

ABSTRAK

Kota Pontianak merupakan salah satu kota yang dilintasi sungai terpanjang di Indonesia yaitu Sungai Kapuas. Oleh karena itu, transportasi air merupakan transportasi yang umum digunakan oleh masyarakat awam di sepanjang Sungai Kapuas. Salah satu jenis transportasi air yang sering digunakan oleh penduduk Kota Pontianak adalah angkutan penyeberangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pelayanan angkutan penyeberangan lintasan Siantan-Bardan di Kota Pontianak sehingga diketahui tingkat pelayanan angkutan penyeberangan lintas bardan-siantan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi yang ada di lapangan saat ini. Selanjutnya pendekatan kuantitatif dilakukan mengukur karakteristik pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara mensurvei para pengguna rutin angkutan penyeberangan ini menggunakan google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pengguna angkutan penyeberangan ini merasa puas dengan pelayanan angkutan penyeberangan lintasan Siantan-Bardan dengan mayoritas responden mengatakan bahwa harga angkutan penyeberangan terjangkau, angkutan penyeberangan menghemat waktu dan biaya, angkutan penyeberangan memiliki kapasitas yang cukup dan angkutan penyeberangan memberikan fasilitas yang aman dan nyaman.

Kata kunci: pelayanan, angkutan penyeberangan, responden, survei, deskriptif kuantitatif

ABSTRACT

Pontianak city is one of the city that crossed by longest river in Indonesia that is Kapuas River. Therefore, water transportation is a transportation that commonly used by people that live across the Kapuas River. Purpose from this research is to know characteristics of ferry transportation services that serve Siantan-Bardan in Pontianak City so the level of ferry transportation services is known. Methods used in this research is descriptive quantitative. Descriptive quantitative used to describe the current conditions in the field. Next descriptive quantitative conducted to measure services characteristics. The data collection technique used is by surveying the regular users of this ferry transportation using a google form. The results showed that the users of this ferry transportation were satisfied with the services of this ferry transportation that serve across Siantan-Bardan with the most of respondents said that the price of ferry transportation is affordable, ferry transportation saves time and costs, ferry transportation has sufficient capacity and ferry transportation provides safe and comfortable facilities.

Keywords: service, ferry transportation, respondents, survey, descriptive quantitative