



EVALUASI KINERJA ANGKUTAN PENUMPANG *SPEED BOAT* RUTE TARAKAN-TANJUNG SELOR

Sabir¹, Iif Ahmad Syarif^{*2}

^{1,2}Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Borneo Tarakan
Jl. Amal Lama No. 1 Kota Tarakan, Kalimantan Utara
e-mail: , sabirdury@gmail.com, [*iifahmads@gmail.com](mailto:iifahmads@gmail.com)

ABSTRACT: *The condition of operators at Tengkeyu I Port in North Kalimantan is often seen carrying passengers exceeding the Speed Boat's loading capacity in order to gain more profits without thinking about passengers comfort and safety. Thus, the passengers' comfort and safety were neglected. The Customer Satisfaction Index (CSI) method is a measurement form used to calculate the satisfaction level of all service attributes by paying more attention to the calculated expectation level. The Importance Performance Analysis (IPA) method was used to analyze or compare the service quality perceived by the service users based on the expected satisfaction level. Research conducted using the CSI method can be concluded that the overall service attributes on the Speed Boat transportation service on the Tarakan Tanjung Selor route are good. The service attribute in the terminal has an index number of 65.72%, while the service attribute on the ship itself has an index number of 67.60%. The passengers' satisfaction level to the facilities provided at port Tengkeyu I using the IPA method was classified into 4 quadrants. The facilities provided at the port station had 5 (five) service facilities classified into quadrant I (Main Priority) consisting of security and orderliness, comforting facilities in restrooms, temperature control facilities, availability smoking area, and convenient passenger baggage services. Meanwhile, the available facilities on boat included 2 (two) service facilities classified into quadrant I (Main Priority) consisting of boat noise level and seating information on speed boats.*

Keywords: *Performance evaluation, CSI, IPA, Speed Boat, Port Station*

ABSTRAK: Kondisi operator pada Pelabuhan Tengkeyu I Kalimantan Utara sering kali terlihat membawa penumpang melebihi kapasitas muat Speed Boat demi mendapatkan keuntungan lebih tanpa memikirkan kenyamanan dan keselamatan penumpang. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan keselamatan penumpangpun terabaikan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah bentuk pengukuran yang dipakai untuk menghitung tingkat kepuasan dari keseluruhan atribut pelayanan dengan memperhatikan tingkat harapan yang di hitung. *Metode Importance Performance Analysis* (IPA) dipakai untuk menganalisis atau membandingkan kualitas layanan yang dirasakan pengguna layanan dengan tingkat kepuasan yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode CSI dapat disimpulkan secara keseluruhan atribut pelayanan yang ada pada pelayan angkutan Speed Boat rute Tarakan Tanjung selor sudah baik. Atribut pelayanan yang ada terminal memiliki angka indeks sebesar 65,72%, Sedangkan pada atribut pelayanan dikapal itu sendiri memiliki angka indeks sebesar 67,60%. Tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di terminal dan kapal pelabuhan Tengkeyu I dengan menggunakan metode IPA diklasifikasi menjadi 4 kuadran. Fasilitas yang ada di terminal Terdapat 5 (lima) fasilitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran I (Prioritas Utama) yaitu, fasilitas keamanan dan ketertiban, kenyamanan fasilitas di toilet, fasilitas pengatur suhu, tersedianya area merokok, dan kemudahan pelayanan bagasi. Sedangkan fasilitas yang ada di kapal terdapat 2 (dua) fasilitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran I (Prioritas Utama) yaitu, tingkat kebisingan di kapal dan informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket.

Kata kunci: Evaluasi kinerja, CSI, IPA, Speed Boat, Terminal

1. PENDAHULUAN

Kondisi geografis Kalimantan Utara terdapat banyak sungai besar yang menghubungkan antara satu wilayah ke wilayah lain. Berdasarkan kondisi geografis ini, moda transportasi sungai sangat dibutuhkan untuk sarana transportasi angkutan penumpang maupun angkutan barang agar pendistribusian barang dan jasa tidak terganggu. Keberadaan moda transportasi sungai di Kalimantan Utara sangat berperan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, kondisi infrastruktur pelabuhan maupun ketersediaan sarana transportasi seperti Speed Boat dan kapal sangat berperan penting dalam kelancaran aktivitas ekonomi penduduk di Kalimantan Utara.

Salah satu sarana moda transportasi sungai yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Speed Boat. Speed Boat merupakan salah satu jenis moda transportasi sungai yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu (Isa et al, 2019). Speed Boat merupakan moda transportasi yang murah yang dapat menjangkau sebagian besar pulau pulau yang ada di daerah Kalimantan Utara dengan daya angkut yang kecil (Ridlo et al, 2016).

Kota Tarakan menjadi salah satu pintu gerbang pembangunan di Kalimantan Utara. Dalam segi transportasi lautnya, Kota Tarakan menyediakan pelayanan transportasi laut dengan tujuan wilayah Kalimantan Utara itu sendiri serta wilayah lain seperti Jawa, Sulawesi, hingga Malaysia. Ada empat pelabuhan utama yang melayani transportasi laut di Kota Tarakan, antara lain Pelabuhan Tengkyu I, Pelabuhan Tengkyu II, Pelabuhan Malundung dan Pelabuhan Ferry Juata Laut.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah atau daerah yang digeneralisasi, meliputi: peneliti menentukan objek/subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu, kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017).

2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Semakin besar jumlah sampel yang mendekati populasi, maka peluang kesalahan secara umum akan semakin kecil dan semakin kecil jumlah sampel yang mendektai populasi, maka akan semakin besar kesalahan secara umum. Besar sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Cohran* sebagai berikut:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad (1)$$

Di ketahui:

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1-P)}{e^2} \quad (2)$$

Dimana:

Z = Nilai Z Diperoleh Dari Tabel Z Distribusi Normal Standar

N = Jumlah Populasi

P = Dugaan Proporsi

e = Margin Of Error

n = Jumlah Sampel

2.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuisisioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013 dalam Risman, 2019). Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel maka butir pernyataan tersebut adalah valid.
 b) Jika r hitung negatif dan r hitung $< r$ tabel maka butir pernyataan tersebut adalah tidak valid.

Adapun rumus korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (3)$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y.

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara nilai X dan Y.

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dari nilai x.

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat dari nilai y.

N = jumlah sampel Pengambilan Keputusan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner reliabel atau handal jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013).

Koefisien reliabilitas merupakan gabungan butir untuk skor butir politomi, maka nilai koefisien reliabilitas memakai koefisien Alpha dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(\frac{\sum Si^2}{st^2} \right) \quad (4)$$

Dimana:

r_{ii} = Koefisien reliabilitas.

K = Cacah butir.

si^2 = Varians skor butir.

st^2 = Varians skor total responden

2.4. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis (IPA) dipakai untuk menganalisis atau membandingkan kualitas layanan yang dirasakan pengguna layanan dengan tingkat kepuasan yang diharapkan. Skala empat kuadran digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Dari hasil evaluasi tingkat kepentingan dan evaluasi kinerja dapat diperoleh perhitungan tingkat konsistensi antara tingkat kepentingan dengan tingkat implementasi.

Dalam *Importance-Performance Analysis* (IPA) ada dua hal yang harus dihitung, yaitu:

1) Mencari Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Untuk menghitung tingkat kesesuaian digunakan persamaan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (5)$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna jasa dengan Rumus:

$$\overline{XI} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \overline{YI} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

Dimana:

\overline{XI} = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)
 \overline{YI} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa
 n = Jumlah responden

$$\overline{XI} = \frac{\sum Xi}{k} \quad \overline{YI} = \frac{\sum Yi}{k} \quad (7)$$

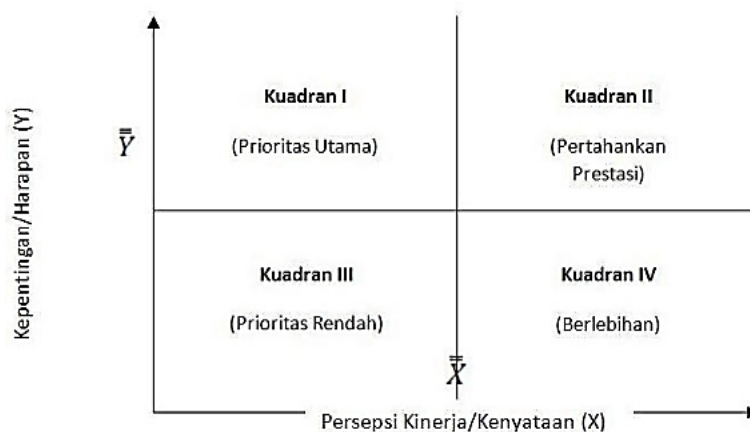
Dimana:

\overline{XI} = Rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan semua faktor atau atribut
 \overline{YI} = Rata-rata tingkat kepentingan semua atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa
 k = Total atribut atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor - faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius.

2) Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah bentuk empat komponen yang didefinisikan dengan garis perpotongan vertikal dan horizontal dengan garis (X, Y). Setelah itu dibuat diagram kartesius, (XI) adalah rata-rata tingkat kinerja maupun kepuasan penumpang pada semua faktor, dan (YI) adalah rata-rata skor kepentingan dan harapan dari semua faktor yang akan berdampak bagi kepuasan pengguna jasa.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber: Algifari, 2016

Tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius sebagai berikut:

a. Kuadran Pertama

Menampilkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk elemen pelayanan yang dianggap sangat penting, namun pihak manajemen tidak

melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga membuat mereka merasa kecewa/tidak puas.

b. Kuadran Kedua

Menunjukkan unsur-unsur pelayanan dasar yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga wajib untuk mempertahankannya. Sehingga dipandang sangat penting dan sangat memuaskan.

c. Kuadran Ketiga

Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang tidak penting bagi pelanggan, dan eksekusi untuk perusahaan biasa. Sehingga dipandang kurang penting atau tidak puas.

d. Kuadran Keempat

Kuadran ini menandakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan tidak penting, tetapi implementasinya berlebihan. Sehingga dipandang kurang penting tapi sangat memuaskan.

2.5. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Metode penelitian *Customer Satisfaction Index* adalah bentuk pengukuran yang dipakai untuk menghitung tingkat kepuasan dari keseluruhan atribut pelayanan dengan memperhatikan tingkat harapan yang di hitung (Pranita, 2016).

Langkah langkah dalam pengukuran *Customer Satisfaction Index* ialah sebagai berikut.

1. Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara menjumlahkan keseluruhan nilai kepentingan kemudian mengitung nilai rata-ratanya (*importance score*), setelah itu membagi nilai rata-rata (*importance score*) masing-masing indikator dengan jumlah seluruh dari nilai rata-rata (*importance score*) dan didapatkan angka presentasi total *weighting factors* 100%.
2. Kemudian nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai rata-rata kepuasan (*satisfaction score*) sehingga didapatkan *Weighted Score*.
3. Setelah itu total dari nilai *Weighted Score* disebut *weighted average*.
4. Selanjutnya, nilai *weighted average* dibagikan dengan skala dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya ialah *satisfaction index*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data yang diambil berasal dari responden yang menggunakan angkutan *Speed Boat*. Peneliti mengambil data responden yang menggunakan fasilitas terminal maupun kapal di pelabuhan Tengayu I Kota Tarakan dengan rute Tarakan-Tanjung Selor. Kemudian, peneliti mengolahnya di bantu dengan software microsoft excel dan Statistical Product and Service Solutions (SPSS) dalam mengolah hasil penelitian.

3.1. Populasi

Peneliti mengambil jumlah populasi dari keseluruhan penumpang selama satu tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 yang memakai Speed Boat di pelabuhan Tengayu I dengan rute tarakan-tanjung selor.

3.2. Sampel

Peneliti mengambil jumlah sampel dengan memperhitungkan waktu, biaya, dan tenaga Dalam pengambilan data dilapangan. Diketahui jumlah populasi dalam satu tahun terakhir yang menggunakan Speed Boat rute Tarakan-Tanjung Selor sebesar 134.458 jiwa (Lampiran) yang didapat dari UPTD Tengayu I. Peneliti mengamsumsikan nilai $p = 0,5$, tingkat kepercayaan sebesar 95% maka, nilai z berdasarkan tabel z adalah sebesar 1,96 dengan *margin of error* sebesar 10%. sehingga hasil jumlah

perhitungan besaran sampel menggunakan rumus Cochran ialah 96 responden namun peneliti menggenapkannya menjadi 100 responden agar mudah dalam perhitungan selanjutnya.

3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.3.1 Hasil Uji Validitas

Adapun hasil perhitungan uji validitas kuesioner di terminal penumpang dan di kapal menggunakan SPSS V25 dapat diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1 Indeks Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Standar Pelayanan di Terminal

No	Indikator	Kepentingan r hitung	Kinerja r hitung	r tabel	Ket
KESELAMATAN					
1	Tersedianya Informasi dan fasilitas keselamatan	0,297	0,671	0,195	Valid
2	Tersedianya Informasi dan fasilitas kesehatan	0,513	0,688	0,195	Valid
KEAMANAN DAN KETERTIBAN					
3	Fasilitas keamanan dan ketertiban	0,569	0,619	0,195	Valid
4	Keamanan dan ketertiban naik turun penumpang dari dan ke kapal	0,441	0,582	0,195	Valid
5	Tersedianya pos dan petugas keamanan	0,344	0,627	0,195	Valid
6	Tersedianya informasi gangguan keamanan	0,619	0,661	0,195	Valid
7	peralatan dan pendukung keamanan	0,063	0,164	0,195	TidakValid
KEHANDALAN/KETERATURAN					
8	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	0,644	0,600	0,195	Valid
9	Ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan kapal	0,560	0,551	0,195	Valid
KENYAMANAN					
10	Kenyamanan diruang tunggu penumpang	0,629	0,626	0,195	Valid
11	Kenyamanan di Gate/koridor Boarding	0,639	0,613	0,195	Valid
12	Kenyamanan fasilitas di toilet	0,478	0,621	0,195	Valid
13	Kenyamanan di tempat ibadah	0,635	0,742	0,195	Valid
14	Kenyamanan sistem penerangan di pelabuhan	0,716	0,668	0,195	Valid
15	Kebersihan area terminal penumpang	0,669	0,656	0,195	Valid
16	Tersedianya fasilitas pengatur	0,432	0,661	0,195	Valid
17	Kenyamanan ruang pelayanan kesehatan	0,509	0,688	0,195	Valid
18	Tersedianya area merokok	0,484	0,605	0,195	Valid
KEMUDAHAN					
19	Petugas memberikan informasi pelayanan	0,633	0,703	0,195	Valid
20	Tersedianya informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	0,547	0,589	0,195	Valid
21	Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal	0,637	0,685	0,195	Valid

No	Indikator	Kepentingan r hitung	Kinerja r hitung	r tabel	Ket
22	Tersedia informasi angkutan lanjutan	0,188	0,170	0,195	TidakValid
23	Fasilitas layanan penumpang	0,186	0,164	0,195	Tidak Valid
24	Kemudahan naik/turun penumpang	0,638	0,681	0,195	Valid
25	Tersedianya tempat parkir yang memadai	0,667	0,755	0,195	Valid
26	Kemudahan pelayanan bagasi penumpang	0,511	0,610	0,195	Valid
KESETARAAN					
27	Fasilitas penyandang Difable	0,528	0,657	0,195	Valid
28	Ruang ibu menyusui	0,125	0,175	0,195	TidakValid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dari seluruh butir pernyataan ada 4 butir pernyataan yang tidak valid dan 24 butir pernyataan yang valid dalam kuesioner di terminal pelabuhan Tengkyu I Tarakan dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel begitu pula sebaliknya.

Tabel 2 Indeks Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Standar Pelayanan di Kapal

No	Indikator	Kepentingan r hitung	Kinerja r hitung	r tabel	Ket
KESELAMATAN					
1	Tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan	0,528	0,664	0,195	Valid
2	Tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan	0,661	0,533	0,195	Valid
KEAMANAN					
3	Fasilitas keamanan	0,141	0,150	0,195	TidakValid
4	Tersedianya petugas keamanan	0,565	0,632	0,195	Valid
5	Tersedianya informasi gangguan keamanan	0,570	0,525	0,195	Valid
KEHANDALAN					
6	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	0,544	0,594	0,195	Valid
KENYAMANAN					
7	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	0,663	0,561	0,195	Valid
8	Kenyamanan sistem penerangan di kapal	0,534	0,712	0,195	Valid
9	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	0,345	0,608	0,195	Valid
10	Tersedianya fasilitas kebersihan	0,534	0,629	0,195	Valid
11	Tingkat kebisingan di kapal	0,567	0,695	0,195	Valid
12	Tersedianya Toilet di kapal	0,344	0,606	0,195	Valid
13	Tersedia kaferia	0,189	0,188	0,195	TidakValid
14	Informasi larangan merokok	0,566	0,597	0,195	Valid
KEMUDAHAN					
15	Informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket	0,493	0,729	0,195	Valid
16	Informasi mengenai ruang kapal	0,635	0,595	0,195	Valid
17	Informasi pelabuhan yang akan disinggahi	0,629	0,594	0,195	Valid
18	Informasi gangguan perjalanan kapal	0,609	0,541	0,195	Valid
KESETARAAN					

No	Indikator	Keputusan r hitung	Kinerja r hitung	r tabel	Ket
19	Tersedia tempat tidur prioritas untuk difable	0,183	0,148	0,195	TidakValid
20	Tersedia kursi roda bagi penumpang yang membutuhkan	0,177	0,182	0,195	TidakValid

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dari seluruh butir pernyataan ada 4 butir pernyataan yang tidak valid dan 16 butir pernyataan yang valid dalam kuesioner di kapal tengkayu I Tarakan dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel begitu pula sebaliknya.

3.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas kuesioner di terminal penumpang dan di kapal menggunakan SPSS V25 dapat diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Kusioner di Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.909	24
0.945	24

Berdasarkan Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.V25, maka diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada nilai kepentingan sebesar 0.909 atau 91% dan nilai kinerja sebesar 0.945 atau 95% di mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai standar *cronbachs alpha*, yaitu 60%. Dengan demikian, maka konstruk ataupun kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kusioner di Kapal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.907	16
0.919	16

Berdasarkan Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.V25, maka diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada nilai kepentingan sebesar 0.907 atau 91% dan nilai kinerja sebesar 0.919 atau 92% di mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai standar *cronbachs alpha*, yaitu 60%. Dengan demikian, maka konstruk ataupun kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

3.4. Hasil Analisis CSI (Customer Satisfaction Index)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap standar kinerja angkutan *Speed Boat* rute Tarakan-Tanjung Selor. Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 5 Indeks Kepuasan Responden Berdasarkan Standar Pelayanan di Terminal

No	Indikator	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weight Factor	Weight Score
KESELAMATAN					
1.	Tersedianya Informasi dan fasilitas keselamatan	4,49	3,50	4,23	14,79
2.	Tersedianya Informasi dan fasilitas kesehatan	4,46	3,35	4,20	14,06
KEAMANAN DAN KETERTIBAN					
3.	Fasilitas keamanan dan ketertiban	4,45	3,22	4,19	13,49

No	Indikator	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weight Factor	Weight Score
4.	Keamanan dan ketertiban naik turun penumpang dari dan ke kapal	4,33	3,19	4,08	13,00
5.	Tersedianya pos dan petugas keamanan	4,42	3,37	4,16	14,02
6.	Tersedianya informasi gangguan keamanan	4,30	3,17	4,05	12,83
KEHANDALAN/KETERATURAN					
7.	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	4,54	3,41	4,27	14,57
8.	Ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan kapal	4,46	3,44	4,20	14,44
KENYAMANAN					
9.	Kenyamanan diruang tunggu penumpang	4,42	3,26	4,16	13,56
10.	Kenyamanan di Gate/koridor Boarding	4,31	3,19	4,06	12,94
11.	Kenyamanan fasilitas di toilet	4,54	3,24	4,27	13,84
12.	Kenyamanan di tempat ibadah	4,36	3,16	4,10	12,97
13.	Kenyamanan sistem penerangan di pelabuhan	4,32	3,57	4,07	14,52
14.	Kebersihan area terminal penumpang	4,42	3,29	4,16	13,69
15.	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	4,57	3,20	4,30	13,76
16.	Kenyamanan ruang pelayanan kesehatan	4,28	3,16	4,03	12,73
17.	Tersedianya area merokok	4,50	3,14	4,24	13,30
KEMUDAHAN					
18.	Petugas memberikan informasi pelayanan	4,45	3,33	4,19	13,95
19.	Tersedianya informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	4,60	3,37	4,33	14,59
20.	Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal	4,40	3,19	4,14	13,21
21.	Kemudahan naik/turun penumpang	4,41	3,46	4,15	14,36
22.	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4,38	3,47	4,12	14,30
23.	Kemudahan pelayanan bagasi penumpang	4,44	3,20	4,18	13,37
KESETARAAN					
24.	Fasilitas penyandang <i>Difable</i>	4,40	2,97	4,14	12,30
Jumlah		106,25	78,85	100	328,59
Customer Satisfaction Index					65,72%

Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* menghasilkan nilai sebesar 65,72%, artinya nilai tersebut diantara 51% – 65,99% (prima, 2020) yang artinya secara keseluruhan responden puas dengan standar pelayanan Terminal angkutan *Speed Boat* rute Tarakan-Tanjung Selor.

Tabel 6 Indeks Kepuasan Responden Berdasarkan Standar Pelayanan di Kapal

No	Indikator	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weight Factor	Weight Score
KESELAMATAN					
1.	Tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan	4,49	3,56	6,54	23,28
2.	Tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan	4,33	3,42	6,31	21,56
KEAMANAN					
3.	Tersedianya petugas keamanan	4,20	3,34	6,12	20,43
4.	Tersedianya informasi gangguan keamanan	4,25	3,35	6,19	20,73
KEHANDALAN					
5.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	4,35	3,48	6,33	22,04
KENYAMANAN					
6.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	4,39	3,40	6,39	21,74
7.	Kenyamanan sistem penerangan di kapal	4,22	3,25	6,15	19,97
8.	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	4,14	3,51	6,03	21,16

No	Indikator	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weight Factor	Weight Score
9.	Tersedianya fasilitas kebersihan	4,37	3,45	6,36	21,96
10.	Tingkat kebisingan di kapal	4,43	3,25	6,45	20,97
11.	Tersedianya Toilet di kapal	4,27	3,31	6,22	20,58
12.	Informasi larangan merokok	4,28	3,26	6,23	20,38
KEMUDAHAN					
13.	Informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket	4,31	3,28	6,28	20,59
14.	Informasi mengenai ruang kapal	4,16	3,46	6,06	20,96
15.	Informasi pelabuhan yang akan disinggahi	4,23	3,47	6,16	21,37
16.	Informasi gangguan perjalanan kapal	4,25	3,29	6,19	20,36
Jumlah		68,67,70	54,08	100,00	338,02
Customer Satisfaction Index					67,60%

Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* menghasilkan nilai sebesar 67,60%, artinya nilai tersebut diantara 66% – 80,99% (prima, 2020) yang artinya secara keseluruhan responden puas dengan standar pelayanan angkutan kapal *Speed Boat* rute Tarakan-Tanjung Selor.

3.5. Hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Tingkat kesesuaian adalah perhitungan skor antara nilai kinerja dan kepentingan sehingga nilai tersebut dapat digunakan dalam menentukan prioritas layanan dan prioritas perbaikan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan (Yola, 2013). Berikut persamaan yang digunakan untuk mendapatkan nilai tingkat kesesuaian.

Adapun pada penelitian ini, peneliti membuat tabel hasil perhitungan tingkat kesesuaian seluruh atribut penilaian yang dapat dilihat pada tabel tingkat kesesuaian berikut:

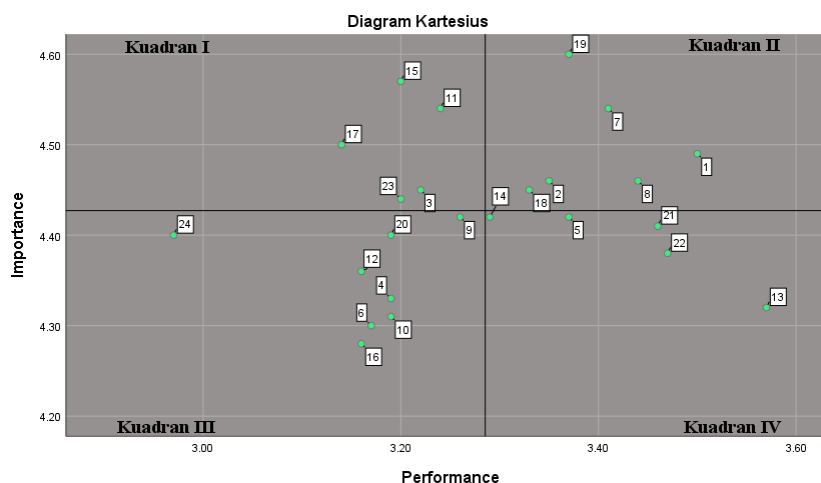
Tabel 7 Rata-rata Tingkat kesesuaian di Terminal

No	Indikator	Rata-Rata Kepentingan (\bar{YI})	Rata-Rata Kinerja (\bar{XI})	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
KESELAMATAN				
1.	Tersedianya Informasi dan fasilitas keselamatan	4,49	3,50	78%
2.	Tersedianya Informasi dan fasilitas kesehatan	4,46	3,35	75%
KEAMANAN DAN KETERTIBAN				
3.	Fasilitas keamanan dan ketertiban	4,45	3,22	72%
4.	Keamanan/ketertiban naik turun penumpang dari dan ke kapal	4,33	3,19	74%
5.	Tersedianya pos dan petugas keamanan	4,42	3,37	76%
6.	Tersedianya informasi gangguan keamanan	4,30	3,17	74%
KEHANDALAN/KETERATURAN				
7.	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	4,54	3,41	75%
8.	Ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan kapal	4,46	3,44	77%
KENYAMANAN				
9.	Kenyamanan diruang tunggu penumpang	4,42	3,26	74%
10.	Kenyamanan di Gate/koridor Boarding	4,31	3,19	74%
11.	Kenyamanan fasilitas di toilet	4,54	3,24	71%
12.	Kenyamanan di tempat ibadah	4,36	3,16	72%

No	Indikator	Rata-Rata Kepentingan (\bar{YI})	Rata-Rata Kinerja (\bar{XI})	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
13.	Kenyamanan sistem penerangan di pelabuhan	4,32	3,57	83%
14.	Kebersihan area terminal penumpang	4,42	3,29	74%
15.	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	4,57	3,20	70%
16.	Kenyamanan ruang pelayanan kesehatan	4,28	3,16	74%
17.	Tersedianya area merokok	4,50	3,14	70%
KEMUDAHAN				
18.	Kecepatan dan ketepatan petugas memberikan informasi pelayanan	4,45	3,33	75%
19.	Tersedianya informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	4,60	3,37	73%
20.	Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal	4,40	3,19	73%
21.	Kemudahan naik/turun penumpang	4,41	3,46	78%
22.	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4,38	3,47	79%
23.	Kemudahan pelayanan bagasi penumpang	4,44	3,20	72%
KESETARAAN				
24.	Fasilitas penyanggah <i>difable</i>	4,40	2,97	68%
Jumlah rata-rata Skor Penilaian		106,25	78,85	1781%
Rata-rata Skor Penilaian		4,43	3,29	74%

Berdasarkan tabel tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui bahwa terdapat 24 (dua puluh empat) buah atribut penilaian yang diberikan pada penumpang dan calon penumpang untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal *Speed Boat* rute Tarakan-Tanjung Selor dengan membandingkan tingkat kepentingan atribut dengan tingkat kinerjanya.

Pada penelitian ini atribut penilaian yang telah di olah datanya kemudian akan di letakkan berdasarkan kuadrannya masing-masing yang dapat dilihat pada gambar diagram di bawah ini:



Gambar 2 Hasil Diagram Kartesius Pada Terminal

- Kuadran I, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu fasilitas keamanan dan ketertiban (tersedia CCTV) (3), kenyamanan fasilitas di toilet (11), tersedianya fasilitas pengatur suhu (ventilasi udara, AC, ataupun kipas angin) (15), tersedianya area merokok (17), dan kemudahan pelayanan bagasi penumpang (23).

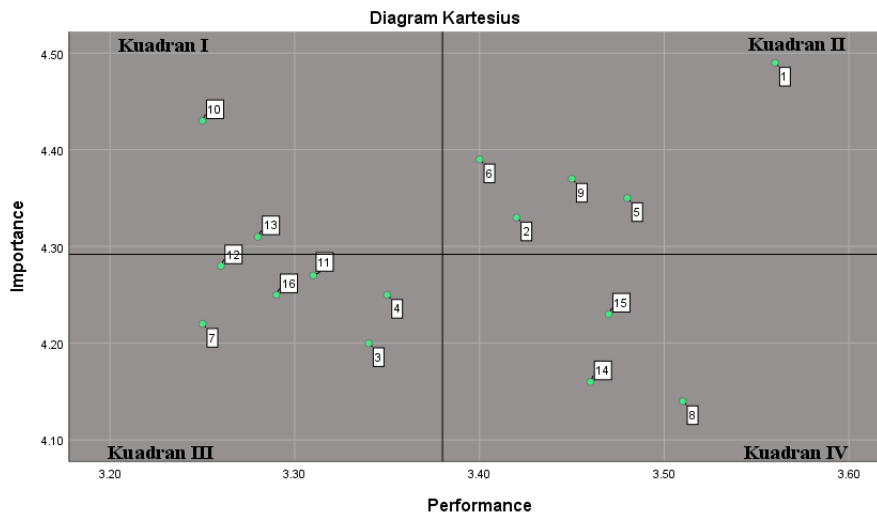
- b. Kuadran II, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan (alat pemadam, jalur evakuasi dan nomor telpon darurat) (1), tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan (perlengkapan P3K, kursi roda, dan tandu) (2), kemudahan untuk mendapatkan tiket (7), ketepatan jadwal keberangkatan/kedatangan kapal (8), kecepatan dan ketepatan petugas memberikan informasi pelayanan (18), dan tersedianya informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal (19).
- c. Kuadran III, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu keamanan/ketertiban naik turun penumpang dari dan ke kapal (4), tersedianya informasi gangguan keamanan (6), kenyamanan diruang tunggu penumpang (9), kenyamanan di gate/koridor boarding (10), kenyamanan di tempat ibadah (12), kenyamanan ruang pelayanan kesehatan (16), tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal (20), dan fasilitas penyandang *difable* (24).
- d. Kuadran IV, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu Tersedianya pos dan petugas keamanan (5), Kenyamanan sistem penerangan di pelabuhan (13), Kebersihan area terminal penumpang (14), Kemudahan naik/turun penumpang (dari dan ke kapal) (21), dan Tersedianya tempat parkir yang memadai (22).

Tabel 8 Rata-rata Tingkat kesesuaian di kapal

No	Indikator	Rata-Rata Kinerja (X)	Rata-Rata Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
KESELAMATAN				
1.	Tersedianya informasi dan fasilitas	4,49	3,56	79%
2.	Tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan	4,33	3,42	79%
KEAMANAN				
3.	Tersedianya petugas keamanan	4,20	3,34	80%
4.	Tersedianya informasi gangguan keamanan	4,25	3,35	79%
KEHANDALAN				
5.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	4,35	3,48	80%
KENYAMANAN				
6.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	4,39	3,40	77%
7.	Kenyamanan sistem penerangan di kapal	4,22	3,25	77%
8.	Tersedianya fasilitas pengatur suhu	4,14	3,51	85%
9.	Tersedianya fasilitas kebersihan	4,37	3,45	79%
10.	Tingkat kebisingan di kapal	4,43	3,25	73%
11.	Tersedianya Toilet di kapal	4,27	3,31	78%
12.	Informasi larangan merokok	4,28	3,26	76%
KEMUDAHAN				
13.	Informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket	4,31	3,28	76%
14.	Informasi mengenai ruang kapal	4,16	3,46	83%
15.	Informasi pelabuhan yang akan disinggahi	4,23	3,47	82%
16.	Informasi gangguan perjalanan kapal	4,25	3,29	77%
Jumlah rata-rata Skor Penilaian		68,67	54,08	1261%
Rata-rata Skor Penilaian		4,29	3,38	79%

Berdasarkan tabel tingkat kesesuaian di atas dapat diketahui bahwa terdapat 16 (enam belas) buah atribut penilaian yang diberikan pada penumpang dan calon penumpang untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas angkutan kapal *Speed Boat* rute Tarakan-Tanjung Selor dengan membandingkan tingkat kepentingan atribut dengan tingkat kinerjanya.

Adapun kedua nilai rata-rata tersebut akan digunakan sebagai nilai batas pada diagram kartesius (*Importance Performance Analysis*) yang diletakkan berdasarkan kuadrannya masing-masing yang dapat dilihat pada gambar diagram di bawah ini:



Gambar 3 Hasil Diagram Kartesius Pada Kapal

- Kuadran II, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu tingkat kebisingan di kapal (10) dan informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket (13).
- Kuadran II, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan (alat pemadam, jalur evakuasi, dan jaket keselamatan) (1), tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan (perlengkapan P3K) (2), ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal (5), jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut (6), dan tersedianya fasilitas kebersihan (9).
- Kuadran III, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu tersedianya petugas keamanan (3), tersedianya informasi gangguan keamanan (4), kenyamanan sistem penerangan di kapal (7), tersedianya toilet di kapal (11), informasi larangan merokok (12), dan informasi gangguan perjalanan kapal (16).
- Kuadran IV, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini, yaitu tersedianya fasilitas pengatur suhu (ac, kipas angin ataupun ventilasi udara) (8), informasi mengenai ruang kapal (14), dan informasi pelabuhan yang akan disinggahi (15).

4. KESIMPULAN

- Hasil perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai kinerja di terminal sebesar 65,72% yang menunjukkan responden merasa cukup puas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan, sedangkan nilai kinerja di atas kapal sebesar 67,60% yang menunjukkan responden merasa puas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola kapal.
- Hasil perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh parameter yang perlu ditingkatkan kinerjanya meliputi:
 - Terminal
 - Fasilitas keamanan dan ketertiban (tersedia CCTV).
 - Kenyamanan fasilitas di toilet.
 - Tersedianya fasilitas pengatur suhu (ventilasi udara, AC, ataupun kipas angin).
 - Tersedianya area merokok.
 - Kemudahan pelayanan bagasi penumpang.
 - Kapal
 - Tingkat kebisingan di kapal.
 - Informasi untuk mengetahui tempat duduk sesuai tiket.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas layanan dengan indeks kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan model Kano*, Edisi Revisi. Yogyakarta: BPFE.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181.
- Pramita, dienda rieski. (2016). *Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota Kalimantan Utara*. *Jurnal Pelayanan Fasilitas Pelabuhan*, 18, 79–92.
- Prima, G. R. (2020). *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya*. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Ridlo, M., Prabowo, B. B., & Wicaksono, A. (2016). *Evaluasi Kinerja Angkutan Kapal Laut Tujuan Surabaya-Makassar*. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*, 1(1), 213– 223.
- Risman. (2019). *Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan Laut Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru*. *Tugas Akhir*, 8(5), 55.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.