

**ANALISIS PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN MAKASSAR DALAM
PERSPEKTIF TRANSPORTASI ANTARMODA**
**ANALYSIS OF PASSENGER SERVICE IN MAKASSAR PORT IN PERSPECTIVE
INTERMODAL TRANSPORTATION**

Win Akustia

Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
email : win.akustia@yahoo.com

Diterima: 5 Maret 2013, Revisi 1: 27 Maret 2013, Revisi 2: 10 April 2013, Disetujui: 26 April 2013

ABSTRAK

Pelabuhan Soekarno- Hatta di Makassar merupakan salah satu pelabuhan besar di Indonesia. Moda angkutan jalan yang biasa beroperasi di depan pelabuhan ini adalah Bus Damri, becak, taksi, dan angkot. Angkot di Makassar lebih dikenal dengan sebutan pete-pete, beroperasi hingga malam sekitar pukul 20.00. Perpaduan antara moda laut dengan moda jalan perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terpadu. Selain itu alih moda perlu disesuaikan dengan harapan masyarakat, yang pada dasarnya menginginkan kelancaran dan kenyamanan. Maksud dari penelitian adalah melakukan penelitian pelayanan penumpang antarmoda di Pelabuhan Makassar, dengan tujuan membuat konsep peningkatan pelayanan penumpang antarmoda di Pelabuhan Makassar. Pengumpulan data antara lain tentang : petunjuk arah menuju lokasi pemberhentian angkutan kota, kondisi fisik jalan menuju lokasi pemberhentian angkutan kota, kenyamanan dan keamanan, kemudahan memperoleh informasi, dan lain-lain. Hasil kajian dapat disimpulkan bahwa petugas keamanan belum optimal dalam melaksanakan tugasnya, dan lokasi pemberhentian angkutan lanjutan belum menjadi wilayah kendalinya. Perlu disediakan pedestrian khusus untuk menuju ke lokasi angkutan lanjutan, sehingga memberi rasa nyaman dan aman. Petunjuk arah bagi pengguna jasa yang meliputi penempatan, ukuran huruf yang digunakan, warna huruf, serta latar belakang papan, masih belum distandarkan sehingga sulit dikenali dan tidak mudah dilihat dari jarak jauh.

Kata kunci : kemudahan, alih moda

ABSTRACT

Soekarno-Hatta Port of Makassar is the one of the major ports in Indonesia. Normal road transport modes that operating in front of the harbor is Damri's bus, pedicab, taxi, and public transportation. Public transportation in Makassar is known as pete-pete, operating through the night around 20:00 pm. The combination of sea modes with road modes needs to be organized in an integrated service system. Moreover, the modes need to be tailored with the expectations of the people, who basically want smoothness and comfortable. The purpose of this research is to study intermodal passenger services in the Port of Makassar, with the goal of making the concept of improved intermodal passenger services in the Port of Makassar. The data collection among other things: the guide directions to the location of the public transportation stops, the physical condition of the road to the location of public transportation stops, convenience and security, ease of obtaining information, and others. The results of the study is concluded that the security guard is not optimal in carrying out their duties and discharge location yet to be the control region. It should be reserved exclusively for pedestrians to the locations of the next transport, giving a sense of comfort and safety. Directions for service users including placement, font size, font color, and background boards, still not standardized, making it difficult to recognize and it is not easily seen from the distance.

Keywords: convenience, control mode

PENDAHULUAN

Pelabuhan Soekarno-Hatta di Makassar merupakan salah satu pelabuhan besar di Indonesia. Kegiatan transportasi beroperasi setiap hari di kawasan ini dan melibatkan berbagai jenis moda. Selain moda transportasi laut yaitu kapal, ada juga moda transportasi jalan berupa bus, angkot dan lain-lain. Moda-moda ini beroperasi dengan menggunakan masing-masing simpul, yaitu pelabuhan, dan halte. Tahun 2013 direncanakan akan diadakan pembebasan lahan untuk pembangunan transportasi rel dari Pelabuhan Soekarno-Hatta di Makassar ke Pare-Pare. Sesuai rencana modal transportasi massal kereta api Makassar-Parepare direncanakan akan melintasi jalur di pesisir pantai sepanjang 136,3 kilometer. Jalur tersebut sebelumnya telah diteliti oleh Kementerian Perhubungan dan Pemda Pemprov Sulsel sejak beberapa tahun terakhir dan telah dilakukan studi kelayakan. Pembuatan jalur kereta api ini akan dimulai dari Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar hingga ke Pelabuhan Pare-Pare. Hal ini tentu akan lebih memudahkan akses ke pelabuhan ini (www.fajar.co.id/metro-makassar/).

Moda angkutan jalan yang biasa beroperasi di depan pelabuhan ini adalah bus Damri, becak, taksi, dan angkot. Angkot di Makassar lebih dikenal dengan sebutan *pete-pete*. Agar penyelenggaraan transportasi berjalan lancar, maka antara satu jenis moda harus saling bersinergi dengan jenis moda lainnya. Untuk itu antara satu simpul dari jenis moda tertentu perlu saling berhubungan dengan simpul moda lainnya, sebagai contoh penumpang yang baru turun dari kapal dapat melakukan alih moda ke angkutan lain seperti bus kota dengan mudah dan lancar, ini artinya transportasi perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terpadu, sehingga transportasi antar moda menjadi efektif dan efisien. Transportasi antarmoda menurut Sistranas (2005) adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan. Selain itu alih moda perlu disesuaikan dengan harapan masyarakat, yang pada dasarnya menginginkan kelancaran dan kenyamanan.

Dalam rangka mewujudkan transportasi yang lancar tersebut diperlukan penyediaan fasilitas alih moda. Fasilitas alih moda transportasi ada diantara satu simpul dengan simpul lainnya yang berfungsi sebagai titik temu dalam transportasi antarmoda dan atau transportasi multimoda. Sebagai salah satu pintu gerbang masuk ke Indonesia, transportasi

yang menyangkut proses alih moda di kawasan pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar harus dapat berjalan lancar. Agar dalam penyediaan fasilitas alih moda yang sempurna, kiranya perlu dilakukan terlebih dahulu kajian persepsi dari beberapa pihak yang terkait dalam rangka kriteria penyediaan fasilitas alih moda di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Permasalahannya adalah sudah baikkah pelayanan penumpang antar moda di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar? Tujuan kajian ini adalah membuat konsep peningkatan pelayanan penumpang antarmoda di Pelabuhan Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk menjabarkan pengertian mengenai tingkat pelayanan (*level of service*), Vukan R. Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (*user*). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi.

Faktor utama yang membandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu unjuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti kecepatan operasi, kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan, seperti kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, kebersihan, serta harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

Tindakan peningkatan kualitas pelayanan termasuk didalamnya adalah kemudahan akses penumpang, hal ini berhubungan dengan tahapan proses antar bagian, jarak antar bagian yang ada dalam terminal (Pucher and Kuth, 1996). Pengembangan simpul harus mempertimbangkan hubungannya dengan moda lain untuk memudahkan penumpang mencapai tujuan mereka (Studi Optimalisasi Jaringan Prasarana Transportasi Dalam Mendukung Angkutan Multimoda, 2013). Artinya, pengguna jasa di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar merasa mudah dan nyaman dalam melewati proses alih moda.

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang akan mempengaruhi keputusan konsumen, seperti : kapan, kemana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen

yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial ekonomi dan preferensi. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan semua atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, akan tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap preferensinya. Manheim (1979) memberikan beberapa contoh atribut untuk pelayanan jasa transportasi, seperti dalam tabel 1.

Tabel 1. Atribut Pelayanan Transportasi

No.	Atribut	Variabel
1.	Waktu	• Waktu perjalanan total; • Keandalan (variasi waktu perjalanan); • Waktu transfer; • Frekuensi perjalanan; • Jadwal waktu perjalanan.
2.	Ongkos Pengguna Jasa	• Ongkos transportasi langsung, seperti: tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir; • Ongkos operasi langsung lainnya, seperti: biaya muat dan dokumentasi; • Ongkos tak langsung, seperti: biaya pemeliharaan, biaya gudang atau asuransi.
3.	Keselamatan dan Keamanan	• Kemungkinan terjadinya kerusakan barang saat bongkar muat; • Kemungkinan terjadinya kecelakaan; • Perasaan aman.
4.	Kesenangan dan Kenyamanan Pengguna Jasa	• Jarak perjalanan; • Jumlah pertukaran kendaraan yang harus dilakukan; • Kenyamanan fisik (suhu, kualitas pengendalian, kebersihan); • Kenyamanan psikologis (status, pemilihan sendiri); • Kesenangan lainnya (penanganan bagasi, ticketing, pelayanan makanan atau minuman, kesenangan selama perjalanan, keindahan, dan sebagainya); • Kesenangan yang lain (penanganan bagasi, tiket, atau pelayanan makanan); • Kesenangan perjalanan.
5.	Pelayanan Ekspedisi	• Asuransi kerugian; • Hak pengimban kembali.

Sumber: Manheim (1979)

Dari beberapa variabel yang disebutkan Manheim (1979), ada yang berpengaruh erat dengan persepsi pengguna jasa terhadap kemudahan akses yaitu atribut waktu, dan atribut kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa. Atribut waktu terutama adalah pada variabel waktu transfer, sedangkan atribut kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa terutama pada variabel kenyamanan fisik, dan variabel kenyamanan psikologis serta variabel kesenangan lainnya.

Berkaitan dengan kajian ini, variabel waktu transfer dan variabel kenyamanan sangat berkaitan. Apakah dalam proses alih moda di Pelabuhan Soekarno – Hatta pengguna jasa sudah merasa berlangsung cepat dan nyaman.

METODOLOGI

Analisis menggunakan cara *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sebelum dilakukan analisis CSI, terlebih dahulu dilakukan analisis: “*Importance-Performance*” yang merupakan alat analisis untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna jasa apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkannya.

Importance Analysis merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

1. Sangat puas atau sangat penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
2. Puas atau penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
3. Netral atau biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
4. Tidak puas atau tidak penting, bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
5. Sangat tidak puas atau sangat tidak penting, dengan bobot nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut diatas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi

tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;
Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;
n = Jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti. Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*), jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi, tetapi kepuasan konsumen berada pada tingkat yang rendah.

Kuadran 2 (*Performance*), jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi, dan kepuasan konsumen yang tinggi pula.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*), faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*), kepentingan konsumen terhadap atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi konsumen merasa sangat puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Makassar termasuk dalam pengelolaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia IV yang berada di Sulawesi Selatan. Pelabuhan Makassar terletak di bagian barat Kota Makassar tepat berada di bibir

pantai jalur Selat Makassar, pada posisi 05° 07' 25'' S dan 119° 22' 20'' E (Pelabuhan Makassar, 2013, www.google.com) sejak dahulu dikenal oleh para pedagang dan pelaut. Sejak abad ke-17 pada masa pemerintahan Gowa, Pelabuhan Makassar telah ditetapkan sebagai pusat perdagangan rempah-rempah. Setelah dikuasai oleh VOC pada tahun 1667 melalui perjanjian Bongaya atau lebih dikenal dengan *Bonggay Tractate*, maka Pelabuhan Makassar semakin ramai dikunjungi para pedagang dan pelaut dari mancanegara serta antar pulau.



Gambar 1. Pelabuhan Makassar (www.tpk.co.id)



Sumber: (<http://sbelen.wordpress.com/tag/makassar/>)

Gambar 2. Pelabuhan Makassar

Dari data yang didapat diketahui bahwa :

1. Kinerja keamanan, yang meliputi keamanan berjalan kaki, berdasarkan fakta, memberi gambaran bahwa petugas keamanan belum optimal dalam melaksanakan tugasnya dan lokasi pemberhentian angkutan lanjutan belum menjadi wilayah kendalinya;
2. Kinerja keselamatan, yang meliputi keselamatan berjalan kaki, berdasarkan fakta, memberi

gambaran bahwa pengguna jasa angkutan laut belum disediakan pedestrian khusus untuk menuju ke lokasi angkutan lanjutan, sehingga kurang memberi rasa nyaman dan kurang menjamin keselamatan;

3. Kinerja kemudahan memperoleh Informasi, yaitu informasi lokasi naik/turun, berdasarkan fakta, memberi gambaran bahwa petunjuk arah bagi pengguna jasa angkutan laut yang meliputi penempatan, ukuran huruf yang digunakan, warna huruf, serta latar belakang papan, masih belum distandarkan sehingga sulit dikenali dan tidak mudah dilihat dari jarak jauh.

Kunjungan kapal tahun lalu tercatat 5.914 unit atau bertambah 500 kapal dari tahun 2007 sebanyak 5.396 unit, kargo mengalami penurunan yakni 9,8 juta ton tahun 2007 menjadi 6,04 juta ton tahun 2008, kontainer dari 302.060 teus (2007) naik menjadi 354.229 teus (2008) dan penumpang tahun lalu tercatat 939.479 orang atau bertambah hampir 200 ribu orang dari penumpang turun-naik tahun 2007 sebanyak 793.959 orang.

Hasil lain adalah :

1. Petunjuk Arah

Informasi mengenai petunjuk arah menuju lokasi pemberhentian angkutan kota atau angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, antara lain adalah bahwa letak petugas penerangan jelas, letak atau penempatan papan petunjuk jelas, dan huruf yang digunakan pada papan petunjuk arah jelas, serta warna huruf dan warna latar belakang yang digunakan pada papan petunjuk arah jelas.

2. Kondisi Fisik Jalan

Kondisi fisik jalan menuju lokasi pemberhentian angkutan kota atau angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya adalah panjang jalan 50 meter, lebar 10 meter, kontur jalan datar dan merata, jenis permukaan jalan semen/aspal licin, perlintasan sebidang tidak ada, dan jalan untuk yang datang dan yang pergi tidak dipisahkan.

3. Kondisi Kenyamanan dan Keamanan

Kondisi kenyamanan dan keamanan menuju lokasi pemberhentian angkutan kota atau angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, adalah lampu penerangan sangat terang, selasar pelindung hujan/panas tidak ada, dan petugas keamanan sangat banyak, serta ketersediaan *trolley* sangat banyak.

Perbandingan jumlah opini responden tentang tingkat kepentingan, informasi yang diperoleh dari pendapat masyarakat, kesepahaman dengan pendapat masyarakat, serta kondisi yang dirasakan saat itu, terhadap masing-masing aspek yang diamati pada lokasi survei tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan mudah serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung mudah memperoleh informasi lokasi naik/turun angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

2. Kemudahan memperoleh informasi kedatangan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek kemudahan memperoleh informasi rute atau trayek angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan mudah serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung mudah memperoleh informasi rute atau trayek angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

3. Waktu tunggu penumpang mendapatkan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek kemudahan memperoleh informasi kedatangan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, dari seluruh

responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan mudah serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung mudah memperoleh informasi kedatangan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

4. Kenyamanan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek waktu tunggu penumpang mendapatkan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan singkat serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung singkat waktu tunggu penumpang mendapatkan angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

5. Kenyamanan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, pada simpul transportasi di kota Makassar.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek kenyamanan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan nyaman serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai nyaman berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

6. Keamanan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum

untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek kenyamanan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan nyaman serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung nyaman membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

7. Keselamatan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek keamanan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan aman serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung aman berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

8. Keselamatan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek keamanan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan aman

serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung aman membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

9. Keselamatan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek keselamatan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan terjamin keselamatannya serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai terjamin keselamatan berjalan kaki dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

10. Keselamatan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya.

Dilihat dari opini mengenai tingkat kepentingan aspek keselamatan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir atau sebaliknya, dari seluruh responden yang diperoleh di lokasi survei Makassar, frekuensi terbanyak cenderung mengarah pada penting dan sangat penting. Pendapat masyarakat pada umumnya menyatakan terjamin keselamatannya serta pada umumnya responden setuju dengan pendapat masyarakat tersebut. Setelah melihat faktanya, responden juga menilai biasa saja dan cenderung terjamin keselamatan membawa barang dari pintu terminal ke lokasi pemberhentian angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya.

Dari 10 aspek pelayanan yang diamati pada Pelabuhan Makassar menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan yang diberikan oleh responden

sebesar 4,362 yang dapat diartikan bahwa aspek-aspek pelayanan tersebut dinilai penting dan cenderung sangat penting. Di sisi lain, persepsi responden terhadap kinerja 10 aspek tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,734 yang berarti biasa saja cenderung baik. Hal ini sejalan dengan opini masyarakat setempat terhadap kinerja 10 aspek pelayanan pada Pelabuhan Makassar tersebut, yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,660 dan berarti juga biasa saja cenderung baik, serta penilaian masyarakat setempat tersebut pada awalnya cenderung disetujui oleh responden dengan memberi nilai rata-rata sebesar 3,838. Hasil analisis pengaruh persepsi responden menunjukkan bahwa 51,7% pernyataan responden tentang penilaiannya terhadap kinerja 10 aspek yang diamati dipengaruhi oleh pendapat pribadi, sedangkan sisanya, 48,3%, dipengaruhi oleh pendapat masyarakat. Komposisi ini berimbang dan menunjukkan kesepahaman responden dengan opini masyarakat terhadap kondisi kinerja 10 aspek yang diamati tersebut. Sedangkan hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 81,161%, yang membawa makna bahwa kinerja 10 aspek yang diamati di Pelabuhan Makassar tersebut dinilai sudah bagus dan sesuai dengan harapan pengguna jasanya.

Dari diagram IPA terlihat bahwa variabel V1, V7, V8, dan V10, yaitu kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun angkutan kota atau angkutan umum lain, untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, keamanan berjalan kaki dari pintu terminal penumpang menuju lokasi angkutan kota atau angkutan umum lain untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, keamanan membawa barang dari pintu terminal penumpang menuju lokasi angkutan kota atau angkutan umum lain untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, dan keselamatan membawa barang dari pintu terminal penumpang menuju lokasi angkutan kota atau angkutan umum lain untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, kinerjanya masih berada di bawah nilai rata-rata, padahal tingkat kepentingannya cukup tinggi.

Dari hasil investigasi di lapangan diperoleh informasi bahwa kondisi fisik jalan menuju lokasi pemberhentian angkutan kota atau angkutan umum untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir, atau sebaliknya, memiliki dimensi panjang jalan 50 meter dan lebar 10 meter, kontur jalan datar dan merata, jenis permukaan jalan semen/aspal licin, perlintasan sebidang tidak ada, tetapi jalan untuk yang datang dan yang pergi tidak dipisahkan.

Berdasarkan fakta ini memberi gambaran bahwa pengguna jasa angkutan laut di Pelabuhan Makassar belum disediakan pedestrian khusus untuk menuju ke lokasi angkutan lanjutan dan jalan untuk yang datang dan yang pergi perlu dipisahkan, sehingga dapat memberi rasa nyaman dan menjamin keselamatan. Untuk itu, sebaiknya di Pelabuhan Makassar disediakan pedestrian yang nyaman untuk memudahkan akses penumpang dari dan ke lokasi menunggu angkutan lanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Konsep peningkatan pelayanan penumpang antarmoda di Pelabuhan Makassar antara lain yang perlu dilakukan adalah agar petugas keamanan dioptimalkan dalam melaksanakan tugasnya, dan lokasi pemberhentian angkutan lanjutan juga menjadi wilayah kendalanya. Selain itu perlu disediakan pedestrian bagi pengguna jasa angkutan laut yang khusus menuju lokasi angkutan lanjutan, serta memberi kemudahan memperoleh informasi.

B. Saran

Petunjuk arah bagi pengguna jasa angkutan laut yang meliputi penempatan, ukuran huruf yang digunakan, warna huruf, serta latar belakang papan, perlu distandarkan sehingga mudah dilihat dari jarak jauh.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan, 2005, "Sistem Transportasi Nasional", Jakarta.
- Manheim, Marvin L., *Fundamentals of Transportation System Analysis, volume I, Basic Concept*, The MIT Press, Cambridge, 1979.
- Oliver, Richard L, 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*,. The McGraw-Hill Companise, Inc : New York.
- Pucher and Kurth, 1996, *Towards Sustainable Transportation*.
- Pelabuhan Makassar, 2013, www.google.com
- Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, 2013, *Studi Optimalisasi Jaringan Prasarana Transportasi Dalam Mendukung Angkutan Multimoda*.
- Sumber: ([w.w.w.fajar.co.id/metro makassar/](http://www.fajar.co.id/metro-makassar/)).
- Terminal Peti Kemas Makassar, 2013, (www.tpk.co.id)
- Vukan R. Vuchic, 1981, *Urban Public Transportation*, New Jersey.
-<http://sbelen.wordpress.com/tag/makassar/>

Balitbanghub