



Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan *Service Level Analysis of Terminal Passenger on Balikpapan Port*

Dr. Johny Malisan, DESS

Puslitbang Transportasi Laut, Sungai, Danau, dan Penyeberangan, Badan Litbang Perhubungan
Jalan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat, 10110
e-mail: johny_malisan@dephub.go.id

Diterima 18 April 2017; Disetujui 14 Juli 2017; Diterbitkan 13 September 2017

Abstrak

Kegiatan sektor transportasi merupakan tulang punggung pola distribusi barang maupun penumpang. Oleh karena itu, perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar roda perekonomian dapat berjalan baik. Pelabuhan sebagai salah satu prasarana memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran transportasi dan diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Meningkatnya jumlah penumpang domestik yang melalui pelabuhan Balikpapan, memaksa pengelola pelabuhan untuk juga meningkatkan pemberian pelayanan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di pelabuhan. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Data diperoleh selama kurun waktu juni s.d. september 2016 dan diolah menggunakan Customer Satisfaction Index menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang masih rendah (60,41%) dan beberapa hal masih perlu diperbaiki antara lain keteraturan dan kenyamanan maupun kehandalan serta calo tiket yang masih berkeliaran maupun pemisahan penumpang dan non penumpang.

Kata kunci: *tingkat pelayanan terminal, keselamatan dan keamanan pelayanan.*

Abstract

Transportation sector activity is the backbone of goods and passenger distribution. Therefore, it should be supported by adequate facilities and infrastructure in order to run the economy well. Port as one of the infrastructure plays an important role in supporting the seamless of transportation and held for the benefit of public service. A cause of increasing number of domestic passengers traveling through the port of Balikpapan, forcing port managers to increase service delivery and avoid accumulation of passengers at the port. This study measured the level of service user satisfaction with services received by the community. The Data obtained during the period of June to September 2016 and processed using Customer Satisfaction Index method. the result indicated that the passenger satisfaction level is still low (60,41%) and some indicators still need to be repaired such as regularity, comfort and reliability and also ticket brokers are still wandering and separation of passengers and non-passengers.

Keywords: *terminal service level, safety, and security of delivery.*

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan urat nadi perekonomian Indonesia yang mencakup moda darat, laut dan udara yang terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi transportasi dan globalisasi.

doi: <http://dx.doi.org/10.25104/transla.v19i2.346>

1411-0504 / 2548-4087 ©2017 Jurnal Penelitian Transportasi Laut.

Diterbitkan oleh Puslitbang Transportasi Laut, Sungai, Danau, dan Penyeberangan, Balitbang Perhubungan, Kementerian Perhubungan

Artikel ini disebarluaskan di bawah lisensi CC BY-NC (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana, layanan transportasi dengan jaminan keselamatan akan memberikan kepastian dan ketenangan bagi pelaku perjalanan atau bagi pemilik barang, sehingga kegiatan sosial ekonomi masyarakat dapat terlindungi (Salim, 2004). Sistem transportasi meliputi sub sistem prasarana berupa jalur dan simpul tempat pergerakan dan sub sistem pengendalian atau pengaturan yang memungkinkan pergerakan dilakukan secara efektif dan efisien. Melihat luasnya peranan transportasi, maka penanganan transportasi dianggap perlu dalam proses perencanaan transportasi yang lebih baik, penyediaan maupun pengelolaannya (Jinca, 2011). Seiring dengan perkembangan waktu dan tuntutan kebutuhan masyarakat, maka pengelola pelabuhan perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu penting untuk menjalin kerjasama dengan instansi terkait seperti pemerintah daerah agar terjalin sinergi sehingga pelayanan dari hulu ke hilir dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Balikpapan merupakan salah satu kota yang saat ini sedang berkembang pesat seiring dengan pembangunan di berbagai wilayah secara merata. Kota Balikpapan juga dikenal dengan sebutan kota minyak atau kota industri karena banyaknya ditemukan kilang minyak yang cukup besar dan tambang batubara serta perkantoran untuk industri-industri skala kecil dan menengah (Anonim, 2016). Posisi strategis kota Balikpapan memacu pemerintah kota untuk memperbaiki dan meningkatkan performansi fasilitas transportasi, seperti pelabuhan yang kini bertaraf internasional.

Banyaknya pendatang dari berbagai daerah, berdampak pada tingginya kebutuhan/ permintaan akan permukiman atau penginapan. Penyebaran kawasan permukiman terpusat di tengah kota Balikpapan, sedangkan kawasan industri dan kawasan wisata terdapat di wilayah pinggiran kota Balikpapan. Hal ini menuntut agar sarana dan prasarana transportasi perlu disiapkan dan dibangun dengan baik sehingga tidak mengganggu mobilitas orang dan barang yang masuk dan keluar kota Balikpapan. Dampak positif yang ditimbulkan dari pembangunan infrastruktur suatu wilayah adalah peningkatan akses dan produktivitas sumberdaya sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi (Sudaryadi dalam Adris et.al., 2016). Eksistensi infrastruktur pelabuhan sangat berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi di sekitarnya, sehingga selain menguntungkan investor pelabuhan, juga masyarakat di kawasan sekitar pelabuhan juga menerima keuntungan, namun perlu ditata sebaik mungkin agar tidak mengganggu aktivitas di pelabuhan itu sendiri.

Kegiatan sektor transportasi merupakan tulang punggung pola distribusi baik barang maupun penumpang. Oleh karena itu, perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar roda distribusi dapat berjalan dengan baik. Pelabuhan merupakan salah satu prasarana yang memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan transportasi dan diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum. Pembangunannya perlu mempertimbangkan lokasi yang memadai dan efisien dalam memberikan pelayanan. M.Y. Jinca (2011) menjelaskan bahwa pelabuhan laut merupakan daerah perairan yang terlindung terhadap badai, ombak dan arus, sehingga kapal dapat mengadakan olah gerak, bersandar, membuang jangkar sedemikian sehingga bongkar muat barang dan naik turun penumpang dapat dilakukan dengan baik. Telah banyak penelitian (seperti Adris Putra et.al., 2016; Milatia K-Moemin, 2015; Benny A. Setiono, 2011; Wouter Jacobs, 2015) dilakukan yang menunjukkan betapa pentingnya peranan infrastruktur dalam pertumbuhan ekonomi dan perdagangan, penciptaan lapangan kerja dan menjadi daya tarik investasi. Berbarengan dengan hal tersebut, maka pelabuhan juga perlu meningkatkan kinerja pelayanannya sebagai gambaran dari prestasi atau hasil kerja pelabuhan dalam suatu periode tertentu agar dapat ditentukan program apa yang akan dilaksanakan selanjutnya demi meningkatkan pelayanan kepada pengguna kuasa. Menurut Milatia K-Moemin (2015) secara makro upaya meningkatkan kinerja telah dilakukan melalui *master plan*, kebijakan dan peraturan seperti UU No. 17/2008, Pendulum Nusantara, tentang pelayaran MP3EI dan saat ini diteruskan dengan program tol laut. Akan tetapi tampaknya kinerja pelayanan yang diberikan pelabuhan belum memadai untuk menekan biaya ekonomi yang tinggi. Oleh karena itu, untuk lebih memacu peningkatan kinerja pelayanan terutama pada terminal penumpang, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas PM 37/2015 tentang standar pelayanan angkutan laut, yang lebih menekankan pada aspek keselamatan, ketertiban, keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Semakin meningkatnya jumlah penumpang domestik yang melalui pelabuhan Balikpapan, memaksa pengelola pelabuhan untuk meningkatkan pemberian pelayanan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di pelabuhan. Terkait dengan hal tersebut, maka penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan terutama di terminal penumpang serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terminal penumpang pelabuhan Balikpapan.

2. Tinjauan Teori

2.1. Kualitas Pelayanan

Semakin banyaknya penawaran yang diberikan penyedia barang dan jasa akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih hal-hal yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga berdampak pada semakin ketatnya persaingan yang diberikan oleh penyedia jasa. Salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah berusaha meningkatkan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Menurut kamus umum bahasa Indonesia (WJS Poerwadarminta, 1985) pelayanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Oleh karena itu, bagi penyedia jasa kepelabuhanan hal yang penting adalah menyediakan sarana dan prasarana pelabuhan yang dapat melayani dan memperlancar arus penumpang yang masuk dan keluar pelabuhan. Tidak hanya pemberian pelayanan dari sisi penyediaan sarana dan prasarana saja melainkan juga bagaimana aspek manajemen mampu mengelola pemberian pelayanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen. Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata “service” (Anonim, 2016) antara lain:

- *Self awareness and self esteem* untuk memberikan pemahaman bahwa pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak yang dilayani.
- *Empathy and enthusiasm* yang mengutamakan empati dan pelayanan terhadap pelanggan dengan sepenuh hati.
- *Reform* yakni selalu memperbaiki pelayanan.
- *Vision and victory* yang memiliki visi ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.
- *Initiative and impressive* untuk memberi pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.
- *Care and cooperative* yakni menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik
- *Empowerment and evaluation* yakni memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Setiap penyedia jasa akan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya demi tercapainya standar kualitas pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan pelanggannya. Karena sudah tentu setiap pengguna jasa menginginkan memperoleh pelayanan yang diinginkan agar tetap menggunakan jasa layanan yang bersangkutan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapannya (Philip Kotler dan Susanto dalam Cahyaningrum (2012)). Kepuasan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa layanan yang baik. Kualitas pelayanan yang prima terbangun dari sebuah komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan, baik secara koordinasi tentang lapangan juga interaksi antar individu, juga dengan pelanggan. Komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam sebuah pemberian pelayanan diharapkan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan akan tercapai sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

2.2. Standar Pelayanan

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap jasa layanan yang diberikan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia dalam bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan memungkinkan untuk memanfaatkan jasa yang berulang-ulang.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Beberapa penelitian yang menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Ines Kolanovic et.al. (2008) mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reliabilitas (*reliability*) dan kompetensi (*competency*). Reliabilitas (*reliability*) terdiri dari 13 atribut yaitu penundaan dan keberangkatan kapal, waktu tunggu bongkar muat barang, rata-rata waktu kapal melakukan bongkar muat barang, waktu tunggu truk untuk melakukan bongkar muat barang di area terminal, waktu untuk melakukan transshipment, kesalahan dokumen,

kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan dari pelayanan, monitoring kargo, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu.

Kualitas jasa pelayanan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan telah diungkapkan dalam beberapa penelitian seperti tersebut di atas, namun dalam konteks pelabuhan nasional, telah dikemukakan juga hasil temuan yang kemudian dituangkan dalam bentuk regulasi agar menjadi acuan bagi para pengelola pelabuhan. Standar kinerja pelayanan operasional merupakan standar hasil kerja dari setiap pelayanan yang harus dicapai oleh operator terminal/pelabuhan dalam memberikan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk menyediakan fasilitas dan peralatan pelabuhan. Kualitas pelayanan untuk penumpang dan kapal pada terminal penumpang oleh pemerintah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) di terminal penumpang yang wajib dipenuhi semua pengelola pelabuhan. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Permenhub No. 119/2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan No. 37/2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut (Kementerian Perhubungan, 2015).

3. Metode

3.1. Rancangan Analisis

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan metode survei (non eksperimental). Penelitian/riset deskriptif menurut Punaji Setyosari (2010) adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Prosesnya dilakukan melalui analisis data dan informasi eksisting/aktual dan penjarangan opini responden melalui survei terkait dengan upaya untuk mengetahui tingkat pelayanan terminal penumpang pelabuhan Balikpapan.

3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) variabel adalah sesuatu yang disebut apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari/diolah sehingga dapat dihasilkan informasi untuk menjawab pernyataan hipotesis, dan kemudian menghasilkan kesimpulan terkait dengan tujuan penelitian. Selanjutnya analisis data survei menggunakan metode pengolahan data opini responden untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terminal penumpang melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI, dapat diukur melalui langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variable,
- Membuat *Weight Factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable,
- Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut,
- Membuat *Weight Score* (WS_k) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k, dan
- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai CSI untuk mengetahui apakah kinerja sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa, maka dianalisis dengan formula sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^n WS_k}{HS} \times 100\%$$

dimana:

WS = Bobot skor (*weight score*)

HS = Skala maksimum (*highest scale*)

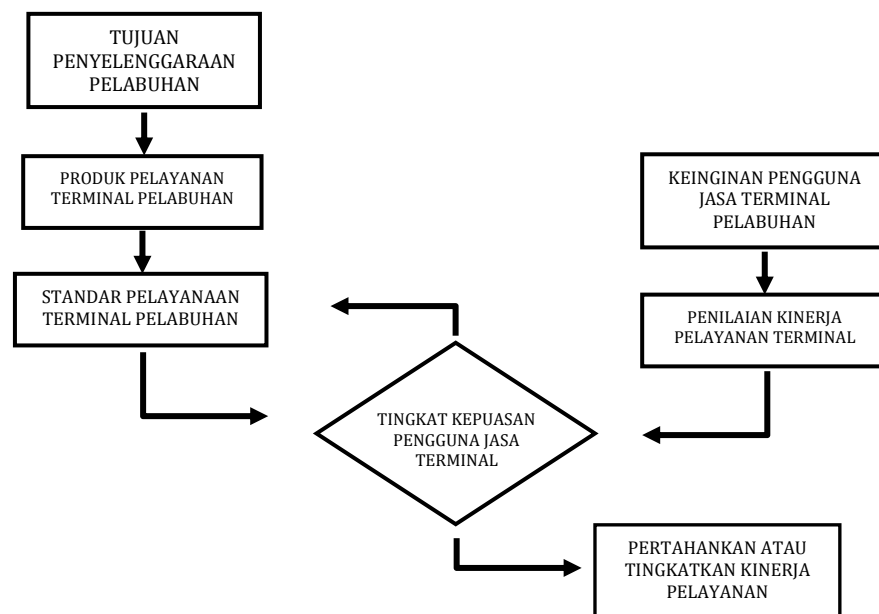
Tabel 1.*Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)*

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: Customer Satisfaction Measurement, "www.leadershipfactor.com"

3.3. Kerangka Pikir Penelitian

**Gambar 1.** Kerangka Pikir Penelitian

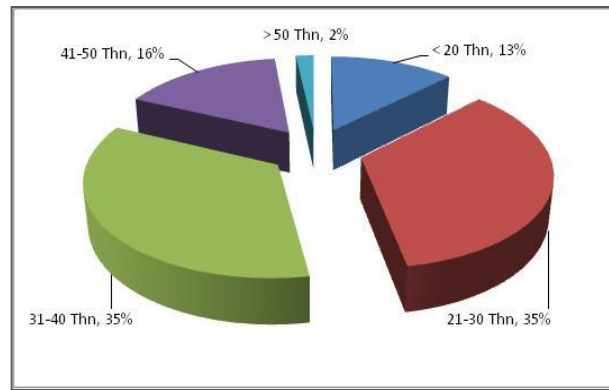
4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para penumpang yang di[pilih berdasarkan random sampling sebanyak 100 orang. Profil responden dijelaskan berdasarkan data demografis (meliputi umur, pendidikan dan pekerjaan), cara memperoleh tiket dan jenis tiket yang dibeli.

4.1.1. Usia

Kriteria responden berdasarkan usia dibagi kedalam lima kelompok umur sebagaimana tampak pada gambar dibawah ini. Gambar tersebut menunjukkan bahwa persentase umur responden paling banyak terdapat pada rentang umur 21-40 tahun yaitu sebanyak 70 persen, lalu diikuti dengan rentang kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 16 persen dan 13% penumpang berumur < 20 tahun serta > 50 tahun sebanyak 2%.

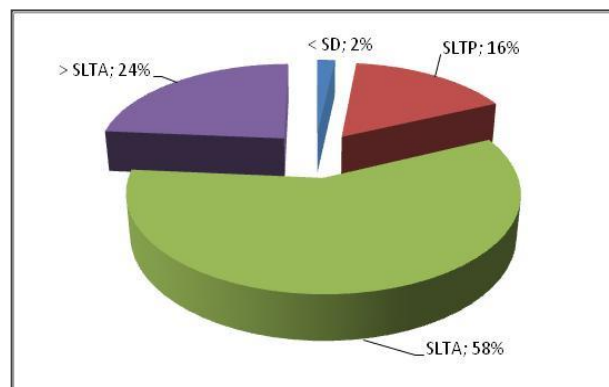


Gambar 2. Profil Usia Responden

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang usianya 21-40 tahun dan responden yang paling sedikit adalah yang usianya lebih dari 50 tahun, hal ini menunjukkan bahwa usia para penumpang rata-rata merupakan usia produktif yang ingin kembali ke kampung halaman untuk berlibur setelah sekian lama mencari pekerjaan di Balikpapan dan sekitarnya.

4.1.2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi dua kategori, yakni pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan tinggi, sehingga profil responden menjadi sebagai berikut:

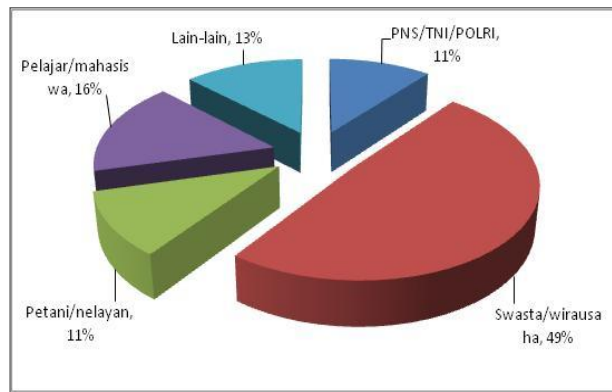


Gambar 3. Profil Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa responden terbanyak memiliki jenjang pendidikan SMA atau sederajat sebesar 58 persen kemudian diikuti oleh pendidikan tinggi 24 persen, SLTP 16 persen dan jenjang pendidikan dasar 2 persen. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pendidikan penumpang di pelabuhan Balikpapan, ternyata sebagian besar masih berpendidikan SMA atau sederajat, hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa angkutan laut pada umumnya adalah orang yang bekerja di lahan perkebunan atau para buruh harian lepas yang bekerja pada sektor pertambangan dan atau perkebunan di Provinsi Kalimantan Timur.

4.1.3. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan level pekerjaan dibagi menjadi tiga kategori yakni PNS/Polri/TNI, swasta dan pelajar sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini:

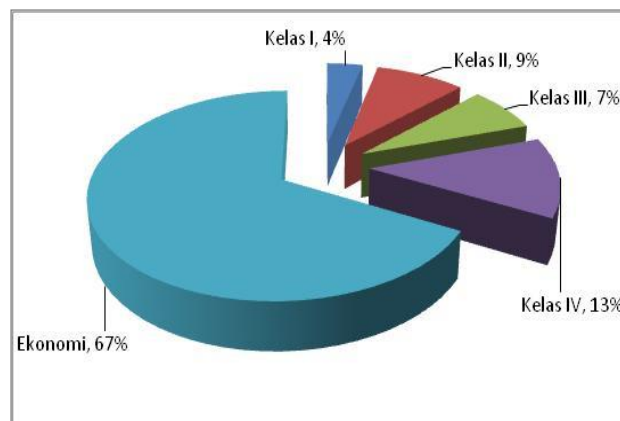


Gambar 4. Profil Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar 4 diketahui bahwa responden terbanyak adalah penumpang swasta/wirauasaha sebanyak 49 persen sedangkan responden yang paling sedikit adalah petani/nelayan dan PNS/TNI/Polri masing-masing 11 persen. Artinya bahwa jasa angkutan laut masih disenangi oleh para karyawan yang bekerja di sektor pertambangan atau perkebunan di Provinsi Kalimantan Timur.

4.1.4. Tiket yang dibeli

Seperti telah dijelaskan diatas, bahwa karakteristik penumpang yang menggunakan jasa angkutan laut pada umumnya adalah para buruh yang bekerja di sektor pertambangan dan perkebunan dengan tingkat penghasilan yang sesuai dengan standar upah minimum provinsi yakni sebesar sebesar Rp2,16 juta. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan survei yang dilakukan maka proporsi penumpang yang membeli tiket berdasarkan kelas di atas kapal adalah sebagai berikut:



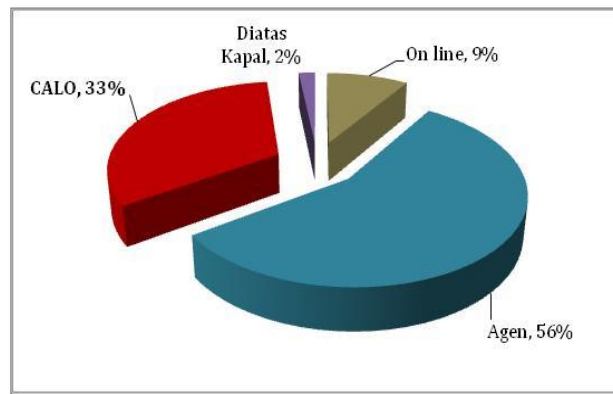
Gambar 5. Profil Kelas Tiket Responden

Berdasarkan gambar 5, maka tiket yang dibeli oleh penumpang pada umumnya adalah tiket kelas ekonomi sebanyak 67 persen kemudian kelas IV sebanyak 13 persen.

4.1.5. Cara memperoleh tiket

Persoalan yang masih sering dialami oleh para penumpang adalah sulitnya memperoleh tiket, sehingga beberapa diantara mereka ada yang sampai menginap di pelabuhan demi untuk dapat memperoleh tiket bahkan jika perlu membeli melalui calo. Dalam gambar tersebut dibawah ini, pembelian tiket melalui calo masih cukup besar sekitar 33 persen dibawah pembelian melalui agen yang jumlahnya 56 persen. Yang perlu dilakukn adalah bagaimana agar persoalan-persoalan sulitnya mendapatkan tiket dapat diatasi. Alasannya, sederhana saja, mereka yang ingin mudik semuanya lebih senang mengantongi tiket dengan tarif yang sesuai dengan ketentuan. Loker penjualan tiket, termasuk agen tiket kapal Pelni yang sudah online,

menjual tiket sejak 60 hari sebelum kapal sandar masih banyak yang belum mengetahui, oleh karena itu perlu sosialisasi kemudahan memperoleh tiket kepada para pengguna jasa melalui berbagai macam media yang tersedia.



Gambar 6. Cara Memperoleh Tiket

4.2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 2.

Pelayanan Keselamatan dan Keamanan

No	PELAYANAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1	Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan	2,964	0,090	0,267
2	Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan	2,981	0,091	0,271
3	Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat	2,885	0,088	0,253
4	Keamanan dan ketertiban ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan	3,182	0,097	0,308
5	Keamanan dan ketertiban ruang pengantar/penjemput di pelabuhan	3,130	0,095	0,298
6	Keamanan tempat jalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke ruang tunggu penumpang	3,000	0,091	0,274
7	Keamanan dan ketertiban pada saat naik turun penumpang dari dan ke kapal	2,764	0,084	0,233
8	Fasilitas pos keamanan di pelabuhan	3,055	0,093	0,284
9	Pelayanan petugas keamanan di pelabuhan asal perjalanan	3,036	0,092	0,281
10	Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan	2,891	0,088	0,254
11	Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll)	2,964	0,090	0,267
Jumlah		32,850		2,991
CSI				59,81%

Tingkat kepuasan aspek pelayanan keselamatan dan keamanan yang besarnya 59,81 persen, mengindikasikan perlunya perbaikan dan peningkatan kinerja agar penumpang merasa nyaman berada di lingkungan pelabuhan. Masyarakat perlu diberi pengetahuan tentang informasi keselamatan dan keamanan pelayaran. Pemanfaatan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran perlu lebih dioptimalkan. Keselamatan pelayaran saat ini merupakan kebutuhan pokok sehingga perlu segera mengaktifkan fungsi-fungsi keselamatan yang ada di pelabuhan termasuk lembaga dan manajemen keselamatan.

Tabel 3.

Pelayanan Kehandalan / Keteraturan dan kenyamanan

No	PELAYANAN KEHANDALAN, KETERATURAN & KENYAMANAN	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1	Kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan perjalanan yang diinginkan;	2,818	0,072	0,203
2	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.	2,982	0,076	0,227
3	Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia di kapal, gangguan perjalanan.	2,764	0,071	0,195
4	Kecukupan kapasitas ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan;	3,255	0,083	0,270
5	Ketersediaan gate/koridor boarding di terminal penumpang	2,981	0,076	0,227
6	Ketersediaan toilet di terminal penumpang	3,000	0,077	0,230
7	Kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang	3,127	0,080	0,250
8	Ketersediaan tempat ibadah di terminal penumpang	2,927	0,075	0,219
9	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan di ruang tunggu, terminal dan pelabuhan;	3,236	0,083	0,267
10	Ketersediaan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan pelabuhan.	2,927	0,075	0,219
11	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu/pendingin di terminal penumpang	3,127	0,080	0,250
12	Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang;	3,056	0,078	0,238
13	Fasilitas area merokok di terminal penumpang;	2,982	0,076	0,227
Jumlah		39,182		3,021
CSI				60,41%

Tingkat kepuasan yang besarnya 60,41% menunjukkan tingkat kepuasan yang masih rendah. Kehandalan, Keteraturan dan Kenyamanan masih perlu ditingkatkan terutama untuk kemudahan memperoleh tiket, kenyamanan ruang tunggu, informasi kedatangan kapal, dsb. Selain itu, kelemahan lain yang perlu dibenahi antara lain: calo tiket yang masih berkeliaran, terminal penumpang yang kurang bersih, masih bercampurnya penumpang dan penjemput/pengantar, belum adanya jalur khusus dari terminal ke kapal dan alat-alat keselamatan di atas kapal.

Tabel 4.

Pelayanan Kemudahan di Pelabuhan

No	PELAYANAN KEMUDAHAN DIPELABUHAN	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1	Ketersediaan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan.	2,963	0,089	0,262
2	Informasi gangguan perjalanan kapal.	2,852	0,085	0,243
3	Frekuensi kapal yang melayani penumpang di	3,130	0,094	0,293

pelabuhan				
4	Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi terminal penumpang di pelabuhan.	3,204	0,096	0,307
5	Ketersediaan papan informasi atau petunjuk arah untuk fasilitas yang ada di pelabuhan (lokasi loket penjualan tiket, terminal penumpang, mushalla, Toilet/WC, dan lain-lain).	3,000	0,090	0,269
6	Kejelasan informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di pelabuhan, baik mengenai jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan penunjuk arah angkutan lanjutan.	2,870	0,086	0,246
7	Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk naik/turun penumpang di pelabuhan (tangga naik/turun dari kapal).	3,130	0,094	0,293
8	Keberadaan calo tiket di pelabuhan balikpapan.	2,705	0,081	0,219
9	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan balikpapan.	3,225	0,096	0,311
10	Pelayanan bagasi penumpang, seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan.	3,200	0,096	0,306
11	Keberadaan portir/pelayan bagasi penumpang di pelabuhan balikpapan.	3,184	0,095	0,303
Jumlah		33,461		3,051
CSI				61,02%

Dari semua kriteria layanan yang dinilai, masih banyak yang bernilai rendah. Ini berarti bahwa pelanggan menginginkan layanan yang seharusnya mereka terima lebih dari apa yang saat ini mereka rasakan. Kemudahan yang masih perlu ditingkatkan antara lain:

- Informasi gangguan perjalanan kapal.
- Kejelasan informasi angkutan lanjutan di pelabuhan (jadwal, rute, tarif dan penunjuk arah)
- informasi pelayanan penumpang di pelabuhan
- Masih banyaknya calo tiket di pelabuhan

Tabel 5.
Pelayanan Kesetaraan di Terminal

No	PELAYANAN KESETARAAN DI TERMINAL	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	2,643	0,230	0,609
2	Kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	2,786	0,243	0,677
3	Ketersediaan ruang ibu menyusui di pelabuhan	3,200	0,279	0,893
4	Kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan.	2,842	0,248	0,704
Jumlah		11,471		2,882
CSI				57,65%

CSI sebesar 57,65% menunjukkan bahwa belum menunjukkan adanya pelayanan yang baik kepada kaum difabel dan ibu menyusui.

Secara total, tingkat kepuasan pengguna jasa kapal, CSI = 59,72%, mengindikasikan belum tampak adanya pelayanan yang efektif, cepat, tepat dan ramah. Untuk menjaga tingkat

kepercayaan dan loyalitas para pelanggan tersebut, maka pihak pelabuhan perlu meningkatkan ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan.

5. Kesimpulan

Selama periode survei didapatkan bahwa mayoritas penumpang memperoleh tiket melalui agen (56%), namun masih banyak juga melalui calo (33%) dengan harga yang sangat mahal. Akhirnya, banyak penumpang menginap di pelabuhan semata-mata untuk mendapatkan tiket normal selain menunggu jadwal keberangkatan. Indeks kepuasan konsumen (CSI) terhadap pelayanan terminal penumpang secara keseluruhan 59,72% yang menunjukkan sangat lemahnya kemampuan dan kesiapan petugas administrasi dan lapangan dalam menyikapi kebutuhan penumpang di pelabuhan.

Faktor aspek keselamatan dan keamanan Ketersediaan peralatan darurat (pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat), keamanan dan ketertiban pada saat naik turun penumpang dari dan ke kapal dan ketersediaan informasi pengaduan gangguan keamanan. Faktor kehandalan, keteraturan dan kenyamanan antara lain kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan yang diinginkan, informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, informasi harga tiket, jumlah tempat tersedia di kapal, gangguan perjalanan dan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan areal pelabuhan. Faktor aspek pelayanan kemudahan dipelabuhan yaitu informasi gangguan perjalanan kapal, kejelasan informasi angkutan lanjutan: jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan petunjuk arah angkutan lanjutan, keberadaan calo tiket di pelabuhan dan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan. Terakhir aspek pelayanan kesetaraan di terminal yaitu ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan, kualitas fasilitas bagi penyandang difable dan kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan.

Saran

Perlu perbaikan terhadap sarana transportasi laut dan menambah jadwal operasi kapal pada saat-saat peak season sehingga dapat menjadi andalan bagi terwujudnya konektivitas antar pulau dan sistem logistik nasional. Selanjutnya untuk meningkatkan kepercayaan dan menjaga loyalitas penumpang maka perlu terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan melalui upgrading terkait ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan.

Diharapkan Pihak pengelola pelabuhan dapat menjalin kerjasama yang lebih erat dengan pemerintah daerah setempat dan aparat keamanan untuk menertibkan banyaknya calo yang menguasai tiket secara ilegal, disamping itu perlu pula meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat membiasakan diri membeli tiket secara on-line sehingga meminimalkan calo.

Ucapan terima kasih

Penelitian ini terselenggara berkat bantuan/dukungan dari Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, dan Cabang Pelabuhan Balikpapan. Oleh karena itu tak lupa kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan kedua unit kerja tersebut.

Daftar Pustaka

- Salim Abbas. (2004). Manajemen Transportasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Adris A.Putra, Susanti Djalante. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.6 No.1, Januari 2016 (433-4) ISSN:2087-9334
- Anonim. (2016). Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan. <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html> (diakses 18 Juli 2016)
- Anonim. (2016). Inilah 15 Kota Termaju dan Terbesar di Indonesia. <http://sahabatnesia.com/kota-termaju-dan-terbesar-indonesia/> (diakses 1 november 2016)
- Aritonang R.L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Gramedia. Jakarta.
- Benny Agus Setiono. (2011). Peranan Fasilitas Pelabuhan Dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat di Pelabuhan Tanjung Perak. Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan. Volume 2. Nomor 1 September 2011. <http://www.slideshare.net/bennyagussetiono/jurnal-pdp-vol-2-no1-benny-agus-setiono-fasilitas-pelabuhan> (diakses 10 Juli 2016).

- Cahyaningrum. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen Atau Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pos. http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1823/3/T1_162007041_BAB%20II.pdf (diakses 10 Juli 2016)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). Service, Quality Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ines J. Kolanovic, Skenderovic dan Z. Zenzerovic. (2008). Defining the port service quality model by using the factor analysis. https://www.researchgate.net/publication/265658504_Defining_the_port_service_quality_model_by_using_the_factor_analysis (diakses 15 Juli 2016).
- Jinca, M.Y. (2011). Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus. Brilian Internasional, Surabaya.
- Kementerian Perhubungan. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut, Kementerian Perhubungan, Jakarta
- Milatia Kusuma-Moemin. (2015). Pentingnya Manajemen Pelayanan di Pelabuhan. <http://jurnalmaritim.com/2015/04/pentingnya-manajemen-pelayanan-di-pelabuhan/> (diakses 5 Juli 2015).
- Wouter Jacobs. (2015). The Role of Port Infrastructure and Logistics in Global Networks. http://www.iss.nl/fileadmin/ASSETS/iss/Documents/DevISSues/Jacobs_WEB.pdf (diakses 15 Juli 2016).
- Punaji Setyosari. (2010). Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.