Analisis Tingkat Pelayanan Tehadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Laut Pelabuhan Penyebrangan Amurang

Kristovel Klose Kokong

Jeffrey Andre Delarue, Toar U.Y. Pangkey

Program Studi Teknik Sipil UNIMA

Email: klosekokong0726@Gmail.com

ABSTRAK

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan / atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Dalam penelitian ini digunakan metode servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness Assurance, Empathy,). Dari hasil Analisis Tingkat Pelayanan Tehadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Laut, Tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna jasa berdasankan hasil nilai yang diberikan responden terhadap isian kuisioner tentang kenyataan dan harapan menunjukan bahwa total nilai yang diberikan responden pada aspek kenyataan sebesar 108,56 dan aspek harapan 146,46. Dengan total tingkat kesesuaian 74,12% dari jumlah responden 50 dan jumlah atribut pertanyaan 40. Hasil interpretasi tingkat kepuasan berdasarkan presentase kesesuaian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori cukup sesuai hingga sesuai, namun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Kata Kunci : ***Tingkat Pelayanan Transpotasi Lauut, 5 Dimensi Servqual***

ABSTRACT

A port is a place consisting of land and surrounding waters with certain boundaries as a place for government and economic activities used as a place for ships to dock, anchor, pick up and drop off passengers and/or load and unload goods, equipped with shipping safety facilities and port support activities, as well as a place for intra- and inter-modal transportation transfers. In this study, the Servqual method was used to determine the level of user satisfaction based on five dimensions of service quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). From the results of the Analysis of Service Levels on the Satisfaction of Sea Transportation Service Users, the level of conformity between the reality and expectations of service users based on the scores given by respondents to the questionnaire about reality and expectations shows that the total score given by respondents on the reality aspect was 108.56 and on the expectation aspect was 146.46. With a total level of conformity of 74.12% from a total of 50 respondents and 40 question attributes. The results of the interpretation of the level of satisfaction based on the percentage of conformity show that in general, the quality of service is in the category of fairly appropriate to appropriate, but continuous improvement in service quality is still needed to achieve an optimal level of satisfaction.

Translated with DeepL.com (free version)

Keywords: ***Level of Sea Transportation Services, 5 Dimensions of Service Quality***

LATAR BELAKANG

Pelabuhan menjadi salah satu bagian dari transportaasi yang berperan penuh dalam kegiatan sistem logistik. Adanya pelabuhan mampu memudahkan kegiatan ekspor import barang dari sutu negara ke negara lain. Angkutan laut sebagai alat transportasi antar pulau memiliki keunggulan karena mampu mendistribusikan barang dengan kapasitas yang lebih besar dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Apalagi biaya transportasinya relatif lebih murah sehingga sangat efektif untuk transportasi antar pulau khususnya di Sulawesi Utara. Salah satu jenis kendaraan laut yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah kapal laut.

Berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan 39 Tahun 2015 Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Pelabuhan laut berperan besar dalam pencapaian sistem transportasi keairan yang efektif dan efisien. Untuk tercapainya sistem yang efektif dan efesien sangat dipengaruhi oleh kinerja dantingkat pelayanan pelabuhan yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan laut. Kinerjamaksimal dari pelabuhan tersebut hanya dapat dicapai jika pelabuhan tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Metode Servqual (Service Quality) adalah metode survei kuesioner untuk mengukur kualitas layanan dengan membanndingkan persepsi (kinerja) pelanggan terhadap layanan dengan harapan mereka, menggunakan **lima** dimensi utama: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Keyakinan/Jaminan), dan Empathy (Empati).

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di pelabuhan Penyeberaangan Amurang, Kabupaten Minahasa Selatan, Sulawesi Utara.

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung suatu objek atau keadaan yang terjadi dilapangan. Kegiatan observasi meliputi pengamatan dan pencatatan kondisi fasilitas dan performa pelayanan yang sedang berlangsung di tempat penelitian.

2. Metode Kuisioner

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang menyertakan pertanyaan-pertanyaan untuk responden. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang berencana berlayar. Pertanyaan disediakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan tentang dimensi dan karakteristik pelayanan. Pembuatan survei didasarkan pada metode kualitas pelayanan.

Teknik Analisa Data

Untuk mendukung hasil penelitian, akan digunakan alat bantu statistik untuk menganalisis data penelitian yaitu software SPSS Statistic dan Program Microsoft Excel. Adapun tes yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Uji Kualitas Data
   - Uji Validitas
   - Uji Reliabilitas

b. Analisis Gap
c. Importance Performance Analysis (IPA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Nilai Service quality

Tabel 4. 21 Skala Tingkat Kesesuaian

NO	PRESENTASE	KATEGORI
1	20% - 36%	SANGAT TIDAK SESUAI
2	37% - 52%	TIDAK SESUAI
3	53% - 68%	CUKUP SESUAI
4	69% - 84%	SESUAI
5	85% - 100%	SANGAT SESUAI

Tabel 4. 1 Hasil Tingkat Kesesaian

ATRIBUT	TINGKAT KENYATAAN	TINGKAT HARAPAN	KETERANGAN
P1	2,54	3,84	Cukup Sesuai
P2	2,48	2,92	Sesuai
P3	2,82	4,06	Sesuai
P4	2,72	4,02	Cukup Sesuai
P5	2,84	3,8	Sesuai
P6	2,9	3,52	Sesuai
P7	2,84	3,94	Sesuai
P8	2,68	3,94	Cukup Sesuai
P9	2,72	3,72	Sesuai

Tabel 4. 2 Hasil Tingkat Kesesaian (lanjutan)

P10	2,7	3,94	Cukup Sesuai
P11	2,7	3,94	Cukup Sesuai
P12	2,74	4,02	Cukup Sesuai
P13	2,7	3,38	Sesuai
P14	3,02	3,86	Sesuai
P15	2,7	4,08	Cukup Sesuai
P16	2,88	3,96	Sesuai
P17	2,78	3,58	Sesuai
P18	2,78	3,46	Sesuai
P19	2,62	2,9	Sangat Sesuai
P20	2,7	3,72	Sesuai
P21	2,7	4,18	Cukup Sesuai
P22	2,54	4,08	Cukup Sesuai
P23	2,78	3,22	Sangat Sesuai
P24	2,64	3,42	Sangat Sesuai
P25	2,88	3,44	Sangat Sesuai

Tabel 4. 3 Hasil Tingkat Kesesaian (lanjutan)

P26	2,56	3,46	Sesuai
P27	2,54	3,88	Cukup Sesuai
P28	2,78	4,08	Cukup Sesuai
P29	2,74	2,98	Sangat Sesuai
P30	2,56	3,22	Sesuai
P31	2,76	3,18	Sangat Sesuai
P32	2,56	3,84	Cukup Sesuai
P33	2,92	3,76	Sesuai
P34	2,52	3,94	Cukup Sesuai
P35	2,54	3,68	Sesuai
P36	2,58	3,64	Sesuai
P37	2,88	3,62	Sesuai
P38	2,72	3,32	Sesuai
P39	2,74	3,46	Sesuai
P40	2,76	3,46	Sesuai

Berdasarkan tabel 4. 22 menunjukan bahwa banyak pengguna jasa yang merasa pelayanan yang di berikan oleh pihak pelabuhan penyebrangan amurang sudah sesuai dengan yang di harapkan, tapi ada juga bebrapa atribut yang masih dalam kategori cukup sesuai yaitu atribut P1, P4, P8, P10, P11, P12, P15, P20, P21, P27, P28, P32, Dan P34

Tabel 4. 23 Hasil Tingkat Kesesuaian Total

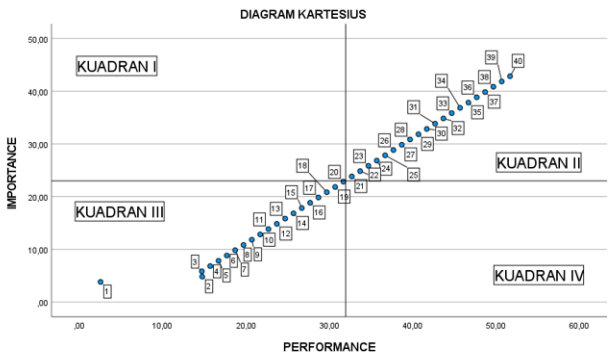
Jumlah Responden	Jeumlah Atrubut	Jumlah Nilai Kenyataan	Jumlah Nilai Hrapan	Tingkat Kesesuaian (%)
50	40	108,56	146,46	74,12

Berdasarkan pada tabel menunjukan bahwa total nilai yang diberikan responden pada aspek kenyataan sebesar 108,56 dan aspek harapan 146,46. Dengan total nilai tingkat kesesuaian 74,12 %

Tabel 4. 24 Hasil Gap Lima Dimensi Service quality

NO	DIMENSI	KENYATAAN	HARAPAN	GAP
1	TANGIBLES	54,86	74,6	-19,74
2	REALABILITY	13,54	18,34	-4,8
3	RESPONSIVENESS	10,62	14,4	-3,78
4	ASSURANCE	21,32	28,88	-7,56
5	EMPATHY	8,22	10,44	-2,22
RATA RATA				-7,62

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Tangibles menjadi urutan pertama dengan nilai gap -19,74 dan urutan kelima Empathy dengan nilai gap -2,22. Dengan demikian yang menjadi dimensi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi tangibles (Bukti fisik)



Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan kuadran yang diharapkan oleh pengguna jasa dan atribut pada kuadran ini sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah atribut P21 Kemampuan Petugas Saat Memberikan Pelayanan Secara Tepat Dan Cepat, P22 Kemampuan Cepat Tanggap Petugas Pelabuhan Atas Masalah Yang Di Alami Penumpang, P23 Kemampuan Petugas Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Penumpang, P24 Informasi Gangguan Selama Perjalanan Kapal, P25 Pemeriksaan Tiket Keberangkatan, P26 Respon Yang Cepat Saat Menerima Keluhan Dari Penumpang, P27 Kesigapan Petugas Dalam Melayani Setiap Permintaan Penumpang, P28 Pelayanan Karcis Masuk Area Pelabuhan, P29 Petugas Memberikan Respon Secara Tepat Terhadap Kebutuhan Penumpang, P30 Penyedia Jasa Memberikan Dukungan Dan Kerjasama Terhadap Pengguna Jasa, P31 Penyedia Jasa Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pengguna Jasa, P32 Pengguna Jasa Merasa Aman Saat Melakukan Transaksi Pembayaran, P33 Tempat Parkir Yang Aman, P34 Menu Makanan Dan Minuman Di Kantin Yang Halal, P35 Ketepatan Waktu Keberangkatan Dan Kedatangan Kapal, P36 Jumlah Penumpang Kapal Yang Sesuai Dengan Kapasitas Kapal, P37Keselamatan selama perjalanan, P38 Informasi Larangan Merokok, P39 Kemampuan Penyedia Jasa Memperlakukan Pengguna Jasa Dengan Penuh Perhatian, P40 Kemampuan Petugas Bertemu Penumpang Dengan Ramah.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan prioritas kuadran rendah, yang artinya kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kinerjanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pada kuadran ini bukan berarti tidak perlu diperbaiki, melainkan perlu diperbaiki karena pada kuadran ini pengguna jasa memiliki harapan yang lebih tinggi. Adapun atribut dalam kuadran ini adalah atribut P1 Kondisi Fasilitas Pendukung (Toilet) Yang Nyaman Dan Bersih, P2 Pemilihan Musik Dan Tingkat Volume Yang Diputar, P3 Tersedianya Fasilitas Penunjang (Ac/Kipas Angin), P4 Kebersihan, Kerapian Dan Kenyamanan Kapal, P5 Petugas Yang Berpenampilan Rapi Dan Menarik, P6 Ketersediaan Tempat Ibadah Yang Bersih (Sholat), P7 Tersedianya Fasilitas Penunjang (Alat Pemadam Kebakaran), P8 Tersedianya Fasilitas Penunjang (Sekoci), P9 Tersedianya Ruang Perawatan Untuk Orang Sakit, P10 Tersedianya Fasilitas Penunjang (CCTV), P11 Tersedianya Tempat Sampah Yang Bersih Dan Tidak Berbau, P12 Tersedianya Kantin, P13 Ketersediaan Fasilitas Penunjang (Kursi Roda Dan Tempat Tidur Difabel), P14 Ketersediaan Penerangan (Lampu), P15 Ketersediaan Papan Pengumuman Jadwal Keberangkatan Kapal, P16 Kenyamanan Dan Kebersihan Di Ruang Tunggu, P17 Sistem Pelayanan Pembayaran Tiket Di Loket, P18 Keamanan Barang Bawaan (Koper, kendaraan,dll), P19 Tersedianya Fasilitas Penunjang (Jaket Keselamatan), P20 Harga Tiket Kapal.

4. Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan lebih rendah tetapi kinerja lebih tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi laut pelabuhan penyebrangan amurang berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik) memiliki nilai rata-rata 2,74, dimensi reliability (keandalan) memiliki nilai rata-rata 2,70, dimensi responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai rata-rata 2,65, dimensi assurance (jaminan) memiliki nilai rata-rata 2,66, dan dimensi empathy (perhatian) memiliki nilai rata-rata 2,74. Dari hasil nilai rata-rata kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa dari 5 dimensi termasuk dalam kategori cukup memuaskan.

Berdasarkan analisis gap kenyataan dan harapan pengguna jasa transportasi laut Pelabuhan Penybrangan Amurang, dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari 40 atribut yang memiliki gap negatif, maka pihak pelabuhan penyebrangan amurang harus memperbaiki atribut yang bernilai negatif tersebut. Atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pengguna jasa yaitu untuk dimensi tangibles (bukti fisik) adalah ketersediaan penerangan lampu, dimensi reliability (keandalan) adalah kemampuan cepat tanggap petugas atas masalah yang dialami penumpang, dimensi responsiveness (daya tanggap) adalah kesigapan petugas dalam melayani setiap permintaan penumpang, dimensi assurance (jaminan) adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal dan dimensi empathy (perhatian) adalah kemampuan penydia jasa memperlakukan pengguna jasa dengan penuh perhatian. Dari kelima prioritas atribut yang perlu diperbaiki dapat di simpulkan bahwa perusahaan belum mampu dalam melaksanakan ke lima atribut prioritas tersebut sesuai dengan harapan pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Penyebrangan Amurang.
Dari hasil pengujian diperoleh hasil yang menunjukan terjadinya peningkatan kuat tekan sebesar 8,28% pada beton dengan penambahan limbah vulkanisir variasi 1,75% dari beton normal dengan tingkat kecepatan 2,400 kn/sec dan terjadi penurunan pada beton dengan limbah vulkanisir variasi 3,5%, 5,25% dan 7% hal ini dikarenakan penambahan limbah vulkanisir dapat menurunkan tingkat kemudahan pada campuran beton.

Hasil interpretasi tingkat kepuasan berdasarkan presentase kesesuaian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori cukup sesuai hingga sesuai, namun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal

2). Saran

Saran yang dapat berikan berdasarkan dari hasil penelitian sebagai berikut.

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan jumlah persentase penambahan limbah vulkanisir yang lebih bervariasi untuk mendapatkan perbandingan kuat tekan yang lebih bervariasi pula
2. Perlu penelitian lebih lanjut dengan penambahan jenis superplaticizer yang berbeda yang ada dipasaran.
3. Sebaiknya campuran beton menggunakan variasi limbah vulkanisir yang lebih banyak sebagai salah satu alternativ pengganti sebagian agregat halus untuk pengujian kuat tarik belah.

DAFTAR PUSTAKA

AMALIYAH, Rizka Septy; HASANUDDIN, Akhmad; KRISWARDHANA, Willy.
Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Tanjung Wangi Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Rekayasa, 2020, 10.1: 45-55.

ASRI, Sakti Patahillah.
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DARAT DI PELABUHAN TANJUNG API-API PROVINSI SUMATERA SELATAN. 2022. PhD Thesis. 021008 Universitas Tridinanti Palembang.

Laluraa, Theressa Iriani Peternela, Jeffrey A. Delarue, and Rocky Franky Roring.
"ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI LAUT TUJUAN MANADO-TALAUD DI PELABUHAN MANADO." Sustainable Construction (SUSCON) 1.3 (2023): 243-250.

LETUNAUNG, Jufrianto; TIMBOELENG, James A.; LEFRANDT, Lucia IR.
Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut Dengan Pengguna Jasa Pada Pelabuhan Manado (Studi Kasus: Manado-Tahuna). Jurnal Ilmiah Media Engineering, 2021, 11.1.

Pratama, Nanda.
"Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang Di Pelabuhan Gunungsitoli–Nias." Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik [JIMT] 1.3 (2021).

SAILILI, LUKMAN.
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PELABUHAN PENGUMPAN KUPAL KABUPATEN HALMAHERA SELATAN (RUTE: KUPAL–BASTIONG). 2022. PhD Thesis. Universitas Khairun.

Septiawan, Angga Tri.
Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Diss. Universitas Hasanuddin, 2023.

SYAHPUTRA, Eko; TANJUNG, Darlina; LUBIS, Marwan.
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN LABUHAN BILIK–UJUNG TANJUNG SARANG ELANG. Jurnal Teknik Sipil (JTSIP), 2022, 1.2: 93-98.

Zurkiyah, Zurkiyah, and Sri Asfiati.
"Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Penumpang Teluk Nibung Asahan, Tanjung Balai Sumatera Utara." Prosiding Seminar Nasional Teknik UISU (SEMNASTEK). Vol. 4. No. 1. 2021.