

Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang pada Pelabuhan Dili Timor Leste

Ni Luh Made Ayu Mirayani Pradnyadari^{a,*}, I Wayan Gede Darma Yoga^b, Julia Maria Granadeiro Goncalves^c

^aUniversitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar

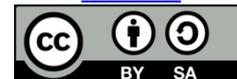
^bUniversitas Pendidikan Nasional, Denpasar

^cUniversitas Pendidikan Nasional, Denpasar

*Ni Luh Made Ayu Mirayani Pradnyadari, email address: mirayani2020@unmas.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><i>Article History:</i> Received 10-02-2022 Accepted 28-03-2022 Online 26-04-2022</p> <p><i>Keywords:</i> Port; Passenger Service; Customer Satisfaction Index (CSI);</p>	<p>Timor Leste as a new country has various efforts to advance its own country. One of his achievements is to build several ports in three locations because for now he still has mandated one port which is located in downtown Dili namely "Porto Dili" or Port of Dili. Port of Porto Dili has two piers, namely a passenger wharf and a container wharf. The facilities at Porto Dili Port are inadequate, as there are no passenger ticket counters, waiting rooms, and passenger toilets as well as one wharf that has a dual function, namely loading and unloading containers and as a passenger wharf. This study aims to determine the performance of passenger services at Port of Porto Dili. Data collection uses a questionnaire method which is given to passengers at the port terminal, which is then tested for validity and reliability tests. Passenger service performance is measured using the Customer Satisfaction Index (CSI). The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to determine the overall level or level of satisfaction of service users based on the level of performance, the level of importance, and the expectations of the measured product or service attributes. The consumer satisfaction index is useful for the benefit of the organization, company, or internal institution because it can provide clear data information regarding the level of user satisfaction so that evaluation or improvement can be carried out in order to improve service. The Customer Satisfaction Index (CSI) value of sea public transportation at Porto Dili Port is 0.26 or is included in the "dissatisfied" criteria. This shows that the service on sea public transportation at Porto Dili Harbor is not good and has not satisfied passengers. There are several suggestions that the author can give to be able to improve the quality of good service according to the needs and desires of passengers which leads to passenger satisfaction.</p>

This is an open-access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. PENDAHULUAN

Pelabuhan memiliki fungsi sebagai tempat pertemuan (*interface*) antar dua angkutan atau berbagai kepentingan yang saling terkait dan merupakan bagian dari mata rantai suatu sistem transportasi laut. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah berupa pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap muatan.

Timor Leste sebagai negara baru memiliki berbagai upaya untuk memajukan negara itu sendiri, salah satunya dengan meningkatkan perekonomian dalam bidang infrastruktur untuk mencapai suatu pembaharuan yang setara dengan standar global pada negara-negara lain di dunia, salah satunya yang kini menjadi target pencapaian adalah membangun pelabuhan di tiga lokasi. Hanya sementara ini masih memanfaatkan satu pelabuhan saja yang berada di pusat kota Dili yaitu Porto Dili atau Pelabuhan Dili.

Pelabuhan Porto Dili merupakan pelabuhan internasional yang terbesar di Timor Leste dengan panjang total 366,20 m dengan lebar total 120,10 m. Pelabuhan Porto Dili memiliki dua dermaga yaitu dermaga penumpang dan dermaga peti kemas. Fasilitas pada pelabuhan Porto Dili kurang memadai seperti belum adanya loket untuk tiket penumpang, ruang tunggu, toilet penumpang dan salah satu dermaganya memiliki fungsi ganda yaitu sebagai tempat bongkar muat peti kemas dan juga sebagai dermaga penumpang.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan penumpang angkutan laut di terminal Porto Dili Timor Leste. Kinerja pelayanan penumpang dapat diketahui melalui tingkat kepuasan pengguna atau penumpang yang dihitung dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Terminal Penumpang Kapal Laut

Terminal merupakan simpul utama dalam sistem jaringan transportasi dimana sekumpulan lintasan rute dapat bertemu. Terminal penumpang kapal laut adalah komponen penting dalam sistem transportasi laut yang menjadi daerah pertemuan antara transportasi laut dan transportasi darat, tempat pengendalian atau pengawasan sistem perizinan arus penumpang serta berfungsi sebagai tempat perpindahan penumpang, baik dari transportasi laut sejenis atau perpindahan ke transportasi darat atau sebaliknya [1].

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu institusi atau lembaga publik dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan dari pengguna layanan [2]. Pelayanan publik yang prima dan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan adalah jasa pelayanan yang profesional dengan standar pelayanan yang berkualitas, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, prosedur yang sesuai, tertib, keamanan terjamin, serta dapat memberikan kepastian biaya, waktu dan hukum atas jasa pelayanan yang diberikan [3].

Klasifikasi pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan administratif merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Pelayanan barang merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan jasa merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

2.3 Kualitas Jasa/Layanan

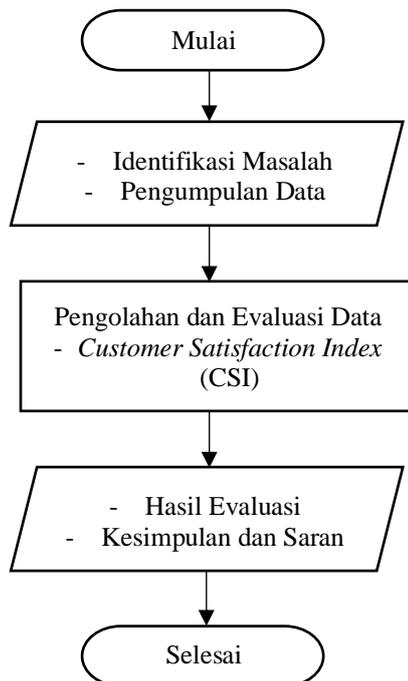
Dimensi kualitas jasa/layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. yaitu [4], [5]:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
Dimensi ini mencakup penampakan atau kondisi fisik fasilitas, peralatan, gedung dan penampilan pekerja.
2. Keandalan (*reliability*)
Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Dimensi ini mencakup keinginan atau komitmen untuk membantu pengguna layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*)
Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari pengguna layanan.
5. Empati (*empathy*)
Dimensi ini mencakup bentuk tindakan perhatian yang diberikan kepada pengguna layanan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian

Tahapan atau proses yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam diagram berikut.



Gambar 1 . Diagram Alir Penelitian

3.2 Uji Kuisioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisioner. Bentuk pengolahan data yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas [6].

1. Uji Validitas
Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan kuisioner dalam mendefinisikan suatu variabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau kehandalan merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi variabel penelitian.

3. Populasi dan Sample

a. Populasi

Jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti

b. Sample

Untuk ukuran sample 30-500 sample digunakan rumus penentuan sample oleh Slovin (Roscoe, 1975)

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

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sample

Ne = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (1% untuk benda mati, 5% untuk manusia, 10% untuk manusia dan benda)

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui besaran, ukuran atau tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan harapan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur secara menyeluruh [7],[8]. Indeks kepuasan konsumen dapat bermanfaat untuk kepentingan organisasi, perusahaan atau internal lembaga dikarenakan dapat menunjukkan informasi data yang nyata mengenai tingkat kepuasan pengguna, sehingga dapat melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan [9].

Untuk mengetahui nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut [10], [11]:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut/indikator Y ke-i

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan faktor tertimbang atau persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

p = indikator kepentingan ke-p

MIS_i = nilai rata-rata kepentingan ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Bobot ini adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$MPS = WFi \times MPS \quad (4)$$

Keterangan:

WFi = faktor tertimbang ke-i

MPS = rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

p = indikator kepentingan ke-p

HS = *Heighest Scale* (skala maksimum yang digunakan)

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari sangat puas sampai dengan tidak puas [12]. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Kriteria nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Kuisioner

Kuisioner dibuat dalam bentuk pertanyaan untuk mengetahui pendapat dari responden. Tanda checklist (√) diberikan pada pernyataan yang sesuai dengan pelayanan oleh Pelabuhan Porto Dili kepada penumpang. Dengan keterangan sebagai berikut:

- Sangat Baik (SB) = 5
- Baik (B) = 4
- Cukup Baik (CB) = 3
- Kurang Baik (KB) = 2
- Sangat Tidak Baik (STB) = 1

4.2 Karakteristik Pengguna Jasa

Data responden pada penelitian ini adalah diantaranya:

a. Usia Responden

Usia penumpang angkutan umum laut di Pelabuhan Porto Dili yang paling dominan adalah usia 21-30 tahun dengan jumlah 17 responden. Pada usia ini merupakan usia produktif dan sering melakukan perjalanan menggunakan angkutan umum laut.

Tabel 2. Usia Responden

Usia	Jumlah Responden
≤ 20 tahun	2
21 - 30 tahun	17
31 - 40 tahun	6
41 - 50 tahun	10
≥ 51 tahun	5
Total	40

b. Jenis Kelamin Responden

Mayoritas penumpang angkutan umum laut di Pelabuhan Porto Dili adalah laki-laki yang berjumlah 58% atau 23 responden, sedangkan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 43% atau 17 responden.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	23
Perempuan	17
Total	40

c. Perhitungan Populasi Sampel

$$n = \frac{200}{1 + 200 \times (0,05)^2} = 40$$

4.3 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Tingkat Kepuasan

No	Atribut/Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	n	Nilai r_{tabel}		Status
				A	Nilai r_{tabel}	
1	Prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit dalam menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Porto Dili	0.328	40	5%	0.312	Valid
2	Dalam menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Porto Dili penumpang mendapatkan kemudahan yang sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
3	Adanya kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal	0.328	40	5%	0.312	Valid
4	Penumpang mudah memahami secara jelas informasi yang diberikan petugas	0.328	40	5%	0.312	Valid
5	Adanya kesesuaian tarif pembelian tiket dengan fasilitas yang diberikan Pelabuhan Porto Dili	0.328	40	5%	0.312	Valid
6	Sesuai antara harga tiket dengan pelayanan yang diberikan petugas	0.328	40	5%	0.312	Valid
7	Jam pelayanan yang telah ditetapkan dijalankan dengan baik yaitu 1 x 24 jam	0.328	40	5%	0.312	Valid
8	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja	0.328	40	5%	0.312	Valid
9	Rentang waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang tidak terlalu lama	0.328	40	5%	0.312	Valid
10	Lama waktu pelayanan kepada penumpang sudah sesuai dengan <i>Standart Operational Procedure</i>	0.328	40	5%	0.312	Valid
11	Keamanan yang ada di Pelabuhan Porto Dili sudah sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
12	Kenyamanan yang ada di Pelabuhan Porto Dili sudah sangat baik bagi penumpang	0.328	40	5%	0.312	Valid

13	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat sopan	0.328	40	5%	0.312	Valid
14	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat ramah	0.328	40	5%	0.312	Valid
15	Petugas selalu bersikap baik kepada penumpang	0.328	40	5%	0.312	Valid
16	Petugas sangat disiplin ketika menjalankan tugas	0.328	40	5%	0.312	Valid
17	Fasilitas untuk penumpang yang disediakan oleh pihak Pelabuhan Porto Dili sudah memenuhi standar kelayakan	0.328	40	5%	0.312	Valid
18	Jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu jumlahnya sudah sesuai dengan penumpang yang datang	0.328	40	5%	0.312	Valid
19	Ketertiban yang ada di Pelabuhan Porto Dili sudah sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
20	Kebersihan yang ada di Pelabuhan Porto Dili sudah sangat bersih	0.328	40	5%	0.312	Valid
21	Penggunaan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya	0.328	40	5%	0.312	Valid
22	Prasarana yang ada di Pelabuhan Porto Dili seperti gedung, gang way/lorong pejalan kaki menuju kapal sudah sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
23	Sesuai antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
24	Petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
25	Dalam merespon keluhan pelanggan petugas mampu menanggapi dengan sangat baik	0.328	40	5%	0.312	Valid
26	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada	0.328	40	5%	0.312	Valid
27	Petugas selalu ada di tempat pelayanan ketika jam kerja	0.328	40	5%	0.312	Valid
28	Petugas selalu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya	0.328	40	5%	0.312	Valid
29	Keberangkatan kapal sudah sesuai dengan jadwal	0.328	40	5%	0.312	Valid
30	Sarana dan prasarana (masjid/mushola, toilet, tempat duduk, dll) di terminal penumpang sudah lengkap dan memadai	0.328	40	5%	0.312	Valid
31	Perbedaan harga tiket untuk anak-anak dan dewasa sudah jelas	0.328	40	5%	0.312	Valid
32	Perbedaan harga tiket kelas ekonomi dan kelas VIP sudah jelas	0.328	40	5%	0.312	Valid

33	Petugas cepat tanggap dan sigap dalam menanggapi keluhan penumpang	0.328	40	5%	0.312	Valid
34	Sarana dan prasarana yang tersedia mudah diakses oleh penumpang	0.328	40	5%	0.312	Valid
35	Harga penyewaan fasilitas tambahan (tikar, selimut, kasur, bantal, dll) terjangkau	0.328	40	5%	0.312	Valid
36	Petugas mengetahui dan bertanggung jawab akan tugas-tugas bidang yang ditangani	0.328	40	5%	0.312	Valid
37	Petugas memahami apa yang diinginkan dan menjadi kebutuhan penumpang	0.328	40	5%	0.312	Valid
38	Harga tiket sudah sebanding atau sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan pada tiap kelas	0.328	40	5%	0.312	Valid
39	Sarana dan prasarana yang tersedia digunakan sesuai fungsinya	0.328	40	5%	0.312	Valid
40	Harga tiket terjangkau	0.328	40	5%	0.312	Valid

4.4 Uji Reliabilitas

Dari pengujian reliabilitas didapat nilai Cronbach alpha untuk $\alpha = 0,963$ lebih besar dari 0,8. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner sangat reliabel dengan kriteria yang tinggi sehingga dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Butir	Cronbach Alpha	Status
X	0.963	Sangat reliabel

4.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari angkutan umum laut di Pelabuhan Porto Dili adalah 0,26 atau masuk dalam kriteria “tidak puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada angkutan umum laut di Pelabuhan Porto Dili kurang baik dan belum memuaskan penumpang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan didapatkan bahwa kinerja pelayanan penumpang pada Pelabuhan Porto Dili dinilai belum memuaskan. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang didapatkan adalah sebesar 0,26 atau masuk dalam kriteria “tidak puas”. Oleh karena itu untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal, angkutan umum laut di Pelabuhan Porto Dili harus memperbaiki kinerja pelayanan yang belum memuaskan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan dan perawatan sarana dan prasarana agar kondisi fisik bangunan seperti gedung, lorong pejalan kaki, toilet dan fasilitas lainnya terawat.
2. Menambah fasilitas seperti loket tiket, ruang tunggu, tempat duduk di ruang tunggu agar saat terjadi lonjakan penumpang tidak ada penumpang yang berdiri saat menunggu antrian.
3. Dermaga penumpang dan peti kemas dipisah sehingga proses pelayanan berjalan sesuai dengan jadwal

yang telah ditetapkan dan tidak ada pihak yang dirugikan, kecuali jika faktor cuaca.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. P. Anggrahini, "Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan," *Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*, vol. 26, no. 10, pp. 555-570, Oktober 2014.
- [2] J. Bazarah, A. Jubaidi, dan D. F. Hubaib, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *Jurnal Dedikasi*, vol 22, no. 2, pp.105-122, Desember 2021.
- [3] S. Rianti, Z. Rusli, dan D. F. Yuliani, "Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 15, no. 3, pp. 412-419, Juli 2019.
- [4] S. H. A. Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 13, no.2, pp. 103-111, Desember 2014.
- [5] I. Afifudin, S. K. Putri, dan N. Umami, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak," *Jurnal Teknik Industri*, vol. 4, no. 1, Maret 2016.
- [6] A. Kurnianto dan H. Y. Saud, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan Servqual (Service Quality) (Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 11, no.2, pp. 81-88, September 2021.
- [7] R. K. Umam, dan N. P. Hariastuti, "Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018*, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- [8] V. Devani dan R.A.Rizko, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)," *Jurnal Rekamaya dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 24-29, Agustus 2016.
- [9] H. R. Amri, R. T. Subagio dan Kusnadi, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," *Jurnal Sistem Cerdas*, vol. 3, no. 2, pp. 241-252, 2020.
- [10] A. Hidayat, T. J. F. Kalangi, dan A. L. Togatorop, "Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat," *Jurnal Ilmiah Nasional STIP Marunda*, vol. 12, no. 1, pp. 15-24, Agustus. 2019.
- [11] J. Malisan, "Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan," *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, vol. 19, no. 2, pp. 76-87, Juli. 2018.
- [12] B. Soamole dan B. Susanto, "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kab.Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara," *Jurnal Teknik Sipil*, vol. 12, no. 3, pp. 202-209, Oktober 2013.