

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN MUARA ANGKE**

Fadliyah Nurbaya<sup>1</sup>, Winoto Hadi<sup>2</sup>  
Email : [fadliyahnurbaya@gmail.com](mailto:fadliyahnurbaya@gmail.com)<sup>1</sup>, [winoto@unj.ac.id](mailto:winoto@unj.ac.id)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik – Universitas Negeri Jakarta  
<sup>2</sup> Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik – Universitas Negeri Jakarta

**Abstrak.** Pelabuhan memiliki peranan penting dalam melayani kegiatan di negara kepulauan salah satunya Indonesia. Tersedianya pelayanan yang terdapat didalam pelabuhan bagi pengguna jasa pelabuhan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah yang diharapkan mampu berusaha untuk memenuhi tingkat kinerja pelayanan pelabuhan yang diharapkan terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan di DKI Jakarta, maka pengguna jasa pelabuhan akan semakin percaya dengan kebijakan-kebijakan Pemprov DKI Jakarta dalam bidang perhubungan khususnya di bagian dinas perhubungan Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan. Pelayanan yang terdapat didalam pelabuhan yang dapat dirasakan pengguna jasa pelabuhan secara langsung adalah pelayanan yang terdapat di pelabuhan penumpang. Salah satu pelabuhan penumpang di DKI Jakarta yang diharapkan dapat memberi tingkat kepuasan yang tinggi adalah Pelabuhan penumpang Muara Angke. Teknik penelitian ini menggunakan metode survey untuk pengambilan sampel data, analisis pembahasannya menggunakan analisis deskriptif, metode Gap dengan cara menghitung tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Hasilnya, dinilai pengguna jasa pelabuhan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan dalam pelabuhan seperti tidak ada pelayanan ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat dan tidak ada pelayanan kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan yang bertujuan mengantisipasi jika terjadinya keadaan darurat masalah kesehatan, sehingga pengguna jasa pelabuhan segera mendapat pertolongan pertama.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, gap, diagram kartesius, pelayanan pelabuhan

**Abstrac,** *The port has an important role in serving activities in one of the archipelago countries, Indonesia. The availability of services contained in ports for users of port services must be considered by the government which is expected to be able to try to meet the level of port service performance expected of the high level of satisfaction of users of port service in DKI Jakarta. The policy of the DKI Jakarta Provincial Government in the field of transportation, especially in the department of transportation, the Unit for Management of water and Port Transportation. The services contained in the port that can be directly felt by users of port services are those that are available at the passenger port. One of the passenger ports in DKI Jakarta that is expected to provide a high level of satisfaction is Muara Angke Passenger Port. This research technique uses survey methods for sampling data, analysis of the discussion using descriptive analysis, gap method by calculating the level of suitability and cartesius diagram. As a result, users of port services are still not maximal in providing services in ports such as there is no service to provide information on emergency health care facilities and there is no convenience service for health services aimed at anticipating health emergencies, so that users of port service immediately receive help first.*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, Gap, Cartesius Diagram, Port Service.*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelabuhan memiliki peranan penting dalam melayani kegiatan di negara kepulauan salah satunya Indonesia. Tersedianya pelayanan yang terdapat didalam pelabuhan bagi pengguna jasa pelabuhan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah yang diharapkan mampu berusaha untuk memenuhi tingkat kinerja pelayanan pelabuhan yang diharapkan terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan di DKI Jakarta, maka pengguna jasa pelabuhan akan semakin percaya dengan kebijakan-kebijakan Pemprov DKI Jakarta dalam bidang perhubungan khususnya di bagian Dinas Perhubungan Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan.

Pelayanan yang terdapat didalam pelabuhan yang dapat dirasakan pengguna jasa pelabuhan secara langsung adalah pelayanan yang terdapat di pelabuhan penumpang. Salah satu pelabuhan penumpang di DKI Jakarta yang diharapkan dapat memberi tingkat kepuasan yang tinggi adalah Pelabuhan Muara Angke, yang mana merupakan pelabuhan yang dikelola oleh Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan. Pelabuhan Muara Angke merupakan pelabuhan penumpang yang melayani penduduk pulau dan penumpang warga lokal atau wisatawan antar pulau yang menghubungkan Jakarta dengan pulau-pulau sekitarnya. namun dinilai pengguna jasa pelabuhan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan dalam pelabuhan seperti tidak ada pelayanan ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat dan tidak ada pelayanan kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan yang bertujuan mengantisipasi jika terjadinya keadaan darurat masalah kesehatan, sehingga pengguna jasa pelabuhan segera mendapat pertolongan pertama. Tidak ada kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok seperti pada saat

peneliti melakukan survey, terdapat petugas yang menegur penumpang yang merokok di area dermaga, sehingga perlu adanya identifikasi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan mengetahui harapan dan kinerja pelayanan yang diterima pengguna jasa yang menggunakan pelabuhan muara angke. sehingga kepuasan tersebut dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja pelayanan Pelabuhan Muara Angke.

**B. METODE PENELITIAN**

Metode ini menggunakan metode pengumpulan data baik berupa dengan cara studi literatur dan survey dengan melakukan penyebaran angket yang terstruktur melalui kuesioner. Data primer diperoleh dengan pengamatan langsung di lapangan, wawancara dengan staf pelayanan, dan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa pelabuhan, dan diperoleh 65 data yang dapat dianalisis. Penelitian ini menggunakan atribut pelayanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 119 tahun 2015 tentang perubahan PM nomor 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut dan disesuaikan dengan kondisi lapangan pelabuhan sebagai berikut.

**Tabel 1. Pelayanan Beserta Dimensinya**

Dimensi	No.	Pelayanan
<i>Reliability</i>	1	Kemudahan untuk mendapat tiket (tersedia loket dan waktu pelayanan maksimum 5 menit)
	2	Kejelasan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal
<i>Assurance</i>	3	Ketersediaan informasi peralatan penyelamatan ketika dalam bahaya
	4	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat
<i>Tangible</i>	5	Kenyamanan ruang tunggu penumpang
	6	Kenyamanan pintu masuk menuju peron
	7	Kenyamanan toilet
	8	Kenyamanan tempat ibadah
	9	Kenyamanan sumber cahaya
	10	Kenyamanan fasilitas sirkulasi udara
	11	Kenyamanan fasilitas kebersihan (tempat sampah)
	12	Kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan
	13	Kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok
<i>Empathy</i>	14	Kemudahan untuk mendapatkan informasi lintasan dan tariff
	15	Kemudahan untuk mendapat informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
	16	Kemudahan untuk mendapat perjalanan kapal dan layanan pengaduan
	17	Kemudahan untuk mendapat informasi angkutan lanjutan
	18	Kemudahan naik dan turun penumpang dari dan ke kapal
	19	Ketersediaan fasilitas penyandang difabel
	20	Ketersediaan fasilitas / ruangan khusus ibu menyusui
<i>Responsiveness</i>	21	Ketersediaan fasilitas keamanan dan ketertiban
	22	Ketertiban naik dan turun penumpang dari dan ke kapal
	23	Ketersediaan pos dan petugas keamanan
	24	Ketersediaan informasi gangguan keamanan

Data karakteristik responden terdiri karakteristik responden berdasarkan data jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan, berapa kali menggunakan pelayanan Pelabuhan Muara Angke dan tujuan berpergian. Untuk penilaian kuesioner pelayanan sangat baik dengan nilai 4, baik dengan nilai 3, kurang baik dengan nilai 2, tidak baik dengan nilai 1. Teknik analisis data menggunakan metode *gap analysis* di mana dicari tingkat kesesuaian, gap, dan diagram kartesius.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik Responden dimana pengambilan sampel dilakukan selama Praktek Kerja Lapangan, di Pelabuhan Muara Angke. Pengambilan sampel dilakukan pada hari biasa dan hari libur. karakteristik responden berdasarkan data jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan, berapa kali menggunakan pelayanan Pelabuhan Muara Angke dan tujuan bepergian, disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Nama (Jenis Kelamin)	Laki-Laki	35
	Perempuan	30
	Total	65
Usia	20-30 tahun	38
	31-40 tahun	23
	41-50 tahun	4
	Total	65
Pekerjaan	PNS	8
	Pegawai swasta	16
	Wiraswasta	5
	Mahasiswa/Pelajar	26
	Lainnya	10
	Total	65
Berapa kali menggunakan pelayanan Pelabuhan Muara Angke	1-2 kali	27
	3-4 kali	23
	>5 kali	15
	Total	65
Tujuan bepergian	Bekerja	17
	Berkunjung	20
	Lainnya	28
	Total	65
Penghasilan perbulan	Blm berpenghasilan	18
	1-3 juta	14
	3,1-5 juta	18
	5,1-6 juta	9
	>6 juta	6
	Total	65

Serta terdapat Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kevalidan dan keandalan data kinerja dan harapan kepuasan pelanggan di Pelabuhan Muara Angke. Kuesioner dinyatakan *valid* apabila nilai r hitung lebih besar dari r table dan untuk dinyatakan *reliable* apabila nilai r alpha lebih besar dari r table. Untuk memudahkan perhitungan uji validitas dan reliabilitas digunakan program SPSS versi 20. Berikut disajikan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dari semua pertanyaan.

**Tabel 3. Validitas Pertanyaan Kinerja**

Pertanyaan	r hitung	r table	Pernyataan
Pertanyaan 1	0.388	0.244	Valid
Pertanyaan 2	0.522	0.244	Valid
Pertanyaan 3	0.479	0.244	Valid
Pertanyaan 4	0.510	0.244	Valid
Pertanyaan 5	0.485	0.244	Valid
Pertanyaan 6	0.751	0.244	Valid
Pertanyaan 7	0.413	0.244	Valid
Pertanyaan 8	0.445	0.244	Valid
Pertanyaan 9	0.787	0.244	Valid
Pertanyaan 10	0.612	0.244	Valid
Pertanyaan 11	0.554	0.244	Valid
Pertanyaan 12	0.605	0.244	Valid
Pertanyaan 13	0.487	0.244	Valid
Pertanyaan 14	0.466	0.244	Valid
Pertanyaan 15	0.725	0.244	Valid
Pertanyaan 16	0.810	0.244	Valid
Pertanyaan 17	0.727	0.244	Valid
Pertanyaan 18	0.639	0.244	Valid
Pertanyaan 19	0.607	0.244	Valid
Pertanyaan 20	0.661	0.244	Valid
Pertanyaan 21	0.561	0.244	Valid
Pertanyaan 22	0.736	0.244	Valid
Pertanyaan 23	0.611	0.244	Valid
Pertanyaan 24	0.620	0.244	Valid

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai r hitung kinerja lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

**Tabel 4. Validitas Pertanyaan Harapan**

Pertanyaan	r hitung	r table	Pernyataan
Pertanyaan 1	0.465	0.244	Valid
Pertanyaan 2	0.500	0.244	Valid
Pertanyaan 3	0.523	0.244	Valid
Pertanyaan 4	0.571	0.244	Valid
Pertanyaan 5	0.430	0.244	Valid
Pertanyaan 6	0.730	0.244	Valid
Pertanyaan 7	0.522	0.244	Valid
Pertanyaan 8	0.501	0.244	Valid
Pertanyaan 9	0.602	0.244	Valid
Pertanyaan 10	0.559	0.244	Valid
Pertanyaan 11	0.621	0.244	Valid
Pertanyaan 12	0.569	0.244	Valid
Pertanyaan 13	0.433	0.244	Valid
Pertanyaan 14	0.352	0.244	Valid
Pertanyaan 15	0.691	0.244	Valid
Pertanyaan 16	0.705	0.244	Valid
Pertanyaan 17	0.634	0.244	Valid
Pertanyaan 18	0.662	0.244	Valid
Pertanyaan 19	0.528	0.244	Valid
Pertanyaan 20	0.617	0.244	Valid
Pertanyaan 21	0.501	0.244	Valid
Pertanyaan 22	0.677	0.244	Valid
Pertanyaan 23	0.583	0.244	Valid
Pertanyaan 24	0.651	0.244	Valid

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai  $r$  hitung harapan lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner adalah valid.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Pertanyaan Kinerja Dan Harapan**

Pertanyaan	$r$ alpha	$r$ table	Pernyataan
Semua pertanyaan kinerja	0.750	0.6	Reliable
Semua pertanyaan harapan	0.747	0.6	Reliable

Dari tabel tersebut diketahui bahwa  $r$  alpha lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat dinyatakan semua pertanyaan kinerja dan harapan adalah reliable.

Untuk mengetahui seluruh penilaian responden atas semua pertanyaan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6. Hasil Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan**

Pertanyaan	Penilaian				Jumlah
	4	3	2	1	
Pertanyaan 1	0	27	37	1	65
Pertanyaan 2	9	38	9	9	65
Pertanyaan 3	1	24	14	26	65
Pertanyaan 4	1	19	9	36	65
Pertanyaan 5	6	42	7	10	65
Pertanyaan 6	7	33	13	12	65
Pertanyaan 7	0	23	22	20	65
Pertanyaan 8	8	22	23	12	65
Pertanyaan 9	12	25	16	12	65
Pertanyaan 10	7	36	15	7	65
Pertanyaan 11	1	24	23	17	65
Pertanyaan 12	0	10	12	43	65
Pertanyaan 13	0	6	22	37	65
Pertanyaan 14	10	35	11	9	65
Pertanyaan 15	12	34	10	9	65
Pertanyaan 16	0	35	15	15	65
Pertanyaan 17	3	12	27	23	65
Pertanyaan 18	8	37	16	4	65
Pertanyaan 19	3	7	23	32	65
Pertanyaan 20	0	9	19	37	65
Pertanyaan 21	5	23	13	24	65
Pertanyaan 22	16	29	8	12	65
Pertanyaan 23	16	39	7	3	65
Pertanyaan 24	4	17	16	28	65
Total	129	606	387	438	1560

Berdasarkan tabel, jumlah total responden yang memberikan penilaian 4,3,2,1 terhadap kinerja pelayanan diketahui sebanyak 8% yang memberi penilaian 4, penilaian 3 sebanyak 39%, penilaian 2 sebanyak 25%. dan penilaian sebanyak 28%.

**Tabel 7. Hasil Penilaian Pelanggan Terhadap Harapan Pelayanan**

Pertanyaan	Penilaian				Jumlah
	4	3	2	1	
Pertanyaan 1	28	37	0	0	65
Pertanyaan 2	48	17	0	0	65
Pertanyaan 3	26	39	0	0	65
Pertanyaan 4	21	44	0	0	65
Pertanyaan 5	49	16	0	0	65
Pertanyaan 6	41	24	0	0	65
Pertanyaan 7	24	41	0	0	65
Pertanyaan 8	31	34	0	0	65
Pertanyaan 9	38	27	0	0	65
Pertanyaan 10	44	21	0	0	65
Pertanyaan 11	26	39	0	0	65
Pertanyaan 12	11	54	0	0	65
Pertanyaan 13	7	58	0	0	65
Pertanyaan 14	46	19	0	0	65
Pertanyaan 15	47	18	0	0	65
Pertanyaan 16	36	29	0	0	65
Pertanyaan 17	17	48	0	0	65
Pertanyaan 18	46	19	0	0	65
Pertanyaan 19	11	54	0	0	65
Pertanyaan 20	10	55	0	0	65
Pertanyaan 21	28	37	0	0	65
Pertanyaan 22	45	20	0	0	65
Pertanyaan 23	56	9	0	0	65
Pertanyaan 24	22	43	0	0	65
Total	758	802	0	0	65

Berdasarkan tabel, jumlah total responden yang memberikan penilaian 4,3,2,1 terhadap harapan pelayanan diketahui sebanyak 49% yang memberi penilaian 4, penilaian 3 sebanyak 51%, penilaian 2 dan 1 sebanyak 0%.

Untuk melihat skor penilaian pelanggan terhadap pelayanan, Responden yang memberikan penilaian sangat baik atau penilaian 4 pada pertanyaan, maka jumlah responden dikalikan 4, yang memberikan penilaian baik atau penilaian 3 pada pertanyaan, maka jumlah responden dikalikan 3, yang memberikan penilaian kurang baik atau penilaian 2, maka jumlah responden dikalikan 2 dan yang memberikan penilaian tidak baik atau penilaian 1, maka jumlah responden dikalikan 1. Berikut disajikan tabel skor penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan dan harapan pelayanan.

**Tabel 8. Skor Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan**

Pertanyaan	Penilaian				Jumlah
	4	3	2	1	
Pertanyaan 1	0	81	74	1	156
Pertanyaan 2	34	114	18	9	177
Pertanyaan 3	4	72	28	26	130
Pertanyaan 4	4	57	18	36	115
Pertanyaan 5	24	126	14	10	174
Pertanyaan 6	28	99	26	12	165
Pertanyaan 7	0	69	44	20	133
Pertanyaan 8	32	66	46	12	156
Pertanyaan 9	48	75	32	12	167
Pertanyaan 10	28	108	30	7	173
Pertanyaan 11	4	72	46	17	139
Pertanyaan 12	0	30	24	43	97
Pertanyaan 13	0	18	44	37	99
Pertanyaan 14	40	105	22	9	176
Pertanyaan 15	48	102	20	9	179
Pertanyaan 16	0	105	22	15	150
Pertanyaan 17	12	36	54	23	125
Pertanyaan 18	32	111	32	4	179
Pertanyaan 19	12	21	46	32	111
Pertanyaan 20	0	27	38	37	102
Pertanyaan 21	20	69	26	24	139
Pertanyaan 22	64	87	16	12	179
Pertanyaan 23	64	117	14	3	198
Pertanyaan 24	16	51	32	28	127
Total	516	1818	774	438	3546

Berdasarkan tabel, skor penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan, responden yang memberikan penilaian 4 pada pertanyaan adalah 516, yang memberikan penilaian 3 pada pertanyaan adalah 1818, yang memberikan penilaian 2 adalah 774 dan yang memberikan penilaian 1 adalah 438.

**Tabel 9. Skor Penilaian Pelanggan Terhadap Harapan Pelayanan**

Pertanyaan	Penilaian				Jumlah
	4	3	2	1	
Pertanyaan 1	112	111	0	0	223
Pertanyaan 2	192	51	0	0	243
Pertanyaan 3	104	117	0	0	221
Pertanyaan 4	84	132	0	0	216
Pertanyaan 5	196	48	0	0	244
Pertanyaan 6	164	72	0	0	236
Pertanyaan 7	96	123	0	0	219
Pertanyaan 8	124	102	0	0	226
Pertanyaan 9	152	81	0	0	233
Pertanyaan 10	176	63	0	0	239
Pertanyaan 11	104	117	0	0	221
Pertanyaan 12	44	162	0	0	206
Pertanyaan 13	28	174	0	0	202
Pertanyaan 14	184	57	0	0	241
Pertanyaan 15	188	54	0	0	242
Pertanyaan 16	144	87	0	0	231
Pertanyaan 17	68	144	0	0	212
Pertanyaan 18	184	57	0	0	241
Pertanyaan 19	44	162	0	0	206
Pertanyaan 20	40	165	0	0	205
Pertanyaan 21	112	111	0	0	223
Pertanyaan 22	180	60	0	0	240
Pertanyaan 23	224	27	0	0	251
Pertanyaan 24	88	129	0	0	217
Total	3032	2406	0	0	5438

Berdasarkan tabel, skor penilaian pelanggan terhadap harapan pelayanan, responden yang memberikan penilaian 4 pada pertanyaan adalah 3032, yang memberikan penilaian 3 pada pertanyaan adalah 2406, yang memberikan penilaian 2 dan penilaian 1 adalah 0.

Mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia pelayanan memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka berikan. Maka dapat menggunakan Pengukuran tingkat kesesuaian Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{\sum X}{\sum Y} \times 100\%$$



**Tabel 10. Tingkat Kesesuaian**

No.	Pertanyaan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tki(%)
1	Kemudahan untuk mendapat tiket (tersedia loket dan waktu pelayanan maksimum 5 menit)	156	223	69.96
2	Kejelasan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal	177	243	72.84
3	Ketersediaan informasi peralatan penyelamatan ketika dalam bahaya	130	221	58.82
4	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat	115	216	53.24
5	Kenyamanan ruang tunggu penumpang	174	244	71.31
6	Kenyamanan pintu masuk menuju peron	165	236	69.92
7	Kenyamanan toilet	133	219	60.73
8	Kenyamanan tempat ibadah	156	226	69.03
9	Kenyamanan sumber cahaya	167	233	71.67
10	Kenyamanan fasilitas sirkulasi udara	173	239	72.38
11	Kenyamanan fasilitas kebersihan (tempat sampah)	139	221	62.90
12	Kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan	97	206	47.09
13	Kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok	99	202	49.01
14	Kemudahan untuk mendapatkan informasi lintasan dan tariff	176	241	73.03
15	Kemudahan untuk mendapat informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	179	242	73.97
16	Kemudahan untuk mendapat perjalanan kapal dan layanan pengaduan	150	231	64.94
17	Kemudahan untuk mendapat informasi angkutan lanjutan	125	212	58.96
18	Kemudahan naik dan turun penumpang dari dan ke kapal	179	241	74.27
19	Ketersediaan fasilitas penyandang difabel	111	206	53.88
20	Ketersediaan fasilitas / ruangan khusus ibu menyusui	102	205	49.76
21	Ketersediaan fasilitas keamanan dan ketertiban	139	223	62.33
22	Ketertiban naik dan turun penumpang dari dan ke kapal	179	240	74.58
23	Ketersediaan pos dan petugas keamanan	198	251	78.88
24	Ketersediaan informasi gangguan keamanan	127	217	58.53

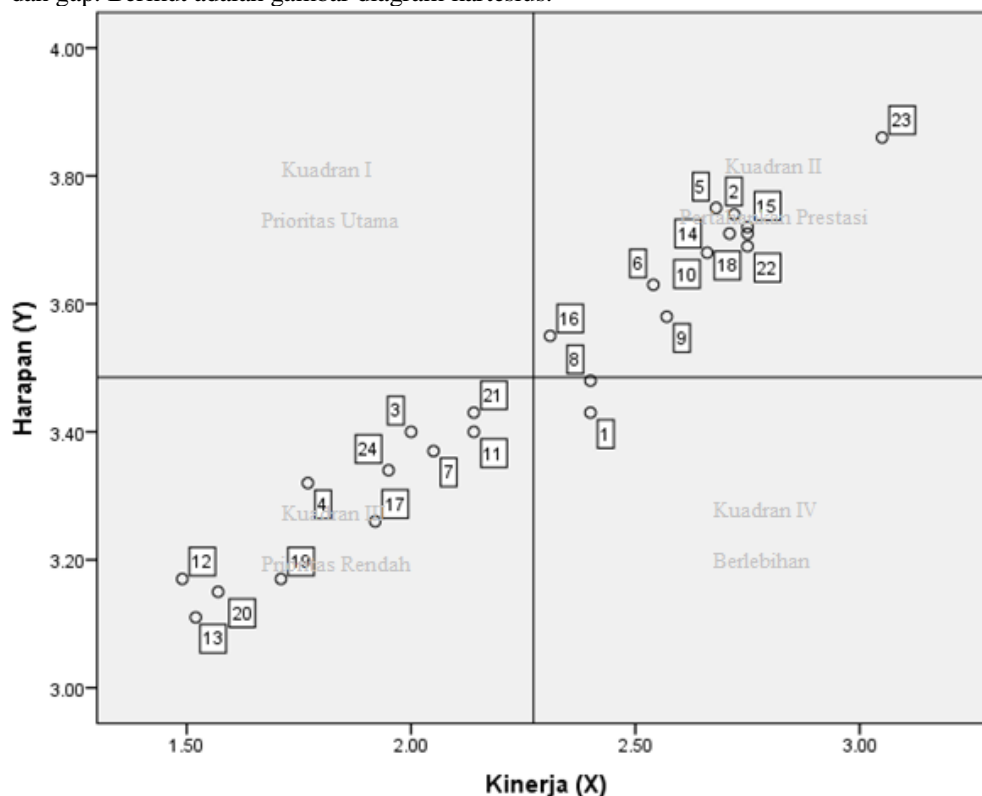
Berdasarkan tabel, tingkat kesesuaian dari kinerja pelayanan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan tertinggi adalah ketersediaan pos dan petugas keamanan. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah dari kinerja pelayanan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan adalah kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan.

Untuk mengetahui mengenai tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan dapat menggunakan Diagram Kartesius yang dimana diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut disajikan tabel nilai diagram kartesius berdasarkan skor rata-rata penilaian kinerja pelayanan atau sumbu X, skor rata-rata penilaian harapan pelayanan atau sumbu Y dan gap.

Tabel 11. Nilai Diagram Kartesius

Pertanyaan	Skor rata-rata penilaian kinerja pelayanan/sumbu X	Skor rata-rata penilaian harapan pelayanan/sumbu Y	Gap
1	2.40	3.43	1.03
2	2.72	3.74	1.02
3	2.00	3.40	1.40
4	1.77	3.32	1.55
5	2.68	3.75	1.07
6	2.54	3.63	1.09
7	2.05	3.37	1.32
8	2.40	3.48	1.08
9	2.57	3.58	1.01
10	2.66	3.68	1.02
11	2.14	3.40	1.06
12	1.49	3.17	1.68
13	1.52	3.11	1.59
14	2.71	3.71	1.00
15	2.75	3.72	0.97
16	2.31	3.55	1.24
17	1.92	3.26	1.34
18	2.75	3.71	0.96
19	1.71	3.17	1.46
20	1.57	3.15	1.58
21	2.14	3.43	1.29
22	2.75	3.69	0.94
23	3.05	3.86	0.81
24	1.95	3.34	1.39

Berdasarkan skor rata-rata penilaian kinerja pelayanan atau sumbu X, skor rata-rata penilaian harapan pelayanan atau sumbu Y dan gap. Berikut adalah gambar diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram kartesius

Dari gambar diagram kartesius dapat dijabarkan keterangan sebagai berikut.

**Tabel 12. Diagram Kartesius Dan Keterangan**

No.	Pertanyaan	X	Y	Keterangan
1	Kemudahan untuk mendapat tiket (tersedia loket dan waktu pelayanan maksimum 5 menit)	2.40	3.43	Berlebihan
2	Kejelasan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal	2.72	3.74	Pertahankan prestasi
3	Ketersediaan informasi peralatan penyelamatan ketika dalam bahaya	2.00	3.40	Prioritas rendah
4	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat	1.77	3.32	Prioritas rendah
5	Kenyamanan ruang tunggu penumpang	2.68	3.75	Pertahankan prestasi
6	Kenyamanan pintu masuk menuju peron	2.54	3.63	Pertahankan prestasi
7	Kenyamanan toilet	2.05	3.37	Prioritas rendah
8	Kenyamanan tempat ibadah	2.40	3.48	Berlebihan
9	Kenyamanan sumber cahaya	2.57	3.58	Prioritas rendah
10	Kenyamanan fasilitas sirkulasi udara	2.66	3.68	Pertahankan prestasi
11	Kenyamanan fasilitas kebersihan (tempat sampah)	2.14	3.40	Prioritas rendah
12	Kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan	1.49	3.17	Prioritas rendah
13	Kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok	1.52	3.11	Prioritas rendah
14	Kemudahan untuk mendapatkan informasi lintasan dan tariff	2.71	3.71	Pertahankan prestasi
15	Kemudahan untuk mendapat informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	2.75	3.72	Pertahankan prestasi
16	Kemudahan untuk mendapat perjalanan kapal dan layanan pengaduan	2.31	3.55	Pertahankan prestasi
17	Kemudahan untuk mendapat informasi angkutan lanjutan	1.92	3.26	Prioritas rendah
18	Kemudahan naik dan turun penumpang dari dan ke kapal	2.75	3.71	Pertahankan prestasi
19	Ketersediaan fasilitas penyanggah difabel	1.71	3.17	Prioritas rendah
20	Ketersediaan fasilitas / ruangan khusus ibu menyusui	1.57	3.15	Prioritas rendah
21	Ketersediaan fasilitas keamanan dan ketertiban	2.14	3.43	Prioritas rendah
22	Ketertiban naik dan turun penumpang dari dan ke kapal	2.75	3.69	Pertahankan prestasi
23	Ketersediaan pos dan petugas keamanan	3.05	3.86	Pertahankan prestasi
24	Ketersediaan informasi gangguan keamanan	1.95	3.34	Prioritas rendah

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif didapatkan hasil bahwa tidak ada pelayanan yang tingkat kinerja pelayanan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi atau baik dan hasilnya sangat memuaskan adalah pelayanan nomor 2, 5, 6, 10, 14, 15, 16, 18, 22 dan 23 atau pelayanan kejelasan informasi kedatangan dan keberangkatan kapal (*reliability*), kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan pintu masuk menuju peron, kenyamanan fasilitas sirkulasi udara (*tangible*), kemudahan untuk mendapatkan informasi lintasan dan tarif, kemudahan untuk mendapat informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, kemudahan untuk mendapat perjalanan kapal dan layanan pengaduan, kemudahan naik dan turun penumpang dari dan ke kapal (*empathy*), ketertiban naik dan turun penumpang dari dan ke kapal dan ketersediaan pos dan petugas keamanan (*responsiveness*).
3. Pelayanan yang memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan adalah pelayanan nomor 3, 4, 7, 9, 11, 12, 13, 17, 19, 20, 21 dan 24 atau pelayanan ketersediaan informasi peralatan penyelamatan ketika dalam bahaya, ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat (*assurance*), kenyamanan toilet, kenyamanan sumber cahaya, kenyamanan fasilitas kebersihan (tempat sampah), kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan, kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok (*tangible*), kemudahan untuk mendapat informasi angkutan lanjutan, ketersediaan fasilitas penyanggah difabel, ketersediaan fasilitas / ruangan khusus ibu menyusui (*empathy*), ketersediaan fasilitas keamanan dan ketertiban dan ketersediaan informasi gangguan keamanan (*responsiveness*).
4. Pelayanan yang memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik,

- sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan adalah pelayanan nomor 1 dan 8 atau pelayanan kemudahan untuk mendapat tiket (tersedia loket dan waktu pelayanan maksimum 5 menit) dan kenyamanan tempat ibadah.
5. Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan dan terdapat beberapa komponen yang dikaitkan dengan 9 komponen logistik, maka hasil yang didapatkan sistem informasi berupa standar pelayanan minimum atau standar pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan. Mengenai sistem fasilitas, yaitu semua fasilitas yang ada di pelabuhan dan sistem transportasi berupa kapal. Sistem pergudangan berupa terminal pelabuhan. Sistem pasokan atau supply berupa pengguna jasa pelabuhan atau penumpang. Sistem bongkar muat berupa kegiatan naik dan turun kapal. Sistem besaran berupa jumlah penumpang dan kecepatan kegiatan pelayanan. Sistem target yaitu menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan.

## **E. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka dapat diambil beberapa saran yang dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1. Pihak penyedia jasa atau unit pengelola angkutan perairan dan kepelabuhanan harus lebih memperhatikan pelayanan yang disediakan.
2. Untuk pelayanan yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi atau baik dan hasilnya sangat memuaskan, pelayanan tersebut harus lebih di pertahankan kinerjanya.
3. Pelayanan yang dinilai kurang baik, seperti pelayanan ketersediaan informasi peralatan penyelamatan ketika dalam bahaya, ketersediaan informasi fasilitas kesehatan penanganan darurat (*assurance*), kenyamanan toilet, kenyamanan sumber cahaya, kenyamanan fasilitas kebersihan (tempat sampah), kenyamanan fasilitas untuk pelayanan kesehatan, kenyamanan fasilitas / tempat untuk merokok (*tangible*), kemudahan untuk mendapat informasi angkutan lanjutan, ketersediaan fasilitas penyandang difabel, ketersediaan fasilitas / ruangan khusus ibu menyusui (*empathy*), ketersediaan fasilitas keamanan dan ketertiban dan ketersediaan informasi gangguan keamanan (*responsiveness*). Harus disediakan dengan baik oleh pihak penyedia jasa.
4. Semua yang pelayanan yang terkait dengan 9 komponen logistik, perlu diperbaiki agar menghasilkan pelayanan yang bersifat 3EP atau Efektif, Efisien, Ekonomis dan Produktif.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Hadi, Winoto. 2008. *Studi Tingkat Layanan Terminal Bus Kampung Melayu Dilihat dari Sisi Pengguna*. Jurnal Logistik D3 Transportasi UNJ Vol.1 No.2
- Subekti, Sitti. 2017. *Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta*. Jakarta: Warta Penelitian Perhubungan Vol.29 No.2
- Budianto, Duwi. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Pekanbaru.
- Lie, Lewana Venna, Andreani, Fransisca. 2017. *Analisis Gap Antara Harapan dan Persepsi Karyawan Tentang Keadilan Organisasi di PT Kali Jaya Putra*. Surabaya: Agora Vol.5 No.1
- Pemerintah Indonesia 2015. Peraturan Menteri Perhubungan nomor 119 tahun 2015 tentang perubahan PM nomor 37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.