

KETERPADUAN PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DI PELABUHAN PONTIANAK

Henny Puspaningrum

Peneliti Bidang Transportasi Multimoda - Badan Litbang Perhubungan,
Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta 10110

email: hennypuspaningrum@yahoo.co.id

ABSTRAK

Keterpaduan transportasi baik intra maupun antarmoda merupakan tujuan yang sangat diharapkan dibidang transportasi dan sangat ditentukan oleh beberapa hal yang meliputi morfologi (pengetahuan tentang suatu bentuk) wilayah dalam pelayanan transportasi, tersedianya prasarana transportasi sesuai jenis moda yang diselenggarakan dan tersedianya moda transportasi yang memadai serta pola pergerakan penumpang dan barang. Fokus penelitian ini adalah **keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Pontianak**. Sehubungan dengan pelaksanaan kajian tersebut, telah dilakukan pengumpulan data sekunder dan primer. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Dari hasil penghitungan IPA terdapat 14 (empat belas) variabel yang berada di kuadran A (perlu ditingkatkan/diperbaiki) terdiri dari 12 (dua belas) variabel yang harus ditingkatkan dan 2 (dua) variabel yang belum tersedia (fasilitas selasar pelindung hujan dan panas dari terminal menuju halte dan fasilitas *trolley* untuk membawa barang bawaan dari terminal menuju halte). Hasil penghitungan CSI diketahui bahwa belum ada keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak, sehingga disarankan untuk meningkatkan/memperbaiki 12 (dua belas) variabel dan menyediakan 2 (dua) variabel yang belum tersedia yaitu fasilitas (selasar dan *trolley*).

Kata kunci: pelayanan, keterpaduan, deskriptif, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

The integration of both intra-and inter-transportation modes is a highly desirable goal in the field of transportation and is determined by several things, including morphology (knowledge of a form) in the area of transportation services, the availability of transport infrastructure modes are organized according to the type and availability of adequate transportation modes and patterns movement of passengers and goods. The focus of this research is the integration of passenger transport services in the port of Pontianak. In connection with the implementation of the study, we conducted secondary and primary data collection. The analysis method used in this study is *Importance Performance Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Of IPA tally with 14 (fourteen) variables are in quadrant A (needs to be upgraded / repaired) consist of 12 (twelve) variables should be increased and 2 (two) variables are not available (in rain and heat protective corridor of terminal to the trolley stop and facilities to carry luggage from the terminal to the bus stop). CSI is known that the results of the calculation has been no integration of passenger transport services in the Port of Pontianak, so it is advisable to increase / improve the 12 (twelve) variables and provide 2 (two) variables (breezeway and trolley).

Keywords: service, integrity, descriptive, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang nyaman, aman, waktu tempuh cepat, berkesinambungan dan kontinuitas, maka perlu diimbangi dengan laju sarana transportasi (moda) dan infrastrukturnya. Caranya melalui sistem

transportasi antarmoda dan sistem transportasi angkutan umum terpadu (multimoda). Artinya, berbagai moda dapat terkombinasikan dengan baik, efisien serta efektif sehingga orang dapat berpindah dari satu jenis angkutan ke angkutan lainnya dengan cepat, murah dan nyaman.

Pelayanan jasa transportasi harus ditingkatkan efektivitas dan efisiensinya dalam melayani kebutuhan masyarakat melalui keterpaduan. Kata "terpadu" mempunyai arti dan makna bahwa kegiatan transportasi dilakukan secara menyeluruh meliputi seluruh sub sektor (darat, penyeberangan, laut dan udara) dan menyatu membentuk suatu kesatuan sistem yang padu.

Keterpaduan transportasi baik intra maupun antar moda merupakan tujuan yang sangat diharapkan dibidang transportasi dan sangat ditentukan oleh beberapa hal yang meliputi morfologi wilayah dalam pelayanan transportasi, tersedianya prasarana transportasi sesuai jenis moda yang diselenggarakan dan tersedianya moda transportasi yang memadai serta pola pergerakan penumpang dan barang.

Legalitas penyelenggaraan transportasi antarmoda/multimoda di Indonesia, diantaranya: UU No. 38/2004 tentang Jalan; UU No. 22/2009 tentang LLAJ (Lalu Lintas & Angkutan Jalan); UU No.17/2008 tentang Pelayaran; PP No. 8/2011 tentang Angkutan Multimoda; dan Kepmenhub No. 49/2005 tentang Sistranas (Sistem Transportasi Nasional); Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda; Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2012; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Multimoda. Keterpaduan sistem jaringan pelayanan (susunan rute-rute pelayanan transportasi yang membentuk satu kesatuan hubungan) dan jaringan prasarana transportasi multimoda/antarmoda menunjukkan keterpaduan pemberlakuan 5 (lima) Undang-Undang tersebut.

Pelabuhan Pontianak dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak, terletak di tepi sungai Kapuas, menjadi urat nadi perekonomian dan menghubungkan area seluas 146,8 ribu km² di Provinsi Kalimantan Barat. Wilayah yang luasnya sebanding dengan pulau Jawa ditambah pulau Madura ini antara lain meliputi Pontianak, Sintete, Sambas, Sintang, Sanggau, Kapuas, Hulu, Telok Air, Ketapang dan Singkawang.

Saat ini di Pelabuhan Pontianak belum tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung untuk beralih moda, sehingga para penumpang harus berjalan kaki menuju *shelter* di luar pelabuhan dan harus menyewa kendaraan sebagai angkutan lanjutan. Sehubungan dengan hal tersebut maka permasalahan yang akan dikaji yaitu bagaimanakah keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak?

Tujuan kajian ini adalah menyusun konsep kebijakan terkait dengan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teoritis

Djamari (Odan Wahyudin 1998:18) mengatakan bahwa "Transportasi adalah pergerakan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya". Transportasi antarmoda dapat diartikan sebagai transportasi penumpang dan/atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan. Transportasi antarmoda lebih menekankan pada upaya pemaduan jaringan pelayanan dan prasarana.

Menurut Peneliti Manajemen Transportasi Multimoda (Juren Capah) Keputusan Menteri Tahun 2005 tentang Sistranas belum dapat berjalan optimal karena peraturan yang terkait dengan transportasi antarmoda/multimoda terdiri dari beberapa kementerian dan pemerintah provinsi dan kabupaten kota masih terpisah-pisah sehingga perlu diusulkan dalam bentuk satu undang-undang tentang transportasi multimoda.

Dalam rangka memberikan kemudahan pada penumpang untuk melakukan perjalanan menerus, beberapa elemen yang perlu diperhatikan dalam mencapai keterpaduan antarmoda, antara lain: Keterpaduan jaringan dan simpul; tersedianya sistem informasi yang *real time door to door*; keterpaduan tarif dan tiket; penanganan bagasi penumpang; sosialisasi pentingnya transportasi antarmoda. Efektivitas transportasi antar moda juga terletak pada hubungan atau interkoneksi yang baik antar moda, yaitu di terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara.

Atribut Pelayanan Transportasi dalam Dokumen Sistranas terdiri dari **Selamat (*safe*)**, dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari kecelakaan akibat faktor internal transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain berdasarkan perbandingan antara jumlah kejadian kecelakaan terhadap jumlah pergerakan kendaraan dan jumlah penumpang dan atau barang. **Aksesibilitas tinggi (*high accesibility*)**, dalam arti jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah nasional dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan ketahanan nasional. **Terpadu (*Integrated*)**, dalam arti terwujudnya keterpaduan antar dan intermoda dalam jaringan prasarana dan pelayanan

yag meliputi pembangunan, pembinaan dan penyelenggaraannya sehingga lebih efektif dan efisien. **Kapasitas mencukupi** (*sufficient capacity*), dalam arti bahwa kapasitas sarana dan prasarana transportasi cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pengguna jasa. Kinerja kapasitas tersebut dapat diukur berdasarkan indikator sesuai dengan karakteristik masing-masing moda, antara lain perbandingan jumlah sarana transportasi dengan jumlah penduduk pengguna transportasi, antara sarana dan prasarana, antara volume jasa transportasi yang dinyatakan dalam penumpang kilometer atau ton kilometer dengan kapasitas yang tersedia. **Teratur** (*reguler*), dalam arti pelayanan transportasi yang dapat memberi jadwal waktu keberangkatan dan waktu tiba, yang dapat diukur antara lain dengan jumlah kendaraan berjadwal terhadap seluruh kendaraan yang beroperasi. **Lancar dan cepat** (*smooth and speedy*), dalam arti terwujudnya waktu tempuh yang singkat dengan tingkat keselamatan yang tinggi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator antara lain kecepatan kendaraan per satuan waktu. **Mudah Dicapai** (*convinient*), dalam arti bahwa pelayanan menuju kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan mudah bagi masyarakat pengguna jasa melalui informasi yang jelas, kemudahan mendapat tiket, kemudahan alih kendaraan, dan lain sebagainya yang dapat diukur dengan waktu dan biaya yang digunakan dari tempat asal ke kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan. **Tepat waktu** (*punctuality*), dalam arti bahwa pelayanan transportasi dilakukan dengan jadwal yang tepat baik saat keberangkatan maupun kedatangan sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanan dengan pasti yang diukur antara lain dengan jumlah pemberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu terhadap jumlah kendaraan berangkat dan datang. **Nyaman** (*comfort*), dalam arti terwujudnya ketenangan dan kenikmatan bagi penumpang selama berada dalam kendaraan. Keadaan tersebut dapat diukur dari ketersediaan dan kualitas fasilitas terhadap standarnya di dalam sarana transportasi. **Tarif terjangkau** (*affordable Tar-iff*), dalam arti penyediaan jasa transportasi yang sesuai dengan daya beli masyarakat menurut kelasnya pada umumnya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemampuan penyediaan jasa transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator perbandingan antara pengeluaran rata-rata masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan transportasi terhadap pendapatan. **Tertib** (*discipline*), dalam arti pengoperasian sarana

transportasi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, norma atau nilai nilai yang berlaku di masyarakat. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator antara lain perbandingan jumlah pelanggaran dengan jumlah perjalanan. **Aman** (*secure*), dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal transportasi baik berupa gangguan alam, gangguan manusia maupun gangguan lainnya. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain berdasarkan perbandingan antara jumlah terjadinya gangguan dengan jumlah perjalanan. **Polusi Rendah** (*low pollution*), dalam arti yang ditimbulkan sarana transportasi baik polusi gas buang, air, suara maupun polusi getaran serendah mungkin. **Efisien** (*efficient*), dalam arti mampu memberikan manfaat yang maksimal dengan pengorbanan tertentu yang harus ditanggung oleh pemerintah, operator, masyarakat dan lingkungan, atau memberikan manfaat tertentu dengan pengorbanan minimum. Keadaan ini dapat diukur antara lain berdasarkan perbandingan manfaat dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sedangkan utilisasi merupakan tingkat penggunaan kapasitas sistem transportasi yang dapat dinyatakan dengan indikator seperti faktor muat penumpang, faktor muat barang dan tingkat penggunaan sarana dan prasarana.

METODOLOGI

Data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah data sekunder dan data primer. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menggunakan metode kepustakaan (*library studies*) atau dikenal juga dengan nama studi dokumen meliputi literatur-literatur yang terkait dengan angkutan pepadu moda/alih moda, dan artikel-artikel yang berhubungan dengan permasalahan. Data primer dilakukan dengan observasi di lokasi survai, menyebar kuesioner kepada responden yang dalam hal ini adalah para pengguna jasa pelabuhan khususnya penumpang kapal laut.

Teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif, *ImportancePerformance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

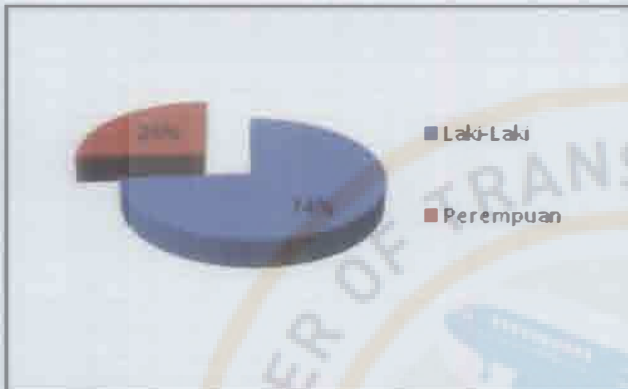
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil jajak pendapat dan wawancara sebanyak 100 responden di lokasi survai yaitu di terminal penumpang kapal di pelabuhan Pontianak, keseluruhan responden adalah penumpang kapal antar pulau.

1. Data Identitas Responden

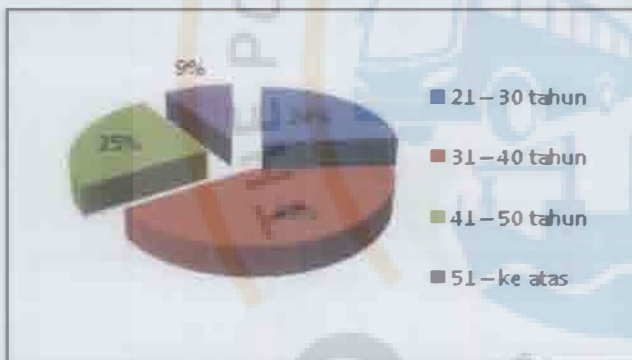
a. Jenis Kelamin dan Usia

Berdasarkan jenis kelamin responden diperoleh sebanyak 74% laki-laki. Jumlah ini disebabkan karena sampel yang bersedia mengisi kuesioner adalah dominan berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan berdasarkan usia responden diperoleh usia antara 21 hingga 30 tahun sebanyak 24%, usia 31 hingga 40 tahun sebanyak 42%, usia 41 hingga 50 tahun sebanyak 25% dan usia 51 tahun ke atas sebanyak 9%. (Gambar 1 dan 2).



Sumber: Hasil Analisis

Gambar 1. Jenis Kelamin Responden



Sumber: Hasil Analisis

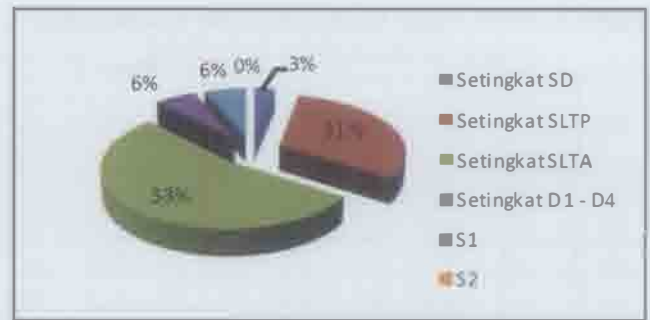
Gambar 2. Usia Responden

b. Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden diperoleh sebanyak 53% berpendidikan setingkat SLTA, 31% berpendidikan setingkat SLTP, berpendidikan setingkat SD dan D1-D4 masing-masing sebanyak 6%, sedangkan setingkat S1 dan S2 0%. (Gambar 3.)

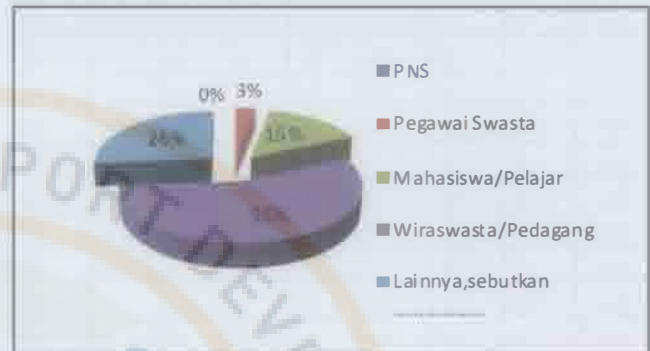
c. Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaan responden diperoleh data sebanyak 55% adalah wiraswasta/pedagang, 26% memilih lain-lain seperti buruh/pekerja kasar, 15% mahasiswa/pelajar dan pegawai swasta sebanyak 3%, namun yang bekerja sebagai PNS 0%. (Gambar 4)



Sumber: Hasil Analisis

Gambar 3. Pendidikan Responden

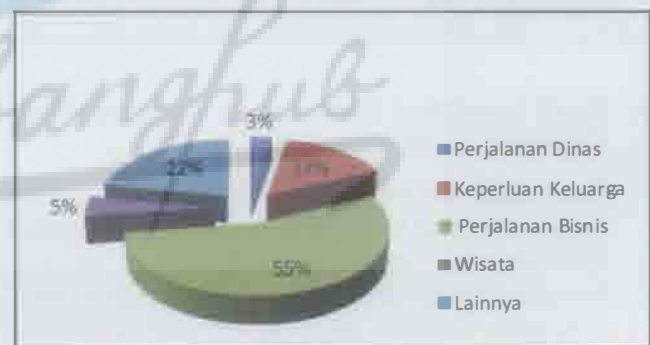


Sumber: Hasil Analisis

Gambar 4. Pekerjaan Responden

d. Keperluan Perjalanan

Berdasarkan keperluan perjalanan responden diperoleh data sebanyak 55% adalah perjalanan bisnis, yang dimaksud bisnis disini adalah para pedagang yang berasal dari tanah Jawa, sebanyak 22% adalah Lainnya seperti para buruh/pekerja kasar, 17% keperluan keluarga dan 5% adalah perjalanan wisata serta 3% perjalanan dinas, seperti yang tertera pada data berdasarkan jenis pekerjaan responden terdapat 3% pegawai swasta. (Gambar 5.)



Sumber: Hasil Analisis

Gambar 5. Keperluan Perjalanan

2. Data Persepsi Penumpang Kapal Antar Pulau di Pelabuhan Pontianak

Secara keseluruhan hasil jajak pendapat, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Data Hasil Jajak Pendapat Penumpang Kapal di Pelabuhan Pontianak

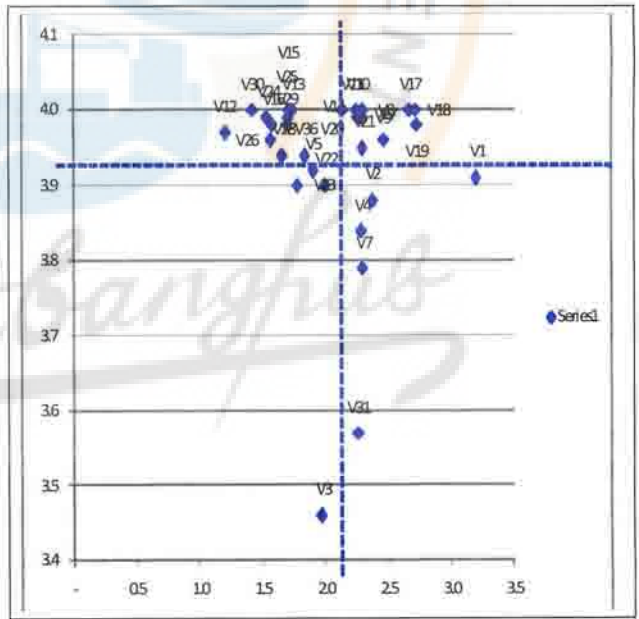
NO.	SKOR							
	KINERJA				HARAPAN			
	1	2	3	4	1	2	3	4
V1	0	2	76	22	0	0	9	91
V2	0	62	38	0	0	0	12	88
V3	8	87	5	0	0	0	54	46
V4	0	70	30	0	0	0	21	79
V5	14	81	5	0	0	0	8	92
V6	16	84	0	0	0	0	6	94
V7	1	69	30	0	0	0	16	84
V8	0	70	30	0	0	0	0	100
V9	0	70	30	0	0	0	5	95
V10	0	70	30	0	0	0	5	95
V11	0	86	14	0	0	0	0	100
V12	79	21	0	0	0	0	3	97
V13	30	70	0	0	0	0	2	98
V14	3	69	28	0	0	0	0	100
V15	29	68	3	0	0	0	0	100
V16	43	57	0	0	0	0	4	96
V17	0	37	59	4	0	0	0	100
V18	0	28	71	0	0	0	0	100
V19	0	34	59	7	0	0	2	98
V20	0	78	18	4	0	0	1	99
V21	0	70	30	0	0	0	1	99
V22	19	62	19	0	0	0	10	90
V23	38	46	16	0	0	0	10	90
V24	48	50	2	0	0	0	1	99
V25	30	69	1	0	0	0	1	99
V26	42	58	0	0	0	0	2	98
V27	0	53	47	0	0	0	4	96
V28	34	66	0	0	0	0	6	94
V29	31	66	3	0	0	0	0	100
V30	63	30	6	0	0	0	0	100
V31	0	78	18	4	0	6	31	63

3. Hasil Important Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil (Tabel 2):

Dari skor kinerja diperoleh sumbu absis (sumbu tingkat kepuasan) setelah dihitung nilai rata-rata total kinerja sebesar 2,072 dan dari skor harapan diperoleh sumbu ordinat sebesar 3,927 sehingga dapat kita ketahui secara umum penyebaran data letak pada kuadran dan penempatan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa seperti yang terlihat pada gambar kuadran berikut: (Gambar 6.)

Tabel 2. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

No. Pertanyaan	SKOR							
	KINERJA				HARAPAN			
	1	2	3	4	1	2	3	4
V1	0	2	76	22	0	0	9	91
V2	0	62	38	0	0	0	12	88
V3	8	87	5	0	0	0	54	46
V4	0	70	30	0	0	0	21	79
V5	14	81	5	0	0	0	8	92
V6	16	84	0	0	0	0	6	94
V7	1	69	30	0	0	0	16	84
V8	0	70	30	0	0	0	0	100
V9	0	70	30	0	0	0	5	95
V10	0	70	30	0	0	0	5	95
V11	0	86	14	0	0	0	0	100
V12	79	21	0	0	0	0	3	97
V13	30	70	0	0	0	0	2	98
V14	3	69	28	0	0	0	0	100
V15	29	68	3	0	0	0	0	100
V16	43	57	0	0	0	0	4	96
V17	0	37	59	4	0	0	0	100
V18	0	28	71	0	0	0	0	100
V19	0	34	59	7	0	0	2	98
V20	0	78	18	4	0	0	1	99
V21	0	70	30	0	0	0	1	99
V22	19	62	19	0	0	0	10	90
V23	38	46	16	0	0	0	10	90
V24	48	50	2	0	0	0	1	99
V25	30	69	1	0	0	0	1	99
V26	42	58	0	0	0	0	2	98
V27	0	53	47	0	0	0	4	96
V28	34	66	0	0	0	0	6	94
V29	31	66	3	0	0	0	0	100
V30	63	30	6	0	0	0	0	100
V31	0	78	18	4	0	6	31	63



Gambar 6. Kuadran

Hasil kuadran di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Kuadran A: Cocentrate Here (konsentrasi di sini)
Pada kuadran ini terdapat 14 faktor prioritas untuk

ditingkatkan, antara lain: Keterpaduan antara angkutan laut dengan angkutan jalan sudah efektif dan efisien; Jumlah armada angkutan banyak sehingga mudah di dapat; Angkutan lanjutan dari terminal pelabuhan mudah dicapai; Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal tepat; Jadwal angkutan umum tepat; Tingkat kenyamanan dalam kapal; Tingkat kenyamanan dalam angkutan lanjutan; Kenyamanan fasilitas jalan dari terminal penumpang menuju halte; Kemudahan dalam membawa barang bawaan menuju halte angkutan lanjutan; Membawa barang bawaan dalam angkutan umum mudah; Fasilitas selasar pelindung hujan dan panas dari gedung terminal kapal menuju halte; Sarana angkutan umum sebagai angkutan lanjutan banyak; Sarana angkutan umum sebagai angkutan lanjutan layak; Fasilitas trolley untuk membawa barang bawaan dari gedung terminal menuju halte.

Kuadran B: *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi)

Pada kuadran B terdapat 10 faktor yang dianggap penting untuk dipertahankan, antara lain: Perilaku sopir angkutan umum di jalan; Perjalanan kapal lancar; Perjalanan angkutan umum lancar; Waktu tempuh angkutan umum cepat; Tarif tiket kapal murah; Tarif angkutan lanjutan murah; Tingkat keamanan dalam kapal; Tingkat keamanan dalam perjalanan dari terminal pelabuhan menuju halte angkutan lanjutan; Tingkat keamanan dalam kendaraan umum; Jarak antara gedung terminal dan halte dekat.

Kuadran C: *Low Priority* (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan, sehingga tidak perlu diprioritaskan sebanyak 3 variabel, antara lain: Jumlah trayek/rute angkutan umum yang melayani dari dan ke pelabuhan banyak; Gas buang kendaraan/angkutan bersih; Suara kendaraan/angkutan umum tidak bising.

Kuadran D: *Possibly Overkill* (terlalu berlebih)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan, sebaiknya alokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan seperti kuadran B sebanyak 4 variabel, antara lain: Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkutan; Antara angkutan laut dengan angkutan jalan

sudah terpadu; Kondisi antrean angkutan umum teratur; Fasilitas halte di dalam kawasan terminal tersedia.

4. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Dari hasil penghitungan dengan menggunakan CSI, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

	Weighted Score (%)	Weighted Average
V1	0,103	3,212
V2	0,076	3,187
V3	0,056	2,842
V4	0,072	3,113
V5	0,062	3,220
V6	0,060	3,236
V7	0,072	3,154
V8	0,076	3,286
V9	0,075	3,245
V10	0,075	3,245
V11	0,070	3,286
V12	0,039	3,261
V13	0,056	3,269
V14	0,074	3,286
V15	0,057	3,286
V16	0,051	3,253
V17	0,088	3,286
V18	0,089	3,286
V19	0,089	3,269
V20	0,074	3,277
V21	0,075	3,277
V22	0,064	3,204
V23	0,057	3,204
V24	0,050	3,277
V25	0,056	3,277
V26	0,052	3,269
V27	0,080	3,253
V28	0,054	3,236
V29	0,057	3,286
V30	0,047	3,286
V31	0,066	2,932
	2,070	
Satisfaction Index	51,762	

Satisfaction Index dari hasil penghitungan dengan menggunakan CSI diperoleh angka **51,762 (51,8%)** yang berarti $X \leq 64\%$ dengan Interpretasi *Very Poor*, yaitu bahwa keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak sangat buruk atau belum terpadu.

5. Evaluasi

Upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor yang kondisinya dianggap kurang namun penting berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Keterpaduan antara angkutan laut dengan angkutan jalan efektif dan efisien

Dari data yang diperoleh serta hasil pengamatan di lapangan, kondisi yang ada adalah belum adanya keterpaduan antara angkutan laut dengan angkutan jalan di Pelabuhan Pontianak. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Dinas Perhubungan Propinsi dan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

- b. Banyaknya jumlah armada angkutan umum

Dari hasil pengamatan di lapangan, angkutan umum yang beroperasi tidak terlalu banyak, namun hal ini belum didukung dengan data jumlah angkutan umum yang hingga saat ini belum diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

- c. Angkutan lanjutan dari terminal pelabuhan mudah dicapai

Bila dilihat langsung memang dari terminal penumpang menuju halte angkutan umum/lanjutan tidak terlalu jauh tetapi itu untuk yang tidak membawa barang bawaan dalam jumlah besar/banyak.

- d. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal

Pada saat dilakukan survei di lapangan, terjadi keterlambatan jadwal kapal yang cukup lama. Jadwal yang seharusnya kapal datang pukul 13.00 dan berangkat pukul 15.00, hingga pukul 14.30 belum tiba di pelabuhan. Menurut informasi dari petugas di pelabuhan hal ini sudah biasa terjadi, bahkan tidak jarang jadwal kapal dibatalkan.

- e. Ketepatan jadwal angkutan umum/angkutan lanjutan

Jadwal angkutan umum sebagai angkutan lanjutan di Pelabuhan Pontianak tidak dapat ditentukan karena selain jumlah yang sedikit, angkutan umum di Pontianak tidak beroperasi secara maksimal berkeliling mengangkut penumpang, tetapi lebih banyak berhenti (ngetem) di pusat-pusat keramaian seperti mall, pasar dan sebagainya, sehingga angkutan umum semakin jarang terlihat beroperasi di jalan.

- f. Tingkat kenyamanan dalam kapal

Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang tentang tingkat kenyamanan dalam kapal masih harus ditingkatkan lagi.

- g. Tingkat kenyamanan dalam angkutan umum/lanjutan

Bila dilihat dari model/jenis angkutan umum yang beroperasi di Pontianak adalah berbentuk "oplet", berumur sudah tua dan kurang nyaman.

- h. Kenyamanan fasilitas jalan dari terminal penumpang menuju halte

Fasilitas jalan dari terminal penumpang menuju halte masih bercampur dengan area parkir dan keluar masuk mobil sehingga kurang nyaman.

- i. Kemudahan dalam membawa barang bawaan menuju halte angkutan lanjutan

Dalam membawa barang bawaan terutama dalam jumlah banyak/besar menuju halte sangat sulit.

- j. Kemudahan dalam membawa barang bawaan dalam angkutan umum

Pintu mobil angkot/umum terletak di belakang, sehingga menyulitkan penumpang untuk masuk dan keluar dengan beban bawaan yang banyak.

- k. Fasilitas selasar pelindung hujan dan panas dari gedung terminal kapal menuju halte

Fasilitas selasar pelindung hujan dari terminal menuju jalan raya belum tersedia. Kondisi ruang tunggu yang terbatas juga mengakibatkan calon-calon penumpang harus menunggu di teras, dengan atap yang kurang melindungi dari panas dan hujan.

- l. Sarana angkutan umum sebagai angkutan lanjutan layak

Sarana angkutan umum yang ada masih kurang layak, terutama untuk para penumpang yang baru melakukan perjalanan jauh dengan kapal, butuh kenyamanan dalam angkutan selanjutnya.

- m. Fasilitas trolley untuk membawa barang bawaan dari gedung terminal menuju halte

Fasilitas ini sangat dibutuhkan oleh para penumpang/pengguna jasa pelabuhan guna memudahkan dalam membawa barang bawaan dari terminal penumpang menuju jalan/halte.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di pelabuhan Pontianak belum terpadu.

Hal ini dibuktikan dengan **hasil penghitungan Costomer Satisfaction Index (CSI) diperoleh** angka 51,762 (51,8%) yang berarti $X \leq 64\%$ dengan Interpretasi *Very Poor*, yaitu bahwa keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak sangat buruk atau belum terpadu.

Belum adanya kebijakan pemerintah setempat terkait dengan pelayanan terpadu bagi penumpang di Pontianak.

B. Saran

1. Perlunya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak, guna terciptanya keterpaduan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak.
2. Dibutuhkan sebuah kebijakan tentang keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang No. 38/2004 tentang *Jalan*.
Undang-undang No. 22/2009 tentang *Lalu Lintas & Angkutan Jalan*.
Undang-undang No.17/2008 tentang *Pelayaran*;
PP No. 8/2011 tentang *Angkutan Multimoda*.
Kepmenhub No. 49/2005 tentang *Sistranas (Sistem Transportasi Nasional)*.
Supranto J, 2006. *Riset Metodologi*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
John A. Martilla and John C. James, "Importance-Performance Analysis" (*Journal of Marketing*, January, 1977) pp. 77 - 79.
Morlok, Edward.K (a.b.Ir.J.K. Hainim). 1988 . *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transpotasi*.Erlangga.
Marnis nawi-Khirani, 2009. *Panduan menyusun Proposal Penelitian*, UNP Padang.

