



EVALUASI KINERJA TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN TENGGAYU I KOTA TARAKAN

Syarifah Soraya*¹, Daud Nawir²

^{1,2}) Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Borneo Tarakan

Jl. Amal Lama No. 1 Kota Tarakan, Kalimantan Utara

Email: ¹syarifahsoraya98@gmail.com, ²daudnawir@gmail.com

ABSTRACT: Tarakan city has the highest number of speedboat departure compared to other district in North Kalimantan province. This should be balanced with enhancement of service and facilities at the passenger terminal, to make convenience for service users, which will make a positive impact on the socio-economic aspects of Tarakan City and North Kalimantan Province. Several indicator variables that become references in assessing the level of satisfaction of service users on the performance of the passenger terminal in Tengkeyu I Port are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. To determine the level of satisfaction of service users on the performance of the passenger terminal in Tengkeyu I Port, the indicators that need to be improved, and the order of priority to handling them, several steps of analysis were carried out using data collection methods in the form of surveys by distributing questionnaires and interviews. Then data analysis was performed using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) methods. From the results of a questionnaire survey conducted on 100 respondents, it was concluded that the overall CSI value was 70.13%, which means that overall service users feel "Satisfied" with the performance of the Tengkeyu Port passenger terminal I. Based on the IPA analysis, it can be concluded that there are three (3) indicators that become a top priority to be addressed immediately, namely the completeness of safety equipment in the waiting room, the availability of a speedboat departure and arrival schedule announcement board and the availability of treatment rooms (clinics) for the sick. Based on the QFD analysis, it is obtained that the priority order for handling "what" items is technically, first planning and determining evacuation routes, second planning or adding treatment rooms (clinics), third determining and installing information on the location of gathering points, fourth installing information on emergency telephone numbers at these points, certain points in the waiting room, the fifth is to procure and install fire extinguishers at certain points in the waiting room, the sixth is to repair the disconnected information TV cable connection, the seventh is to recruit health workers and the eighth is to re-adjust the departure and arrival schedules of the Speedboats latest.

Keywords: CSI, IPA, Port, Passenger Terminal, QFD

ABSTRAK: Kota Tarakan memiliki jumlah penumpang berangkat/naik speedboat tertinggi dibandingkan kabupaten lain di Provinsi Kalimantan Utara. Hal ini seharusnya juga diimbangi dengan fasilitas pelayanan di terminal penumpang yang memadai, agar tercipta kenyamanan bagi pengguna jasa, yang kemudian akan berdampak positif dalam aspek sosial-ekonomi Kota Tarakan dan Provinsi Kalimantan Utara. Beberapa variabel yang menjadi acuan dalam penilaian tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja terminal penumpang Pelabuhan Tengkeyu I adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa, indikator-indikator yang perlu dilakukan pembenahan, serta urutan prioritas penanganannya, maka dilakukan beberapa langkah analisis dengan pengumpulan data berupa survei dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Kemudian analisis data dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan

analisis CSI diperoleh kesimpulan nilai keseluruhan CSI adalah 70,13% (Puas). Berdasarkan analisis IPA diperoleh kesimpulan tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi segera, yaitu kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu, tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan speedboat serta tersedianya ruang perawatan untuk orang sakit. Berdasarkan analisis QFD diperoleh urutan prioritas penanganan item “what” secara teknis, pertama merencanakan dan menentukan jalur evakuasi, kedua perencanaan atau penambahan ruang perawatan, ketiga menentukan dan memasang informasi letak titik kumpul, keempat memasang informasi nomor telepon darurat di dalam ruang tunggu, kelima pengadaan dan pemasangan tabung pemadam kebakaran di dalam ruang tunggu, keenam memperbaiki sambungan kabel TV informasi yang terputus, ketujuh merekrut petugas kesehatan dan kedelapan melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal keberangkatan dan kedatangan Speedboat yang terbaru.

Kata Kunci: CSI, IPA, Pelabuhan, Terminal Penumpang, QFD

1. PENDAHULUAN

Provinsi Kalimantan Utara merupakan provinsi termuda di Indonesia yaitu provinsi ke-34 yang terbentuk pada tahun 2012. Dikarenakan provinsi termuda, Kalimantan Utara sedang gencar dalam meningkatkan pembangunan terutama di sektor ekonomi. Disisi lain, wilayah yang relatif luas dengan kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau kecil yang dihubungkan oleh sungai dan laut memberikan tantangan yang lebih bagi provinsi ini dalam pemerataan ekonomi di Kalimantan Utara. Sektor transportasi merupakan sektor strategis yang dibutuhkan dalam pembangunan ekonomi di Kalimantan Utara, diantaranya yakni dalam mendistribusikan barang dan jasa, sehingga tercipta pemerataan ekonomi di wilayah Kalimantan Utara.

Berdasarkan kondisi geografis Kalimantan Utara terdapat banyak sungai besar yang menghubungkan antara satu wilayah ke wilayah lain, transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat adalah transportasi sungai/laut. Transportasi sungai/laut ini dibutuhkan sebagai sarana transportasi angkutan penumpang dan angkutan barang agar pendistribusian barang dan jasa dapat merata ke seluruh wilayah. Keberadaan transportasi sungai/laut di Kalimantan Utara sangat berperan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi (Bakri, Mansur, & Bunga, 2020). Oleh karena itu, kondisi infrastruktur dan pelayanan pelabuhan maupun ketersediaan sarana transportasi laut seperti *speed boat* dan kapal sangat berperan penting dalam kelancaran aktivitas ekonomi penduduk di Kalimantan Utara.

Berdasarkan data Statistik Transportasi Provinsi Kalimantan Utara yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kalimantan Utara tahun 2019 (BPS Provinsi Kalimantan Utara, 2020), Kota Tarakan memiliki jumlah penumpang berangkat/naik *speedboat* tertinggi dibandingkan kabupaten lainnya. Pada tahun 2019 data jumlah penumpang berangkat/naik *speedboat* dari Kota Tarakan adalah sebesar 513.982 keberangkatan pertahun. Hal ini dikarenakan Kota Tarakan memiliki akses moda transportasi yang lebih terbuka dibanding kabupaten-kabupaten lainnya yang ada di Kalimantan Utara. Kota Tarakan memiliki beberapa akses moda transportasi ke luar pulau, yaitu moda transportasi laut / sungai dan udara.

Tingginya jumlah pergerakan moda transportasi sungai/laut dari Kota Tarakan seharusnya juga diimbangi dengan fasilitas pelayanan penumpang yang memadai, salah satunya fasilitas pelayanan di dalam terminal penumpang. Sebab, terminal penumpang merupakan komponen penting dalam sistem transportasi laut yang berfungsi sebagai daerah pertemuan antara transportasi laut dan darat serta merupakan wadah pelayanan penumpang dan barang. Sebagai titik tempat dimana terjadinya perpindahan moda transportasi dan juga daerah transisi antara darat dan laut, maka banyak aktivitas yang terjadi di terminal penumpang. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan di terminal penumpang harus memadai, sehingga akan menciptakan kenyamanan bagi pengguna jasa, yang kemudian akan berdampak positif pula dalam aspek sosial – ekonomi (Nawir & Mansur, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri No.37 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, beberapa indikator utama yang menjadi acuan dalam penilaian kinerja pelayanan terminal penumpang angkutan laut antara lain indikator keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan (Pemerintah Indonesia, 2015).

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan/fasilitas yang diberikan penyedia jasa. Menurut Widodo & Sutopo (2018) salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa adalah dengan Customer Satisfaction Index (CSI). CSI merupakan interpretasi dari tingkat kepuasan konsumen, mulai dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, hingga tidak puas. Untuk mengetahui faktor-faktor (variabel) yang sangat penting untuk diperbaiki/dibenahi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dapat menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini bertujuan menghubungkan antara kepentingan dan kinerja dari sudut pandang pengguna jasa. Interpretasinya berupa diagram kartesius yang dibagi kedalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (Prioritas utama), Kuadran II (Pertahankan prestasi), Kuadran III (Prioritas rendah) dan Kuadran IV (Berlebihan). Selanjutnya untuk menentukan prioritas indikator yang harus terlebih dahulu diperbaiki/dibenahi sesuai ketentuan teknis, maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja dari terminal penumpang angkutan laut di Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan, dengan cara mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada, mengidentifikasi variabel yang perlu dibenahi segera, serta urutan prioritas penanganannya secara teknis.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, survei dilaksanakan langsung di dalam terminal penumpang yang ada di Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan. Secara geografis letak Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan berlokasi di Jalan Yos Sudarso, Kelurahan Sebengkok, Kecamatan Tarakan Tengah. Pengambilan data dilakukan sekitar satu jam sebelum jadwal keberangkatan Kapal Cepat (*Speedboat*) yang telah ditetapkan masing-masing perusahaan angkutan umum atau rute perjalanan.



Gambar 1. Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tengkyu I

2.2. Pengumpulan Data

2.2.1. Data primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil survei kuesioner penilaian tingkat kepentingan dan kinerja terminal pelabuhan dengan responden (penumpang di Terminal Pelabuhan Tengkyu 1), daftar

Checklist realisasi fasilitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tengkyu 1 oleh pihak UPTD. Pelabuhan Tengkyu 1, serta melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bertugas dibidang pelayanan penumpang pelabuhan terkait cara penanganan permasalahan secara teknis. Indikator penilaian tingkat kepentingan dan kinerja Terminal Penumpang Pelabuhan Tengkyu 1 Tarakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator dan Sub Indikator Penilaian

Indikator	Sub Indikator
Kehandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal • Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan • Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket
Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang • Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang anda alami • Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang • Kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang
Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang • Keamanan barang bawaan anda • Suhu udara dalam ruang tunggu (tersedia AC/Kipas angin) • Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat)
Empaty (Empathy)	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan dan kesopanan petugas di dalam ruang tunggu • Kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal • Perhatian secara khusus bila ada keluhan • Kemudahan anda dalam menyampaikan keluhan
Berwujud (Tangibles)	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal penumpang • Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk yang disediakan • Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speedboat • Tersedianya papan pengumuman harga tiket • Tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu • Kapasitas ruang tunggu • Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit • Tersedianya area/ruang khusus merokok • Tersedianya TV di ruang tunggu (sebagai hiburan) • Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan • Kualitas pelayanan tempat parkir kendaraan di pelabuhan • Penerangan di dalam terminal penumpang • Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan • Kebersihan toilet di ruang tunggu • Tersedianya pos dan petugas keamanan • Tersedianya fasilitas penyandang difable (kursi roda, tandu)

2.2.2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi atau perusahaan terkait untuk mendukung proses analisa data penelitian. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Sekunder Penelitian

No	Uraian Data	Sumber/Instansi Terkait
1	Data rekapitulasi jumlah penumpang berangkat dari Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan tahun 2019 dan 2020	DISHUB UPTD. Pelabuhan Tengkyu 1
2	Data jadwal keberangkatan Kapal Cepat (Speedboat) di Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan	DISHUB UPTD. Pelabuhan Tengkyu 1

2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

2.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang berangkat/naik Speedboat (Kapal Cepat) dari pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan. Jumlah populasi dalam penelitian ini diambil berdasarkan jumlah rata-rata penumpang yang berangkat/naik Speedboat (Kapal Cepat) dari pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan pertahun. Perhitungannya sebagai berikut :

$$N = \frac{P_{2019} + P_{2020}}{2}$$

$$N = \frac{513003 + 246454}{2}$$

$$N = 379729 \text{ Penumpang}$$

2.3.2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Nonprobability sampling dengan teknik Accidental Sampling, dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data (usia minimal 17 tahun). Jumlah anggota sampel atau ukuran sampel sangat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah penelitian. Makin besar jumlah sampel (mendekati populasi), maka peluang kesalahan makin kecil. Sebaliknya makin kecil jumlah sampel (menjauhi populasi), maka peluang kesalahan makin besar.

Penentuan ukuran atau jumlah sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya menggunakan rumus Slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

dimana :

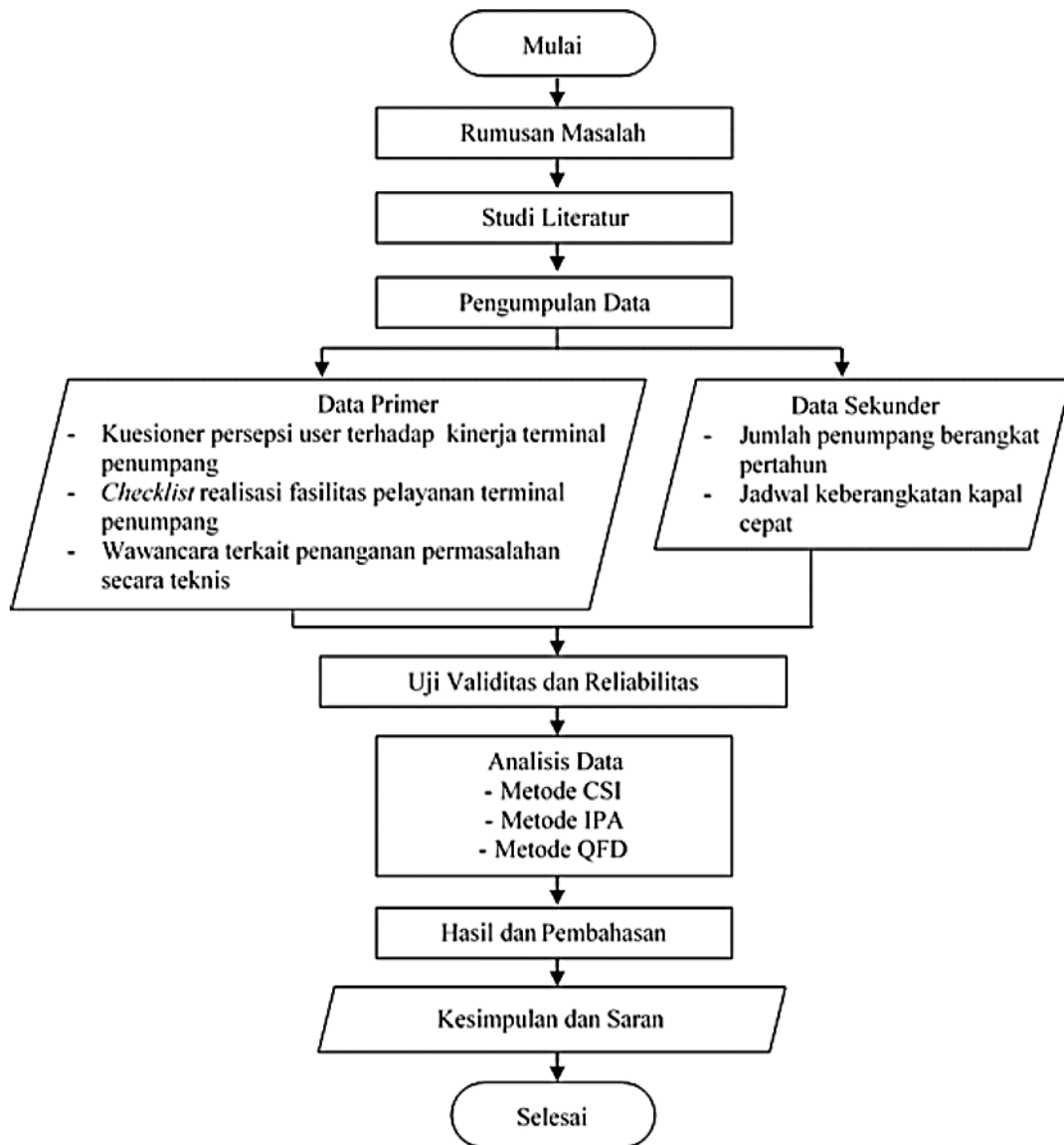
- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, penulis mengambil nilai e sebesar 10%

2.4. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini yaitu dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan terminal penumpang Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan. Metode IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Sehingga akan menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat

mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki/dibenahi karena pada saat ini belum memuaskan (indikator yang masuk dalam Kuadran I diagram kartesius) (Algifari, 2016). Metode QFD digunakan untuk menganalisa urutan prioritas penanganan untuk peningkatan kinerja pelayanan terminal penumpang angkutan laut (Bastian, 2017) yang digunakan juga di Pelabuhan Tengkyu 1 Kota Tarakan berdasarkan daftar indikator/variabel kinerja pelayanan yang masuk dalam kuadran I diagram kartesius metode IPA.

2.5. Bagan Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tingkat Kepuasan Pengguna jasa berdasarkan Analisis CSI

Hasil perhitungan seluruh nilai CSI tiap indikator, sub indikator serta interpretasinya ditampilkan pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Nilai CSI Setiap Indikator

No	Indikator	Nilai rata-rata penilaian		Skor (S) (I x P)	Nilai CSI	Inter- pretasi
		Keputusan (I)	Kepuasan (P)			
A	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	12,73	11,80	50,146	78,8%	Puas
A1	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	4,38	4,30	18,834	86,0%	Sangat puas
A2	Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	4,17	3,80	15,846	76,0%	Puas
A3	Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket	4,18	3,70	15,466	74,0%	Puas
B	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	12,73	11,80	50,146	66,1%	Puas
B4	Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang	4,02	3,27	13,146	65,4%	Cukup puas
B5	Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang anda alami	3,82	2,94	11,231	58,8%	Cukup puas
B6	Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang	3,40	3,81	12,954	76,2%	Puas
B7	Kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang	3,83	3,26	12,486	65,2%	Cukup puas
C	Jaminan (<i>Assurance</i>)	18,39	14,04	64,179	69,8%	Puas
C8	Keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang	4,40	3,82	16,808	76,4%	Puas
C9	Keamanan barang bawaan anda	4,71	3,80	17,898	76,0%	Puas
C10	Suhu udara dalam ruang tunggu (tersedia AC/Kipas angin)	4,46	4,09	18,242	81,8%	Sangat puas
C11	Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat)	4,82	2,33	11,231	46,6%	Kurang puas
D	Empati (<i>Empathy</i>)	16,00	14,87	60,033	75,0%	Puas
D12	Keramahan dan kesopanan petugas di dalam ruang tunggu	4,23	3,63	15,355	72,6%	Puas
D13	Kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal	4,70	4,23	19,881	84,6%	Sangat puas
D14	Perhatian secara khusus bila ada keluhan	3,55	4,06	14,413	81,2%	Sangat puas
D15	Kemudahan anda dalam menyampaikan keluhan	3,52	2,95	10,384	59,0%	Cukup puas
E	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	64,05	51,17	22,212	69,1%	Puas
E17	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal penumpang	4,67	4,20	19,614	84,0%	Sangat puas

No	Indikator	Nilai rata-rata penilaian		Skor (S) (I x P)	Nilai CSI	Interpretasi
		Keperentingan (I)	Kepuasan (P)			
E18	Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk yang disediakan	4,92	4,30	21,156	86,0%	Sangat puas
E19	Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speedboat	4,48	2,21	9,901	44,2%	Kurang puas
E20	Tersedianya papan pengumuman harga tiket	3,77	2,19	8,257	43,8%	Kurang puas
E21	Tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu	4,45	4,69	20,871	93,8%	Sangat puas
E23	Kapasitas ruang tunggu	4,46	4,05	18,063	81,0%	Sangat puas
E24	Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit	4,37	1,98	8,653	39,6%	Kurang puas
E25	Tersedianya area/ruang khusus merokok	4,04	2,85	11,514	57,0%	Cukup puas
E27	Tersedianya TV di ruang tunggu (sebagai hiburan)	3,93	2,97	11,673	59,4%	Cukup puas
E28	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan	4,44	4,39	19,492	87,8%	Sangat puas
E29	Kualitas pelayanan tempat parkir kendaraan di pelabuhan	4,45	4,55	20,248	91,0%	Sangat puas
E30	Penerangan di dalam terminal penumpang	3,93	3,81	14,974	76,2%	Puas
E31	Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan	3,35	2,93	9,816	58,6%	Cukup puas
E32	Kebersihan toilet di ruang tunggu	4,69	3,71	17,400	74,2%	Puas
E34	Tersedianya pos dan petugas keamanan	4,49	4,35	19,532	87,0%	Puas
E35	Tersedianya fasilitas penyandang difable (kursi roda, tandu)	4,10	2,34	9,594	46,8%	Kurang puas
TOTAL NILAI CSI		130,73	109,51	464,933	70,13%	Puas

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI, maka diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel indikator mulai dari variabel kehandalan, tanggap, jaminan, empati serta berwujud masing-masing memiliki tingkat kepuasan pengguna jasa di rentang "Puas". Total nilai CSI seluruh indikator berjumlah 70,13% yang berarti secara keseluruhan pengguna jasa merasa "Puas" dengan kinerja terminal penumpang di Pelabuhan Tengkyu 1 Tarakan.

3.2. Kinerja Terminal Penumpang berdasarkan Analisis IPA

Hasil rekapitulasi perhitungan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan/kinerja (*performance*) ditampilkan dalam Tabel 4.

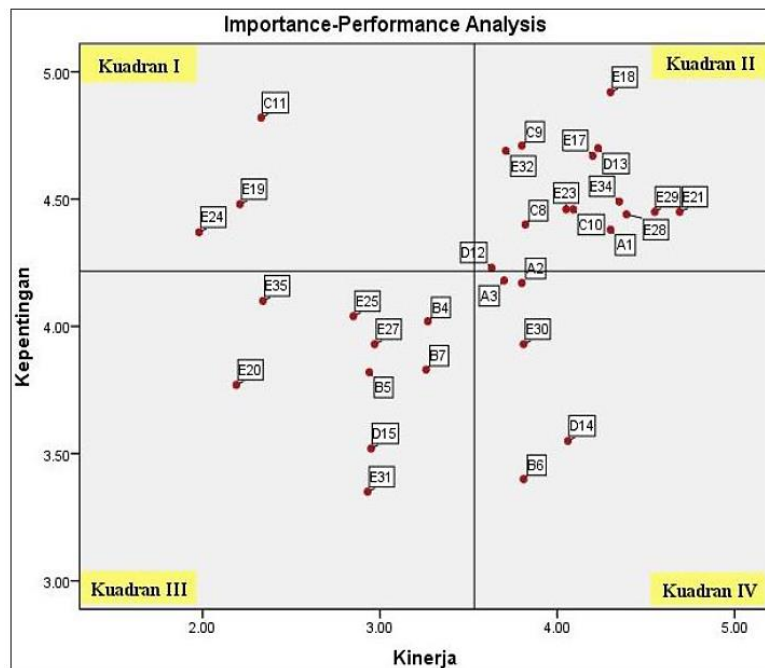
Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Tiap Indikator

No	Indikator	Rata-rata Skor Penilaian	
		Keperentingan \bar{Y}	Kepuasan \bar{X}
A	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		

No	Indikator	Rata-rata Skor Penilaian	
		Kepentingan \bar{Y}	Kepuasan \bar{X}
A1	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	4,38	4,30
A2	Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	4,17	3,80
A3	Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket	4,18	3,70
B	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
B4	Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang	4,02	3,27
B5	Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang anda alami	3,82	2,94
B6	Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang	3,40	3,81
B7	Kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang	3,83	3,26
C	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
C8	Keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang	4,40	3,82
C9	Keamanan barang bawaan anda	4,71	3,80
C10	Suhu udara dalam ruang tunggu (tersedia AC/Kipas angin)	4,46	4,09
C11	Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat)	4,82	2,33
D	Empati (<i>Empathy</i>)		
D12	Keramahan dan kesopanan petugas di dalam ruang tunggu	4,23	3,63
D13	Kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal	4,70	4,23
D14	Perhatian secara khusus bila ada keluhan	3,55	4,06
D15	Kemudahan anda dalam menyampaikan keluhan	3,52	2,95
E	Berwujud (<i>Tangibles</i>)		
E17	Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal penumpang	4,67	4,20
E18	Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk yang disediakan	4,92	4,30
E19	Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speedboat	4,48	2,21
E20	Tersedianya papan pengumuman harga tiket	3,77	2,19
E21	Tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu	4,45	4,69
E23	Kapasitas ruang tunggu	4,46	4,05
E24	Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit	4,37	1,98
E25	Tersedianya area/ruang khusus merokok	4,04	2,85
E27	Tersedianya TV di ruang tunggu (sebagai hiburan)	3,93	2,97
E28	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan	4,44	4,39
E29	Kualitas pelayanan tempat parkir kendaraan di pelabuhan	4,45	4,55
E30	Penerangan di dalam terminal penumpang	3,93	3,81
E31	Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan	3,35	2,93
E32	Kebersihan toilet di ruang tunggu	4,69	3,71
E34	Tersedianya pos dan petugas keamanan	4,49	4,35
E35	Tersedianya fasilitas penyandang difable (kursi roda, tandu)	4,10	2,34
TOTAL NILAI CSI		130,73	109,51
Rata-rata Skor Penilaian Seluruh Indikator		4,22 (\bar{Y})	3,53 (\bar{X})

Terdapat 31 indikator penilaian yang masuk ke dalam analisis IPA. Berdasarkan data dari tabel di atas, diketahui nilai rata-rata skor penilaian seluruh indikator tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,22. Sedangkan nilai rata-rata skor penilaian seluruh indikator tingkat kinerja (\bar{X}) adalah sebesar 3,53. Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan indikator kinerja (X), sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yang mencerminkan indikator kepentingan (Y). Nilai \bar{X} dan \bar{Y} akan diplotkan kedalam diagram kartesius, sedangkan nilai \bar{X} dan \bar{Y} akan membagi diagram kartesius menjadi empat (4) kuadran.

Hasil analisis IPA dengan program SPSS V.23 berupa diagram kartesius dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa UPTD. Pelabuhan Tengkyu 1 ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram Hasil Analisis Metode IPA

Berdasarkan hasil diagram kartesius di atas, maka diketahui indikator-indikator yang masuk dalam kuadran 1 menjadi prioritas utama untuk segera dibenahi, karena tingkat kepentingannya sangat tinggi namun kinerjanya masih sangat rendah. Adapun indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- C11 Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu
- E19 Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speedboat
- E24 Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit.

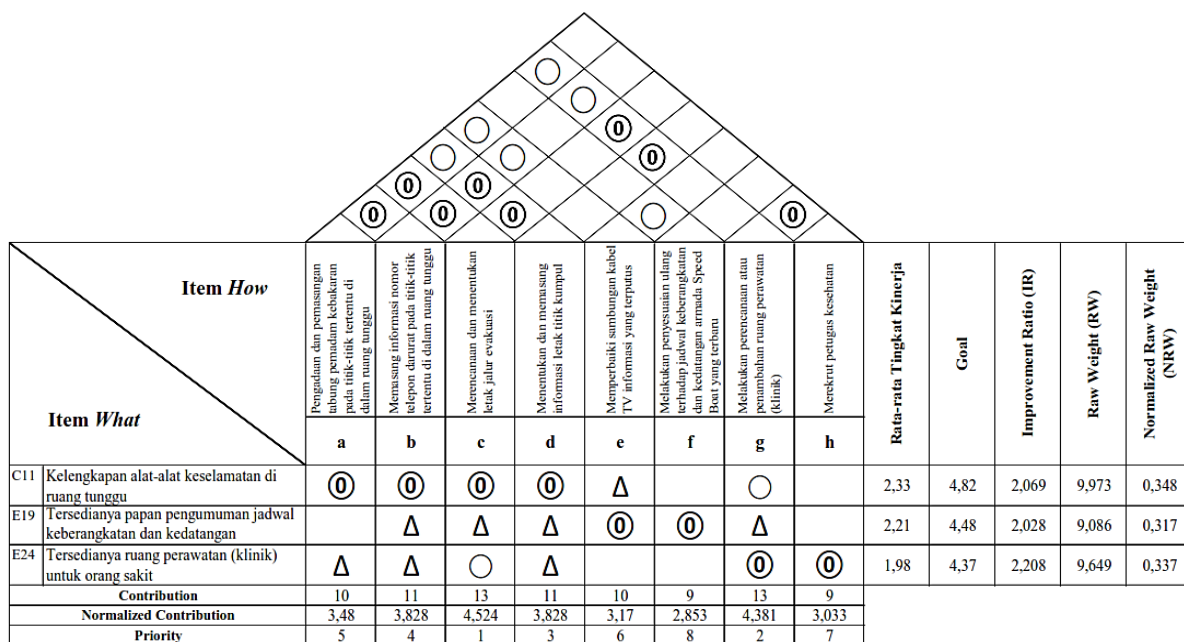
3.3. Prioritas Penanganan untuk Peningkatan Kinerja Terminal Penumpang berdasarkan Analisis QFD

Dalam menyusun strategi perbaikan kinerja dilakukan wawancara dan diskusi dengan manajemen UPTD Pelabuhan Tengkyu I Tarakan, dengan mempertimbangkan masukan pengguna sesuai hasil analisis metode IPA terhadap kuesioner diperoleh respon teknis sebagai solusi penanganan atribut-atribut yang bermasalah (item) seperti ditampilkan *what* pada Tabel 4. Setelah diperoleh respon teknis (item *how*) seperti tersaji pada Tabel 4, selanjutnya dilaksanakan analisis dengan penyusunan korelasi antara item *what* dan item *how* ke dalam rumah kualitas (*house of quality*) seperti ditampilkan pada Gambar 4. Kemudian diidentifikasi seberapa kuat hubungan antara item *what* dan item *how* dengan Menggunakan simbol dan nilai bobot seperti yang disajikan pada Tabel 4. Selanjutnya analisis kekuatan

hubungan antar item *how*, digambarkan dengan simbol “-“ untuk menunjukkan hubungan negatif atau lemah. Simbol “+” untuk menunjukkan hubungan positif atau kuat, dan untuk menunjukkan hubungan sangat kuat menggunakan simbol “++ atau notasi + dalam lingkaran”. Hasil akhir analisis adalah diperolehnya urutan prioritas penanganan terhadap kebutuhan pengguna yang telah disuarakan dan perlu dilaksanakan oleh pengelola untuk dapat meningkatkan kinerja fasilitas dan pelayanan di dalam terminal penumpang Pelabuhan Tengkyu I Tarakan.

Tabel 5. Respon Teknis

No	Item What	Item How
C11	Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat)	a. Pengadaan dan pemasangan tabung pemadam kebakaran pada titik-titik tertentu di dalam ruang tunggu b. Memasang informasi nomor telepon darurat pada titik-titik tertentu di dalam ruang tunggu c. Merencanakan dan menentukan jalur evakuasi d. Menentukan dan memasang informasi letak titik kumpul
E19	Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speedboat	e. Memperbaiki sambungan kabel TV informasi yang terputus f. Melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal keberangkatan dan kedatangan armada Speed Boat yang terbaru
E24	Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit	g. Melakukan perencanaan atau penambahan ruang perawatan (klinik) h. Merekrut petugas kesehatan



Gambar 3. House of Quality

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka diketahui bahwa seluruh variabel indikator mulai dari variabel Keandalan, Tanggap, Jaminan, Empati serta Berwujud masing-masing memiliki nilai CSI yang berada pada rentang “Puas”. Total nilai CSI seluruh indikator berjumlah 70,13% yang berarti secara keseluruhan pengguna jasa merasa “Puas” dengan kinerja fasilitas dan pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tengkyu 1 Tarakan.

Berdasarkan hasil analisis metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) diperoleh beberapa indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan/penanganan segera. Indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang masuk ke dalam kuadran I karena tingkat kepentingannya yang tinggi namun kinerjanya belum memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Indikator-indikator tersebut antara lain indikator nomor C11 Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat), E19 Tersedianya papan pengumuman jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal/speed boat dan E24 Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit.

Berdasarkan hasil analisis metode *Quality Function Deployment* (QFD) diperoleh hasil urutan prioritas perbaikan/penanganan berdasarkan persepsi penyedia jasa/teknis yang pertama merencanakan dan menentukan jalur evakuasi, kedua melakukan perencanaan atau penambahan ruang perawatan (klinik), ketiga menentukan dan memasang informasi letak titik kumpul, keempat memasang informasi nomor telepon darurat pada titik-titik tertentu di dalam ruang tunggu, kelima melakukan pengadaan dan pemasangan tabung pemadam kebakaran pada titik-titik tertentu di dalam ruang tunggu, keenam memperbaiki sambungan kabel TV informasi yang terputus, ketujuh merekrut petugas kesehatan dan kedelapan melakukan penyesuaian ulang terhadap jadwal keberangkatan dan kedatangan armada Speed Boat yang terbaru.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada kepala UPTD. Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan beserta jajarannya atas kesempatan dan kerjasama yang telah diberikan selama melaksanakan penelitian ini, serta kepada para responden yang telah berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas layanan dengan indeks kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan model Kano, Edisi Revisi. Yogyakarta: BPF.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara. (2020). Statistik Transportasi Provinsi Kalimantan Utara 2019. Tanjung Selor: Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara.
- Bakri, M. D., Mansur, A. Z., & Bunga, S. (2020). Analisis Kinerja Bongkar Muat Di Pelabuhan Tengkyu II Tarakan. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 204-215.
- Bastian, E. (2017). Tesis - Analisa Kualitas Layanan Bongkar Muat Di Terminal Petikemas Surabaya Dengan Metode Servqual Dan QFD. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018, September). Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. VII, No.2, 205-2018.
- Mulyono, T. (2016). *Rekayasa Fasilitas Pelabuhan : Dasar-dasar Perencanaan*. Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
- Nawir, D., & Mansur, A. Z. (2018). Karakteristik Pemilihan Moda Transportasi Rute Nunukan - Tarakan. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 148 - 155.
- Pemerintah Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Modal Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 4, 38-45.