah instrument yang digunakan untuk mendapatkan data pengukuran yang akurat. Kemampuan mengukur apa yang harus diukur menjadikan suatu instrument valid.

Dalam penelitian ini, validitas instrument diuji dengan mengontraskan skor total dengan penjumlahan nilai tiap element. Jika ada korelasi yang substansial antara besarnya masing-masing variabel kontruksi yang kuat yang menyatakan 0,3 atau lebih dari $>0,3$. Berdasarkan pendapat (Ghozali, 2016:52) mengemukakan bahwa uji validitas ialah alat untuk melakukan pengukuran valid ataupun tidak validnya sebuah kuesioner. Kuesioner bisa dinyatakan valid bila pertanyaan dalam kuesioner dapat guna mengungkapkan sesuatu yang akan dilakukan pengukuran oleh kuesioner itu. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21. Teknik dasar pengambilan keputusan pada pengujian validitas diterangkan seperti berikut; apabila r hitung lebih besar dari r tabel serta memiliki nilai positif, maka item pertanyaan pada angket memiliki korelasi signifikan kepada skor total (valid). Guna mengetahui valid ataupun tidak validnya alat ukur dapat diketahui berdasarkan nilai signifikansinya, persentase yang umum

dipakai guna mengetahui nilai signifikansi ialah 0.05 (5%) apabila nilai signifikansinya (Soegiyono, 2011).

c. Uji Reliabilitas

Berdasarkan (Ghozali, 2018) pengujian reliabilitas ialah alat guna melakukan pengukuran terhadap sebuah kuesioner yang adalah indikator dari variabel ataupun konstruk. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel ialah apabila jawaban seseorang kepada pertanyaan ialah konsisten ataupun stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilaksanakan menggunakan alat bantu SPSS versi 21 uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Sebuah instrumen bisa dinyatakan reliabel jika mempunyai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0.60 (Ghozali, 2018).

d. Statistik Deskriptif

Menurut (Soegiyono, 2011) mengungkapkan statistik deskriptif menjelaskan atau mendeskripsikan data yang telah diolah sebagaimana adanya, tanpa menarik generalisasi yang luas atau kesimpulan umum. Pengendalian internal dengan 5 unsur di dalamnya sebagai variabel dalam penelitian.

Data tersebut akan disusun, dipilih, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan memberikan penjelasan yang bermakna dari data yang telah diperoleh dengan menggunakan kata-kata dan kalimat. Hal ini akan dilakukan dengan membagi variabel penelitian menjadi berbagai frekuensi dan presentase tepat dan teliti. Statistik deskriptif diuraikan sebagai berikut:

- 1) Mean, yaitu rata-rata nilai yang diperoleh dari data
- 2) Maksimum, yaitu tertinggi nilai yang diperoleh dari data
- 3) Minimum, yaitu terendah nilai yang diperoleh dari data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 perhitungan yaitu menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata dan rumus indeks presentasi.

1) Rumus penilaian interval kelas rata-rata

Untuk mengevaluasi hasil survei setiap responden diharapkan menjawab setiap pernyataan variabel yang diberi bobot oleh peneliti. Proses ini melibatkan penggunaan rumus skor rata-rata interval kelas, yang dijelaskan lebih lanjut di bawah ini:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 4

Berdasarkan rumus yang telah disebutkan di atas, maka perhitungan panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Setelah perhitungan interval dari kriteria penilaian maka dapat di simpulkan sebagai berikut.

Tabel 3.4 Penilaian Interval Kelas Rata-rata
Sumber: Sugiyono (2014)

No	Skala	Keterangan
1	1,00-1,75	sangat tidak baik
2	1,75-2,50	tidak baik
3	2,50-3,25	baik
4	3,25-4,00	sangat baik

2) Rumus indeks presentase

Rumus indeks presentase yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan pemanduan. Rumus berikut digunakan untuk menghitung presentase metode yang digunakan dalam penelitian ini:

Keterangan:

$$\% \text{Skor aktual} = \text{skor aktual} / \text{skor ideal} \times 100\%$$

1. Skor aktual ialah skor akhir tanggapan yang diberikan oleh masing-masing responden terhadap kuisioner yang diajukan
2. Skor ideal adalah bahwa setiap responden akan memilih jawaban dengan skor terbesar.

Penilaian skor presentase dikategorikan dengan teori kategorisasi penilaian skor menggunakan teori menurut (Riduwan 2016) sebagai berikut:

Tabel 3.5 kategori Interval
Sumber : Riduwan (2016)

Interval	Kategori
80%-100%	Sangat Baik
60%-80%	Baik
60%-40%	Cukup Baik
40%-20%	Kurang Baik
20%-0%	Tidak Baik