



Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

Arief Hidayat¹, Theo J. Frans Kalangi², Agus Leonard Togatorop³

^{1, 2, 3}Program Studi Ketatalaksanaan dan Kepelabuhanan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta
Jl. Marunda Makmur No. 1 Cilincing, Jakarta Utara. Jakarta 14150

disubmit pada : 01/1/19

direvisi pada : 02/2/19

diterima pada : 27/04/19

Abstrak

Perkembangan pembangunan bidang transportasi laut yang semakin pesat menuntut adanya sistem penunjang sarana dan prasarana transportasi laut yang memadai. Salah satu penunjang kelancaran transportasi laut adalah pelabuhan. Pelabuhan Pontianak merupakan pelabuhan dengan perubahan arus penumpang yang sangat pesat. Penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepuasan dan rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Pontianak. Penelitian ini penting dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terminal penumpang dalam kaitan dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata CSI untuk pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan di pelabuhan sebesar 65,2% sehingga masih kurang memuaskan. Hal-hal yang perlu ditingkatkan diantaranya ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan, peralatan dan pendukung keamanan, pelayanan bagasi penumpang seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan, ketersediaan tempat parkir kendaraan, fasilitas bagi penyandang difable.

Copyright © 2019, **METEOR STIP MARUNDA**, ISSN:1979-4746

Kata Kunci : evaluasi, pelayanan, penumpang, pelabuhan

Permalink/ DOI: <https://doi.org/10.36101/msm.v12i1.58>

1. PENDAHULUAN

Kota Pontianak ditetapkan menjadi Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat pada tanggal 23 Oktober 1771 yang diresmikan oleh Sy. Abdurrahman Alkadrie sebagai Raja Pontianak masa itu. Dua tahun setelah berdirinya Kota Pontianak, pemerintah Kolonial Belanda mengirim utusannya bernama William Ardi Polm sehingga perdagangan melalui Sungai Kapuas semakin ramai.

Pada tahun 1939 dibangunlah tambatan atau striger yang terbuat dari kayu yang lebar 3 m panjangnya 298 m, serta dibuat juga gudang untuk menimbun barang-barang seluas 230 m². Pada tahun 1940, tepatnya tanggal 16 Juni, ditetapkan Pelabuhan Dwikora Pontianak sebagai pelabuhan yang diusahakan (Bedrijthea) oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda yang tercantum dalam Vender Gouvensur Vannerja.

Hinterland Pelabuhan Dwikora adalah Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah ± 146.897 km. Pelabuhan Dwikora

*) Penulis Korespondensi :

Email : arief_hidayat@dephub.go.id

Pontianak dikelola oleh IPC. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak. Pelabuhan ini terletak di pinggir Sungai Kapuas Kecil dengan jarak 31 km dari muara sungai yang dapat ditempuh selama \pm 2 jam pelayaran. Pelabuhan ini berfungsi melayani arus kapal, arus barang dan penumpang baik antar pulau maupun antar negara.

Daerah lingkup kerja Pelabuhan Dwikora Pontianak dibedakan menjadi dua, yaitu Daerah Perairan yang mempunyai wilayah seluas 9,25 Ha dan Daerah Daratan dengan luas 128.644 m² (yang dikuasai) dan Daerah Lingkungan Kepentingan Perairan Pelabuhan seluas 380.000 m². Batas-batas daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan ditetapkan mulai dari ambang luar sampai jembatan tol terletak pada 0° 05' LS dan 109°16' - 109°23' BT, ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Menteri Perhubungan No. 46 Tahun 1998 dan KM. 73 Tahun 1998 pada tanggal 10 Oktober 1998.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi perubahan arus penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak. Perubahan yang terjadi pada hal tersebut dipengaruhi oleh kondisi kapal yang datang dan pergi, selain itu dipengaruhi oleh kondisi pelabuhan yang mengalami pengerukan sedimentasi setiap dua tahun, sehingga jumlah penumpang kapal menurun. Perkembangan pembangunan bidang transportasi laut yang semakin pesat menuntut adanya sistem penunjang sarana dan prasarana transportasi laut yang memadai, sehingga dapat mewujudkan sistem pelayaran yang aman dan layak.

Cakupan bidang pelayaran meliputi angkutan penumpang dan barang, pelabuhan dan rute pelayaran. Salah satu sarana dan prasarana yang melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada di pelabuhan adalah Terminal Penumpang Kapal Laut. Sebagai salah satu bangunan sarana publik, keberadaan Terminal Penumpang tentunya harus memperhatikan

kenyamanan publik sebagai pemakainya. Kenyamanan yang dimaksud merupakan kenyamanan dari segi kemudahan akses serta kemudahan pencapaian terhadap sarana transportasi darat dan jalan raya.

Kondisi ini tidak didukung dengan pengembangan prasarana pada pelabuhan. Kemacetan terjadi pada jalur sirkulasi ketika penumpang melakukan proses embarkasi dan debarkasi serta alur keluar masuk truk dan container yang membahayakan pengguna jalan lainnya. Selain kemacetan tersebut, desak-desakan terjadi antara pengantar, penjemput, dan penumpang akibat ketidakjelasan alur sirkulasi pada terminal penumpang Pelabuhan Dwikora.

Akibatnya, area khusus penumpang dapat dimasuki oleh pengantar atau penjemput dan sehingga mengganggu dari segi keamanan. Pelabuhan Dwikora saat ini juga belum dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti : hotel atau penginapan, agen travel, taksi atau ojek, jasa penyewaan porter sehingga saat kapal datang para porter sering berdesak-desakan untuk memasuki kapal.

Begitu pula dengan para penyedia jasa taksi atau ojek, mereka dapat dengan leluasa memasuki area lapangan dermaga yang seharusnya hanya boleh diakses oleh petugas yang berkepentingan dan para penumpang. Selain itu, tidak ada pemisah antara ruang tunggu bagi penumpang yang akan menunggu keberangkatan dan penumpang yang menunggu jemputan yang mengakibatkan penumpukan penumpang di ruang tunggu hingga ke selasar terminal penumpang.

Masalah yang terjadi pada ruang luar adalah hanya ada satu pintu untuk akses keluar masuk kendaraan dari area terminal pelabuhan, satu pintu yang ukurannya relatif kecil untuk digunakan untuk akses keluar-masuk kendaraan mengakibatkan kemacetan saat adanya jadwal kedatangan kapal, mengingat penumpang kapal laut adalah penumpang moda transportasi dengan

kapasitas yang cukup besar dibanding moda transportasi lainnya. Area parkir yang kurang luas untuk menampung jumlah kendaraan juga menjadi masalah di Terminal Penumpang Pelabuhan Dwikora.

Tidak adanya penunjuk arah mengakibatkan para pengunjung memarkirkan kendaraan seenaknya sehingga parkir menjadi tidak teratur. Dari beberapa masalah yang telah dijabarkan di atas, keterbatasan pelayanan Pelabuhan Dwikora Pontianak menuntut adanya pengembangan pelabuhan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di pelabuhan.

Ditambah lagi, masalah teknis seperti sedimentasi dari hulu Sungai Landak dan Kapuas yang tinggi, pada muara Sungai Kapuas terjadi pendangkalan (1,5m – 3m) dan harus dikeruk 2 kali dalam jangka waktu 1 tahun. Hal ini mengakibatkan biaya operasional pelabuhan menjadi semakin tinggi. Perluasan lahan pelabuhan menjadi sulit untuk dilakukan akibat lokasi pelabuhan yang berada di wilayah perkotaan yang telah padat dengan bangunan di sekitarnya.

Pengembangan Pelabuhan Dwikora diharapkan dapat mencapai tujuan pemerintah dalam mewujudkan kenyamanan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan dan sekitarnya. Pembangunan pariwisata nasional menjadi salah satu program pokok dalam meningkatkan kondisi ekonomi Indonesia, sehingga Pemerintah merancang secara khusus pembangunan sektor pariwisata ini. Semua ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Kepariwisata Nasional Tahun 2010- 2025. Tidak terkecuali Provinsi Kalimantan Barat juga masuk dalam Rencana Pengembangan Kawasan Pariwisata Nasional sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011.

Dalam mendukung program kepariwisataan nasional tersebut, maka penyediaan sarana dan prasarana perhubungan sangatlah dibutuhkan untuk melayani

aksesibilitas manusia terutama para wisatawan yang ingin berkunjung ke tempat-tempat tujuan wisata di Provinsi Kalimantan Barat. Oleh karenanya kesiapan pelabuhan dan fasilitas pelayanan penumpang serta sarana angkutannya haruslah diperhatikan, baik kenyamanan, keselamatan dan jangkauan pelayanannya.

Selain melayani aktivitas penumpang/manusia dalam rangka kepariwisataan, maka Kota Pontianak dengan pelabuhan Pontianak nya menjadi pusat angkutan laut bagi masyarakat KALBAR yang ingin melakukan kegiatan berkaitan dengan urusan pemerintahan, perdagangan dan pendidikan, perdagangan dan pendidikan. Hal ini disebabkan kota Pontianak sebagai pusat pemerintahan, perdagangan dan pendidikan bagi Kabupaten/kota yang ada, baik itu kabupaten/kota yang berada dalam satu pulau atau tersebar pada pulau-pulau di sekitarnya.

Sebagai pusat pendidikan, dapat kita lihat bahwa perguruan tinggi negeri semuanya terpusat di kota Pontianak ibukota Provinsi Kalimantan Barat, sehingga para mahasiswa dari berbagai daerah di KALBAR, akan membuat perjalanan dari tempat asalnya bolak balik ke tempat kuliahnya di kota Pontianak. Oleh karena itu, perlu diberikan perhatian bagi pelayanan angkutan penumpang, dalam hal ini bagi angkutan penumpang yang menggunakan kapal laut.

Sebagai pusat pelayanan angkutan laut di Provinsi KALBAR dan khususnya di kota Pontianak, maka Pelabuhan Pontianak haruslah memberikan pelayanan yang baik bagi penumpang kapal laut yang datang dan pergi melalui pelabuhan ini, baik yang mempunyai kegiatan terkait dengan pariwisata, perdagangan, pemerintahan dan pendidikan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas maka penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan Pontianak, apakah pelayanannya sudah

memenuhi harapan yang diinginkan atau masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Perbaikan dan peningkatan diperlukan agar bisa mendukung secara penuh program dan upaya-upaya pemerintah dalam hal peningkatan aksesibilitas manusia untuk mencapai tujuan-tujuan pariwisata, kegiatan pemerintahan dan perdagangan serta mengikuti proses pendidikan.

Beberapa permasalahan yang masih terlihat dalam pelayanan angkutan penumpang di Pontianak adalah:

1. Belum tertatanya penumpang yang ingin masuk ke dalam terminal penumpang.
2. Kapal penumpang yang sering terlambat masuk ke pelabuhan karena tertahan di pelabuhan sebelumnya.
3. Belum maksimalnya ketrampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang.
4. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang belum optimal.
5. Kurangnya petugas melakukan pengawasan keamanan terminal penumpang.
6. Belum adanya rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan.

Adapun masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah tingkat kepuasan dan rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di terminal penumpang.

Penelitian ini penting dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terminal penumpang dalam kaitan dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi dosen untuk melakukan analisis yang lebih dinamis dalam menanggapi persoalan teknis operasional di lapangan.

2. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan metode survei (non eksperimental). Penelitian riset deskriptif merupakan jenis riset yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu yang diuraikan secara kuantitatif. 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 Pontianak.

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Pontianak dengan target responden meliputi operator dan regulator serta masyarakat pengguna jasa terminal penumpang. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung mulai Oktober s.d. Desember 2018.

Opini responden diperoleh dengan cara pemberian kuesioner. Dimensi kuesioner yang digunakan meliputi pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan di pelabuhan, kemudahan di pelabuhan, kesetaraan di pelabuhan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden atas kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen pelabuhan. CSI sesungguhnya sangat berguna untuk tujuan internal penyelenggara pelabuhan, misalnya memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan dan memberi reward sebagai gambaran atas pemberian tingkat kepuasan bagi pelanggan.

Nilai CSI, dapat diukur melalui langkah-langkah sebagai berikut [2]:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variable,
- b. Membuat *Weight Factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable,

- c. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut,
- d. Membuat *Weight Score* (WS_k) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k , dan
- e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai CSI digunakan untuk mengetahui apakah kinerja yang dilakukan sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Adapun formula yang digunakan adalah

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

dimana:

WS = Bobot skor (*weight score*)

HS = Skala maksimum (*highest scale*)

Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena pertama, hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada responden secara menyeluruh yang dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan sebagaimana tabel berikut ini [5].

Tabel 1. Interpretasi 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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi jawaban responden pada tingkat pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Opini Terhadap Tingkat Pelayanan Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban

No	Pelayanan Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1.	Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan;	3,40	0,0930	0,3161
2.	Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat;	3,37	0,0921	0,3100
3.	Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan;	3,43	0,0939	0,3224
4.	Keamanan dan ketertiban ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan;	3,47	0,0948	0,3287
5.	Keamanan dan ketertiban ruang pengantar/penjemput di pelabuhan	3,40	0,0930	0,3161
6.	Keamanan tempat jalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke ruang tunggu penumpang;	3,47	0,0948	0,3287

7.	Keamanan dan ketertiban pada saat naik turun penumpang dari dan ke kapal	3,47	0,0948	0,3287
8.	Fasilitas pos keamanan di pelabuhan	3,27	0,0893	0,2918
9.	Pelayanan petugas keamanan di pelabuhan asal perjalanan;	3,60	0,0985	0,3544
10	Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan;	2,93	0,0802	0,2353
11	Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll);	2,77	0,0757	0,2093
	Jumlah	36,57	1,0000	3,2921
Nilai CSI				66,8 %

Opini yang diberikan responden tentang tingkat pelayanan keselamatan dan keamanan penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak dimana tingkat kepuasannya sesuai nilai CSI adalah sebesar 66,83%, sehingga masih cukup kurang.

Rekapitulasi opini responden dalam hal pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Opini Terhadap pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman

No	Pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1.	Kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan perjalanan yang diinginkan;	3,57	0,0853	0,3041
2.	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.	3,70	0,0884	0,3273

3.	Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia di kapal, gangguan perjalanan.	3,43	0,0821	0,2818
4.	Kecukupan kapasitas ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan;	3,07	0,0733	0,2248
5.	Ketersediaan gate/koridor boarding di terminal penumpang	3,10	0,0741	0,2297
6.	Ketersediaan toilet di terminal penumpang	2,97	0,0709	0,2104
7.	Kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang	2,93	0,0701	0,2057
8.	Ketersediaan tempat ibadah di terminal penumpang	3,17	0,0757	0,2397
9.	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan di ruang tunggu, terminal dan pelabuhan;	3,17	0,0757	0,2397
10	Ketersediaan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan pelabuhan.	3,07	0,0733	0,2248
11	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu/pendingin di terminal penumpang	3,07	0,0733	0,2248
12	Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang;	3,17	0,0757	0,2397

13	Fasilitas area merokok di terminal penumpang;	3,43	0,0821	0,2818
	Jumlah	41,83	1,0000	3,23
	Nilai CSI			64,7 %

Nilai CSI untuk tingkat pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak adalah 64,7%, yang mempunyai interpretasi masih cukup kurang.

Rekapitulasi opini responden dalam hal Pelayanan Kemudahan di Pelabuhan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Opini Terhadap pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman

No	Pelayanan Kemudahan di Pelabuhan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1.	Ketersediaan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan	3,50	0,0941	0,3293
2.	Informasi gangguan perjalanan kapal	3,43	0,0923	0,3169
3.	Frekuensi kapal yang melayani penumpang di pelabuhan	3,30	0,0887	0,2927
4.	Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi terminal penumpang di pelabuhan	3,40	0,0914	0,3108
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);	3,53	0,0950	0,3356
6.	Kejelasan	3,33	0,0896	0,2987

	informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di pelabuhan, baik mengenai jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan penunjuk arah angkutan lanjutan;			
7.	Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk naik/turun penumpang di pelabuhan (tangga naik/turun dari kapal)	3,23	0,0869	0,2810
8.	Keberadaan calo tiket di Pelabuhan Pontianak;	3,30	0,0887	0,2927
9.	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Pelabuhan Pontianak;	3,17	0,0851	0,2696
10	Pelayanan bagasi penumpang, seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan;	3,20	0,0860	0,2753
11	Keberadaan portin/pelayan bagasi penumpang di Pelabuhan Pontianak;	3,80	0,1022	0,3882
	Jumlah	37,20	1,0000	3,39
	Nilai CSI			67,8 %

Sesuai dengan hasil analisis terhadap opini yang diberikan oleh responden, maka didapat hasil CSI sebesar 67,81 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel CSI berada pada range $64\% < X \leq 71\%$ sehingga masih cukup kurang dalam hal pemberian

kemudahan bagi penumpang kapal laut di Pelabuhan Dwikora Pontianak.

Rekapitulasi opini responden dalam hal Tingkat Pelayanan Kesetaraan di Pelabuhan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Opini Terhadap Tingkat Pelayanan Kesetaraan di Pelabuhan

No	Pelayanan Kesetaraan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1.	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	3,03	0,2466	0,7481
2.	Kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	3,03	0,2466	0,7481
3.	Ketersediaan ruang ibu menyusui di pelabuhan	3,17	0,2575	0,8153
4.	Kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan.	3,07	0,2493	0,7646
	Jumlah	12,30	1,0000	3,0760
	Nilai CSI			61,5 %

Terhadap pemberian pelayanan kesetaraan terutama menyangkut hal-hal tersebut di atas, maka berdasarkan hasil penelitian terhadap opini responden didapat nilai CSI sebesar 61,52 % yang mana angka ini berada pada range $X \leq 64\%$ yang mempunyai interprestasi masih sangat kurang, yang berarti penumpang merasakan sangat kurangnya pelayanan dalam hal kesetaraan bagi penumpang kapal laut di Pelabuhan Dwikora Pontianak.

Secara umum berdasarkan hasil analisa terhadap opini penumpang terhadap pelayanan yang diberikan di Terminal Penumpang Pelabuhan Dwikora Pontianak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, maka pelayanan yang diberikan mempunyai nilai rata-rata CSI dari ke empat

kriteria yang dinilai adalah 65,21% sehingga masih cukup kurang dalam hal pemberian pelayanan bagi penumpang kapal laut terutama di Terminal Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Dwikora Pontianak, sehingga belum memberikan kepuasan yang cukup.

Oleh karena tingkat pelayanan penumpang dalam hal pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban masih diperlukan perbaikan, terutama di prioritaskan pada pelayanan yang masih mendapat nilai opini rata-rata di bawah atau sama dengan 3. Faktor-faktor pelayanan yang masih harus diperbaiki adalah :

1. Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan;
2. Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll);

Terhadap faktor-faktor pelayanan keselamatan, keamanan dan ketertiban tersebut di atas, sebenarnya telah tersedia namun masih kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi serta penunjuk tempat-tempat tersebut, menyebabkan kurangnya pengetahuan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut. Oleh karenanya, perlu dilakukan pemberian informasi terhadap ketersediaan fasilitas tersebut agar penumpang yang membutuhkannya dapat memanfaatkan sebaik mungkin fasilitas yang ada di terminal penumpang ini.

Peningkatan yang perlu dilakukan terkait pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak yang menyangkut ketersediaan toilet dan kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang. Faktor-faktor tersebut menjadi prioritas perbaikan karena mendapat opini dari penumpang dengan nilai di bawah 3 yang merupakan nilai tengah persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.

Sesuai keadaan di lapangan, fasilitas ketersediaan toilet di terminal penumpang dan

kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang, memang masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Untuk perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kebersihan toilet di terminal penumpang.

Dalam hal pemberian pelayanan kemudahan yang masih dirasakan kurang maka hal-hal yang perlu perbaikan yaitu:

1. Pelayanan bagasi penumpang, seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan;
2. Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Pelabuhan Pontianak.

Adapun pelayanan bagasi penumpang, masih cenderung dilakukan sendiri, walaupun tersedia cukup banyak porter berseragam tersedia. Oleh karena itu untuk membantu penumpang, maka perlu dipikirkan untuk penyediaan trolley.

Sementara untuk penyediaan lahan parkir memang belum mencukupi, sehingga perlu disiapkan lahan parkir yang lebih luas serta ditata pengaturannya dan lalu lintas di dalam pelabuhan.

Melihat hasil analisa pada pemberian pelayanan kesetaraan, maka yang perlu dilakukan perbaikan meliputi:

1. Informasi ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan;
2. Perbaikan kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.

Fasilitas untuk penyandang difable, merupakan fasilitas yang harus diperhatikan terutama dalam hal pemeriksaan tiket hingga proses naik ke atas kapal, oleh karena itu fasilitas mengenai hal ini perlu dipersiapkan dan diperbaiki.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan maka tim peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai CSI untuk Pelayanan Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban adalah sebesar 66,83 %, maka kepuasan penumpang terhadap pelayanan keselamatan,

keamanan dan ketertiban penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak masih belum baik, terutama pada:

- a. Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan;
 - b. Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli);
2. Untuk tingkat pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan penumpang di Pelabuhan Dwikora Pontianak sesuai nilai CSI adalah 64,68 % sehingga masih cukup kurang, terutama:
 - a. Ketersediaan toilet di terminal penumpang;
 - b. Kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang.
 3. Nilai CSI terkait pemberian kemudahan di pelabuhan Pontianak sebesar 67,8% sehingga masih cukup kurang, terutama hal-hal :
 - a. Pelayanan bagasi penumpang, seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan;
 - b. Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Pelabuhan Pontianak.
 4. Pemberian pelayanan kesetaraan dari hasil penelitian terhadap opini responden didapat hasil CSI sebesar 61,52 % sehingga masih sangat kurang, terutama pelayanan dalam hal:
 - a. Informasi ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan;
 - b. Perbaikan kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.
 5. Nilai rata-rata Customer Satisfaction Index dari ke empat kriteria yang dinilai adalah 65,2% sehingga masih kurang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adris A, Putra, dkk, Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering* Vol.6 No.1, Januari 2016.
- [2] Aritonang, R.L., *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2005.
- [3] Agus Setiono, Benny, Peranan Fasilitas Pelabuhan Dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat di Pelabuhan Tanjung Perak. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*. Volume 2. Nomor 1 September 2011.
- [4] Tjiptono, Fandy, dkk, *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [5] Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [6] Kusuma-Moemin, Milatia. Pentingnya Manajemen Pelayanan di Pelabuhan, *Jurnal Maritim*, 2015
<http://jurnalmaritim.com/2015/04/pentingnya-manajemen-pelayanan-di-pelabuhan/>
(diakses 5 Juli 2015)
- [7] Jinca, M. Yamin, *Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Surabaya: Brilian Internasional, 2011.
- [8] Abbas, Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta., 2013.