

OPTIMALISASI PELAYANAN JASA PELABUHAN PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

Jery Iqbal Pratama
Taruna Program Studi
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl. Raya Setu 89, Bekasi
jery.td.xxvii@gmail.com

Tri Yuli Andaru
Dosen
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl. Raya Setu 89, Bekasi

Guntur Tri Indra
Dosen
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl. Raya Setu 89, Bekasi

ABSTRACT

Air Putih Ferry Port has a very important role in mobilizing people and vehicles to leave or enter Bengkalis Island, so that services must continue to be optimized following current technological developments. On the other side, the customer satisfaction is a benchmark of the success of services provided by public service providers. The aim of the study was to analyze the service level of the Air Putih Ferry Port in the perspective of public services and to arrange a schedule for the departure of ferry transport. The analysis used in this level of services is the customer satisfaction index, service quality, and importance performance analysis. While in arrange the schedule is forecasting method, frequency, headway, and the ferry transport needs. The result of satisfaction index is quite satisfied criteria with score 57,11% and there are 6 service attributes that are the top priority (quadrant I) to need to be optimized immediately. The schedule that needs to be applied in the morning until the afternoon (06.00 am – 05.59 pm) is sum of trips 22 trips/day, headway 33 minutes/trips, and sum of ferry transport 4 units. Then from in the afternoon until the morning (06.00 pm – 05.59 am) is sum of trips 9 trips/day, headway 80 minutes/trips, and sum of ferry transport 2 units.

Keywords : *customer satisfaction index, service quality, importance performance analysis, forecasting, schedule*

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih memiliki peranan sangat penting dalam mobilisasi orang dan kendaraan untuk keluar atau masuk Pulau Bengkalis, sehingga pelayanan harus terus dioptimalkan mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Disisi lain kepuasan pengguna jasa merupakan tolok ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat pelayanan jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dalam perspektif pelayanan publik dan menyusun jadwal keberangkatan angkutan penyeberangan. Analisis yang digunakan dalam menganalisis tingkat pelayanan adalah dengan menggunakan metode *customer satisfaction index, service quality, dan importance performance analysis*. Sedangkan dalam menyusun jadwal menggunakan metode *forecasting, frekuensi, headway, dan kebutuhan armada*. Hasil indeks kepuasan pengguna jasa berkriteria cukup puas dengan skor 57,11% dan terdapat 6 (enam) atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama (kuadran I) untuk perlu segera dioptimalkan. Jadwal yang perlu diterapkan pada pagi hari sampai sore hari (06.00-17.59) adalah dengan jumlah trip sebanyak 22 trip/hari, headway 33 menit/trip, dan jumlah angkutan penyeberangan sebanyak 4 unit. Kemudian jadwal yang perlu diterapkan pada malam hari (18.00-05.59) adalah dengan jumlah trip sebanyak 9 trip/hari, headway 80 menit/trip, dan jumlah angkutan penyeberangan sebanyak 2 unit.

Kata Kunci : *customer satisfaction index, service quality, importance performance analysis, forecasting, jadwal*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya wajib memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu bagian dari pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan cara memberikan layanan

terhadap Masyarakat (Rukayat. 2018). Salah satu jenis pelayanan tersebut adalah pelayanan berupa jasa yang tersedia di tempat umum seperti di pelabuhan penyeberangan.

Kabupaten Bengkalis memiliki 2 (dua) pelabuhan penyeberangan yang melayani lintas dalam kabupaten yaitu Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dan Pelabuhan Penyeberangan Sungai Selari. Pelabuhan tersebut dikelola langsung oleh Pemerintah daerah dan merupakan pintu gerbang keluar dan masuk Pulau Bengkalis bagi pengguna jasa yang menggunakan kendaraan serta melayani jumlah trip sebanyak 22 trip/hari.

Berdasarkan kondisi eksisting Pelabuhan Penyeberangan Air Putih, pengguna jasa pelabuhan sering mengeluh terhadap pelayanan yang disediakan operator pelabuhan. Keluhan mengakibatkan dampak negatif terhadap tingkat pelayanan yang disediakan di pelabuhan penyeberangan tersebut. Pelayanan yang menjadi keluhan pengguna jasa adalah kebersihan dan kenyamanan selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih, informasi terhadap pelayanan tarif, lokasi/denah layout pelabuhan, dan kedatangan dan keberangkatan kapal masih belum tersedia. Kondisi tersebut terjadi diakibatkan oleh kurangnya jumlah petugas yang harus disediakan dan keterlambatan pengadaan peralatan dan perlengkapan yang harus tersedia dalam pelayanan jasa pelabuhan penyeberangan.

Seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan angkutan penyeberangan juga menjadi keluhan pengguna jasa. Kondisi tersebut sering kali terjadi pada waktu malam hari disebabkan karena operator angkutan penyeberangan menganggap muatan pada malam hari cukup sedikit.

Berkaitan dengan hal diatas, mengingat mobilisasi pengguna jasa terus meningkat pasca pandemi *Coronavirus disesase* (Covid-19) sehingga perlu segera ditangani agar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih berjalan optimal dan pengguna jasa terlayani dengan prima.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat pelayanan jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dalam perspektif pelayanan publik dan menyusun jadwal keberangkatan angkutan penyeberangan agar pelayanan kepada pengguna jasa semakin optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik merupakan suatu lingkup yang sangat dibutuhkan di setiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Haqie dkk.2020).

B. Pelabuhan Penyeberangan

Pelabuhan penyeberangan merupakan pelabuhan yang dengan fungsi sebagai simpul untuk menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan, untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 91 Tahun 2021).

Pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa pelabuhan adalah modal dasar bagi perkembangan suatu pelabuhan (Oktaprizky dkk. 2018), untuk itu pelabuhan harus bisa menyediakan beberapa faktor yaitu:

1. Adanya kualitas infrastruktur pelabuhan yang memadai, modern, bersih, dan terpelihara dengan baik.
2. Penyediaan pelayanan yang aman, efektif dan efisien.
3. Operasi penanganan peralatan barang yang aman dan efisien.
4. Prosedur dan komunikasi yang lancar dan efektif antara agen pelayaran, perusahaan bongkar muat, dan organisasi manajemen pelabuhan.

C. Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan (Ro-Ro) adalah angkutan yang bisa memuat kendaraan yang berjalan masuk kedalam kapal dengan sendiri dan bisa keluar dengan sendiri sehingga kapal dilengkapi dengan pintu rampa (rampdoor) yang dihubungkan moveable bridge atau jembatan langsung ke dermaga (Pratama. 2021)

Angkutan penyeberangan sebagai salah satu moda transportasi yang cukup berkembang di Indonesia merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang memiliki karakteristik tersendiri (Asoliha, Donie Aulia, dan Fathoni. 2020). Angkutan Penyeberangan berdasarkan fungsinya terbagi atas 3 (tiga) :

1. Angkutan Penyeberangan yang memuat penumpang (Passenger)
2. Angkutan Penyeberangan yang memuat kendaraan (Ro-Ro)
3. Angkutan Penyeberangan yang memuat penumpang dan kendaraan (Ro-Pax).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Sampel Pengguna Jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

1. Besaran Sampel

Populasi diambil dari data jumlah penumpang dan kendaraan angkutan penyeberangan tahun 2022. Pada tahun 2022, produktivitas angkutan penyeberangan adalah sebesar ± 1.175 penumpang/hari dan ± 820 kendaraan/hari, sehingga jumlah populasi adalah sebesar 1.995/hari. Adapun besaran sampel yang digunakan dengan tingkat signifikansi 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.995}{1 + (1.995(10\%)^2)} = 96 \text{ responden}$$

2. Atribut Penilaian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut - atribut yang didapatkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yang dilihat dari aspek keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan.

Secara lebih rinci atribut - atribut tersebut dituangkan dalam pertanyaan yang berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini. Adapun atribut – atribut yang diambil dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1. Atribut Penilaian

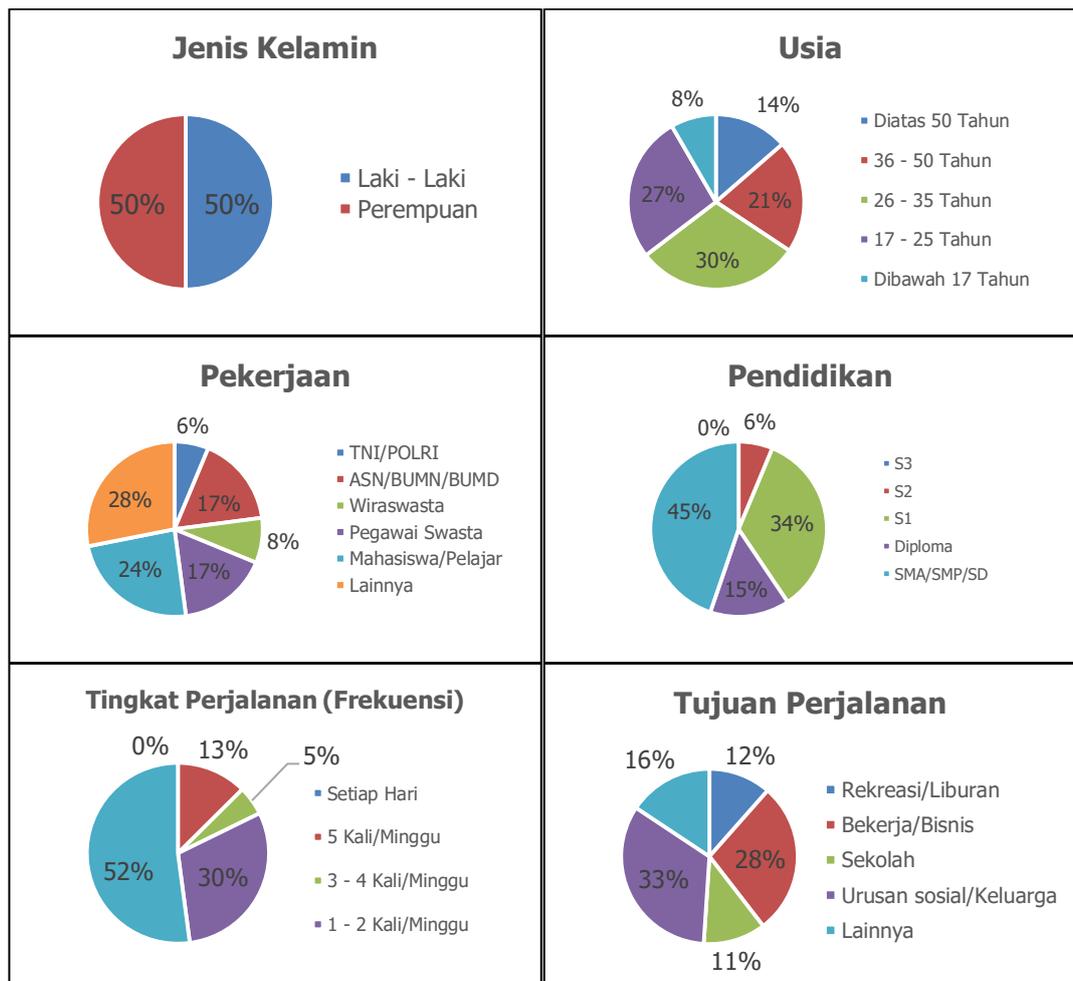
Atribut	Kode
Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	1.a
Informasi ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	1.b
Fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	1.c
Fasilitas keamanan (CCTV)	2.a
Petugas Keamanan berseragam dan mudah terlihat	2.b
Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan) mudah terlihat dan terbaca	2.c
Pelayanan penjualan tiket	3.a
Kecepatan pelayanan penjualan tiket	3.b
Luasan ruang tunggu	4.a
Kebersihan di ruang tunggu	4.b
Jumlah kursi di ruang tunggu	4.c
Jumlah toilet	4.d
Kebersihan di toilet	4.e
Fasilitas ibadah (Musholla)	4.f
Kebersihan fasilitas ibadah	4.g

Atribut	Kode
Lampu penerangan	4.h
Fasilitas Pengatur Suhu (AC/Kipas)	4.i
Kantin/cafetaria	4.j
Kebersihan Kantin/cafetaria	4.k
Fasilitas lajur penumpang	4.l
Informasi pelayanan (denah/lay out terminal penumpang)	5.a
Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan)	5.b
Informasi pelayanan tarif	5.c
Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal	5.d
Informasi angkutan lanjutan lainnya	5.e
Luasan tempat parkir (pengantar/penjemput)	5.f
Sirkulasi keluar dan masuk tempat parkir (pengantar/penjemput)	5.g
Pelayanan bagasi penumpang	5.h
Fasilitas bagi penumpang <i>difabel</i> (tangga, jalur <i>difabel</i> , toilet, mushola, <i>mobile ramp</i> penyambung platform ke Kapal)	6.a
Fasilitas Ruang ibu menyusui	6.b

Sumber : Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015

3. Karakteristik Responden

Jumlah sampel yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus Slovin sebanyak 96 responden. Adapun proporsi responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepuasan dan kepentingan pengguna jasa ini, sebagai berikut:





Gambar 1. Proporsi Responden Dari Berbagai Kriteria

4. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui akurasi hasil kuesioner yang telah disebarkan. Pada setiap atribut kuisisioner dengan ketentuan data dikatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar daripada $r_{tabel} = 0,168$. Adapun hasil pengujian validitas pada setiap atribut kuesioner kepuasan (kinerja) (X) dan kepentingan (harapan) (Y) dengan menggunakan program analisis SPSS adalah, sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No. Kuisisioner	$r_{Kepuasan}$	$r_{Kepentingan}$	Keputusan
1.a	0,421	0,211	Valid
1.b	0,303	0,367	Valid
1.c	0,256	0,320	Valid
2.a	0,277	0,276	Valid
2.b	0,299	0,353	Valid
2.c	0,462	0,416	Valid
3.a	0,320	0,504	Valid
3.b	0,433	0,372	Valid
4.a	0,320	0,459	Valid
4.b	0,254	0,518	Valid
4.c	0,472	0,578	Valid
4.d	0,516	0,493	Valid
4.e	0,172	0,553	Valid
4.f	0,494	0,390	Valid
4.g	0,448	0,397	Valid
4.h	0,451	0,202	Valid
4.i	0,425	0,344	Valid
4.j	0,418	0,419	Valid
4.k	0,448	0,371	Valid
4.l	0,395	0,523	Valid
5.a	0,379	0,440	Valid
5.b	0,390	0,307	Valid
5.c	0,460	0,416	Valid
5.d	0,329	0,401	Valid
5.e	0,302	0,528	Valid
5.f	0,414	0,354	Valid
5.g	0,432	0,410	Valid
5.h	0,359	0,313	Valid
6.a	0,302	0,373	Valid
6.b	0,302	0,482	Valid

5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi atribut kuesioner terhadap pelayanan yang disediakan. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner terhadap konsistensi responden. Dalam menguji tingkat realibilitas, teknik

pengukuran yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka atribut dikatakan reliabel. Berikut perhitungan realibilitas pada nilai variabel penelitian, yaitu:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha (X)</i>	<i>N of Items</i>	Keputusan	<i>Cronbach's Alpha (Y)</i>	<i>N of Items</i>	Keputusan
0,764	30	Reliabel	0,813	30	Reliabel

B. Analisis Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih

1. *Customer Satisfaction Index*

a. *Mean Importance Score* dan *Mean Satisfaction Score*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan yang disediakan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih, maka dihitung rata – rata kepuasan dan kepentingan pengguna jasa terhadap jumlah sampel yang diuji. Berikut ini tabel perhitungan *mean importance score* dan *mean satisfaction score*:

Tabel 4. Perhitungan *Mean Satisfaction Score* dan *Mean Importance Score*

No.	1.a	1.b	1.c	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	4.a	4.b	4.c	4.d	4.e	4.f	4.g
X	102	101	387	436	404	109	365	411	281	221	253	313	189	420	433
Y	381	382	410	463	439	176	432	449	408	385	387	417	378	463	456
MSS	1,06	1,05	4,03	4,54	4,21	1,14	3,80	4,28	2,93	2,30	2,64	3,26	1,97	4,38	4,51
MIS	3,97	3,98	4,27	4,82	4,57	1,83	4,50	4,68	4,25	4,01	4,03	4,34	3,94	4,82	4,75

No.	4.h	4.i	4.j	4.k	4.l	5.a	5.b	5.c	5.d	5.e	5.f	5.g	5.h	6.a	6.b
X	447	100	360	358	348	103	103	102	102	98	291	316	111	97	97
Y	471	149	406	410	399	282	397	309	420	232	390	393	155	233	251
MSS	4,66	1,04	3,75	3,73	3,63	1,07	1,07	1,06	1,06	1,02	3,03	3,29	1,16	1,01	1,01
MIS	4,91	1,55	4,23	4,27	4,16	2,94	4,14	3,22	4,38	2,42	4,06	4,09	1,61	2,43	2,61

b. *Weighting Factor*

Perhitungan *weighting factor* dilakukan dengan mempersentasekan nilai rata-rata tingkat kepentingan setiap atribut dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan ($\sum \text{MIS} = 114$). Berikut ini tabel perhitungan *weighting factor*:

Tabel 5. *Weighting Factor*

No.	1.a	1.b	1.c	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	4.a	4.b	4.c	4.d	4.e	4.f	4.g
MIS	3,97	3,98	4,27	4,82	4,57	1,83	4,50	4,68	4,25	4,01	4,03	4,34	3,94	4,82	4,75
WF	3,49	3,50	3,75	4,24	4,02	1,61	3,95	4,11	3,74	3,52	3,54	3,82	3,46	4,24	4,17

No.	4.h	4.i	4.j	4.k	4.l	5.a	5.b	5.c	5.d	5.e	5.f	5.g	5.h	6.a	6.b
MIS	4,91	1,55	4,23	4,27	4,16	2,94	4,14	3,22	4,38	2,42	4,06	4,09	1,61	2,43	2,61
WF	4,31	1,36	3,72	3,75	3,65	2,58	3,63	2,83	3,85	2,12	3,57	3,60	1,42	2,13	2,30

c. *Weighting Score*

Weighting score dihitung dengan cara mengalikan antara nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan masing-masing atribut dengan *weighting factor* masing-masing atribut. Berikut ini tabel perhitungan *weighting score*:

Tabel 6. *Weighting Score*

No.	1.a	1.b	1.c	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	4.a	4.b	4.c	4.d	4.e	4.f	4.g
WF	3,49	3,50	3,75	4,24	4,02	1,61	3,95	4,11	3,74	3,52	3,54	3,82	3,46	4,24	4,17
MSS	1,06	1,05	4,03	4,54	4,21	1,14	3,80	4,28	2,93	2,30	2,64	3,26	1,97	4,38	4,51
WS	3,71	3,68	15,13	19,25	16,91	1,83	15,04	17,60	10,93	8,11	9,34	12,45	6,81	18,54	18,83

No.	4.h	4.i	4.j	4.k	4.l	5.a	5.b	5.c	5.d	5.e	5.f	5.g	5.h	6.a	6.b
WF	4,31	1,36	3,72	3,75	3,65	2,58	3,63	2,83	3,85	2,12	3,57	3,60	1,42	2,13	2,30
MSS	4,66	1,04	3,75	3,73	3,63	1,07	1,07	1,06	1,06	1,02	3,03	3,29	1,16	1,01	1,01
WS	20,08	1,42	13,94	14,00	13,24	2,77	3,90	3,01	4,09	2,17	10,82	11,84	1,64	2,16	2,32

d. *Weighting Total*

Weighting total dilakukan dengan cara menjumlahkan *weighting score* dari semua atribut. Adapun perhitungan besaran *weighting total*, sebagai berikut:

$$WT = WS_{1,a} + WS_{1,b} + WS_{1,c} + WS_{2,a} + WS_{2,b} + \dots + WS_{6,b}$$

$$WT = 3,71 + 3,68 + 15,13 + 19,25 + 16,91 + \dots + 2,32$$

$$WT = 285,55$$

e. Menentukan Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kriteria *customer satisfaction index* (CSI) ditentukan berdasarkan nilai *weighting total* dibagi dengan skala yang digunakan (skala likert). Adapun penentuan kriteria *customer satisfaction index* sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{Weighting Total}}{\text{Highest Scale}}$$

$$CSI = \frac{285,55}{5}$$

$$CSI = 57,11 \% \text{ (Cukup Puas)}$$

2. *Service Quality*

Metode *service quality* (*ServQual*) merupakan selisih antara nilai kinerja saat ini dengan nilai hasil sesuai yang diharapkan (GAP). Perangkingan dilakukan dari nilai negatif (-) tertinggi ke nilai negatif (-) terendah. Adapun hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis *Service Quality* Pada Setiap Atribut

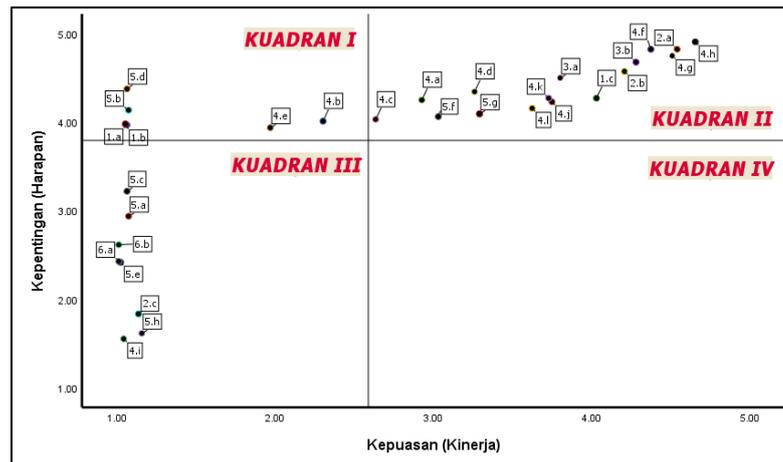
No. Kuesioner	MSS	MIS	Nilai GAP	Peringkat
1.a	1,06	3,97	-2,91	4
1.b	1,05	3,98	-2,93	3
1.c	4,03	4,27	-0,24	29
2.a	4,54	4,82	-0,28	27
2.b	4,21	4,57	-0,36	26
2.c	1,14	1,83	-0,70	17
3.a	3,80	4,50	-0,70	17
3.b	4,28	4,68	-0,40	25
4.a	2,93	4,25	-1,32	13
4.b	2,30	4,01	-1,71	8
4.c	2,64	4,03	-1,40	11
4.d	3,26	4,34	-1,08	14
4.e	1,97	3,94	-1,97	6
4.f	4,38	4,82	-0,45	24
4.g	4,51	4,75	-0,24	29
4.h	4,66	4,91	-0,25	28
4.i	1,04	1,55	-0,51	21
4.j	3,75	4,23	-0,48	22
4.k	3,73	4,27	-0,54	19
4.l	3,63	4,16	-0,53	20
5.a	1,07	2,94	-1,86	7
5.b	1,07	4,14	-3,06	2
5.c	1,06	3,22	-2,16	5
5.d	1,06	4,38	-3,31	1
5.e	1,02	2,42	-1,40	12
5.f	3,03	4,06	-1,03	15
5.g	3,29	4,09	-0,80	16
5.h	1,16	1,61	-0,46	23
6.a	1,01	2,43	-1,42	10
6.b	1,01	2,61	-1,60	9

3. Importance Performance Analysis

Metode *importance performance analysis* terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kinerja (*performance analysis*). Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diukur dengan skala likert 5. Pemetaan factor - faktor tersebut menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{x}}{n} = \frac{77,69}{30} = 2,59$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{y}}{n} = \frac{113,78}{30} = 3,79$$



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan tabel V.13, bahwa setiap atribut tidak berada pada posisi kuadran IV (berlebihan), sehingga bisa disimpulkan bahwa tidak ada atribut yang dianggap berlebihan oleh pengguna jasa. Adapun setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Tinggi)

Kuadran ini menggambarkan pelayanan yang dianggap penting dan diharapkan oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerja dari pihak Operator Pelabuhan Penyeberangan Air Putih belum memberikan kinerja yang memuaskan terhadap apa yang diharapkan oleh pengguna jasa secara optimal. Pada fasilitas pelayanan inilah yang perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki. Terdapat 6 (enam) atribut pelayanan yang termasuk pada kuadran I antara lain informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya, informasi ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, kebersihan di ruang tunggu, kebersihan di toilet, informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan), dan informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang menunjukkan pelayanan yang disediakan oleh pihak Operator Pelabuhan Penyeberangan Air Putih dianggap sangat memuaskan dan memenuhi harapan pengguna jasa. Pihak operator pelabuhan harus mempertahankan pelayanan yang terletak pada kuadran ini. Terdapat 16 (enam belas) atribut pelayan yang termasuk pada kuadran II antara lain fasilitas keselamatan jalan di Pelabuhan Penyeberangan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar), fasilitas keamanan (CCTV), petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat, pelayanan penjualan tiket, kecepatan pelayanan penjualan tiket, luasan ruang tunggu, jumlah kursi di ruang tunggu, jumlah toilet, fasilitas ibadah, kebersihan fasilitas ibadah, lampu penerangan, kantin, kebersihan kantin, fasilitas lajur penumpang, luasan tempat parkir, sirkulasi keluar dan masuk tempat parkir.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III terdapat pelayanan yang dianggap mempunyai tingkat kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pengguna jasa sehingga pihak Operator Pelabuhan Penyeberangan Air Putih tidak perlu memprioritaskan

atau memberikan perhatian lebih pada pelayanan ini. Terdapat 8 (delapan) atribut pelayan yang termasuk pada kuadran III antara lain informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan) mudah terlihat dan terbaca, fasilitas pengatur suhu (AC/Kipas), informasi pelayanan (denah/lay out terminal penumpang), informasi pelayanan tarif, informasi angkutan lanjutan lainnya, fasilitas bagi penumpang *difabel* (tangga, jalur *difabel*, toilet, mushola, *mobile ramp* penyambung platform ke kapal), dan fasilitas ruang ibu menyusui.

C. Analisis Penjadwalan Angkutan Penyeberangan Lintasan Air Putih – Sungai Selari

1. Analisis *Forecasting*

Dalam menganalisis *forecasting*, data yang digunakan merupakan tingkat pertumbuhan pengguna jasa pada tahun lalu. Data yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 8. Produktivitas Angkutan Penyeberangan Tahun 2015 - 2022

Tahun	Penumpang (Orang)	Kendaraan					
		Gol. II (Unit)	Gol. III (Unit)	Gol. IV A (Unit)	Gol. IV B (Unit)	Gol. V A (Unit)	Gol. V B (Unit)
2015	452.007	197.311	7.137	78.785	14.410	94	16.494
2016	456.440	186.514	7.843	81.846	14.363	110	16.921
2017	477.973	190.789	6.973	83.184	14.598	136	15.711
2018	515.267	205.688	10.599	82.370	16.246	90	15.464
2019	549.082	225.782	8.615	84.494	17.282	113	16.403
2020	423.747	179.927	6.564	62.782	16.621	36	16.883
2021	472.859	197.906	8.843	70.860	18.524	42	17.601
2022	428.537	188.975	4.703	69.779	16.382	55	19.278

Dapat dilihat pada tabel 8, pada tahun 2020 dan 2021 terjadinya penurunan pengguna jasa sangat signifikan karena terjadinya bencana nasional non alam Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) masuk ke Indonesia berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 2020, sehingga banyaknya kebijakan dalam membatasi mobilitas masyarakat khususnya di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.

Sehubungan dengan kebijakan tersebut, maka dalam menganalisis pertumbuhan pengguna jasa angkutan penyeberangan pada data tahun 2020 dan 2021 tidak bisa digunakan. Jadi data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data non bencana alam yaitu pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 dan 2022. Adapun rumus dalam menghitung tingkat pertumbuhan pengguna jasa sebagai berikut:

$$P_t = P_0 \times (1+i)^n$$

$$\text{Log } P_t = \text{Log } P_0 + \text{Log } (1+i)^n$$

$$\text{Log } (1+i) = \frac{\text{Log } P_t - \text{Log } P_0}{n}$$

Berikut ini hasil perhitungan analisis tingkat pertumbuhan pengguna jasa angkutan penyeberangan pada lintasan Air Putih – Sungai Selari:

Tabel 9. Tingkat Pertumbuhan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan

Tahun	Pnp	Kendaraan					
		Gol. II	Gol. III	Gol. IV A	Gol. IV B	Gol. V A	Gol. V B
2015 – 2016	0,98%	-5,47%	9,89%	3,89%	-0,33%	29,79%	2,59%
2016 – 2017	4,72%	2,29%	-11,09%	1,63%	1,64%	11,48%	-7,15%
2017 – 2018	7,80%	7,81%	52,00%	-0,98%	11,29%	-33,82%	-1,57%
2018 – 2019	6,56%	9,77%	-18,72%	2,58%	6,38%	25,56%	6,07%
2019 – 2022	-7,69%	-5,76%	-18,27%	-6,18%	-1,77%	-21,34%	5,53%
Rata - Rata	2,47%	1,73%	2,76%	0,19%	3,44%	2,33%	1,09%

Setelah mengetahui rata – rata pertumbuhan pengguna jasa pada tahun sebelumnya, selanjutnya meramalkan produktivitas angkutan penyeberangan dalam 3 (tiga) tahun kedepan dengan metode *Compounding Factor* dengan rumus sebagai berikut :

$$P_t = P_0 \times (1+i)^n$$

Berikut ini hasil perhitungan analisis peramalan produktivitas angkutan penyeberangan dengan metode *Compounding Factor*, sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Perhitungan Analisis Produktivitas Angkutan Penyeberangan Dalam 3 (Tiga) Tahun Berikutnya

Tahun	Penumpang (Orang)	Kendaraan					
		Gol. II (Unit)	Gol. III (Unit)	Gol. IV A (Unit)	Gol. IV B (Unit)	Gol. V A (Unit)	Gol. V B (Unit)
2023	439.141	192.240	4.833	69.910	16.946	56	19.489
2024	450.007	195.562	4.966	70.042	17.529	58	19.702
2025	461.142	198.941	5.104	70.174	18.132	59	19.918
Rerata	450.097	195.581	4.968	70.042	17.536	58	19.703

2. Pola Keberangkatan Pengguna Jasa

Pola keberangkatan pengguna jasa akan dibagi menjadi 2 (dua) periode yaitu periode keberangkatan dari pagi sampe sore (06.00 – 17.59) dan periode keberangkatan malam (18.00 – 05.59). Untuk mengetahui pola keberangkatan pengguna jasa, harus memiliki data observasi lapangan jumlah penumpang dan kendaraan yang berangkat pagi sampai sore dan malam. Adapun hasil observasi lapangan jumlah penumpang dan kendaraan sebagai berikut:

Tabel 11. Persentase Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan

Jam Keberangkatan	Penumpang	Kendaraan					
		Gol. II	Gol. III	Gol. IVA	Gol. IVB	Gol. VA	Gol. VB
06.00 - 17.59	85%	82%	85%	81%	55%	75%	49%
18.00 - 05.59	15%	18%	15%	19%	45%	25%	51%

Agar penelitian ini tepat dan terukur, selanjutnya masing – masing pengguna jasa angkutan penyeberangan dikalikan dengan besaran Satuan Unit Produksi (SUP) penumpang dan kendaraan sesuai Peraturan Menteri Nomor 66 tahun 2019. Adapun hasil konversinya sebagai berikut:

Tabel 12. Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Dalam SUP Pada Masing – Masing Muatan

Jam Keberangkatan	Penumpang (SUP)	Kendaraan (SUP)					
		Gol. II	Gol. III	Gol. IVA	Gol. IVB	Gol. VA	Gol. VB
06.00 - 17.59	384.468	643.606,02	36.639,42	1.816.069,37	322.355,92	2.661,12	592.049,45
18.00 - 05.59	65.629	142.629,60	6.433,14	431.610,50	260.924,70	907,20	620.670,20
Total	450.097	786.235,62	43.072,56	2.247.679,87	83.280,62	3.568,32	1.212.719,65

3. Jadwal Angkutan Penyeberangan

Analisis terakhir merupakan jadwal optimal yang perlu diterapkan dalam menghadapi jumlah pengguna jasa angkutan penyeberangan. Adapun variabel – variabel yang telah didapatkan sebagai berikut:

Tabel 13. Variabel - Variabel Dalam Menentukan Jadwal Angkutan Penyeberangan

No	Variabel	Jam Operasional	
		06.00 - 17.59	18.00 – 05.59
1	Frekuensi	22 trip/hari	9 trip/hari
2	Headway	33 menit	80 menit
3	Kemampuan Trip	6 trip/hari	5 trip/hari
4	Kebutuhan Angkutan	4 Kapal	2 Kapal

Dapat dilihat pada tabel 13, variabel yang telah didapatkan adalah frekuensi, headway, kemampuan trip, dan kebutuhan angkutan. Adapun jadwal yang perlu diterapkan sebagai berikut:

Tabel 14. Jadwal Rencana Angkutan Penyeberangan

Trip	Dermaga 1		Trip	Dermaga 2	
	Kedatangan	Keberangkatan		Kedatangan	Keberangkatan
1	06:00	06:15	2	06:33	06:48
3	07:01	07:21	4	07:34	07:54

Trip	Dermaga 1		Trip	Dermaga 2	
	Kedatangan	Keberangkatan		Kedatangan	Keberangkatan
5	08:07	08:27	6	08:40	09:00
7	09:13	09:33	8	09:46	10:06
9	10:19	10:39	10	10:52	11:12
11	11:25	11:45	12	11:58	12:18
13	12:31	12:51	14	13:04	13:24
15	13:37	13:57	16	14:10	14:30
17	14:43	15:03	18	15:16	15:36
19	15:49	16:09	20	16:22	16:42
21	16:55	17:15	22	17:28	17:48
23	18:01	18:31	24	19:21	19:51
25	20:41	21:11	26	22:01	22:31
27	23:21	23:51	28	00:41	01:11
29	02:01	02:31	30	03:21	03:51
31	04:41	05:11			

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data kepuasan dan kepentingan pengguna jasa Peleabuhan Penyeberangan Air Putih serta penjadwalan angkutan penyeberangan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat pelayanan pengguna jasa :
 - a. Berdasarkan metode customer satisfaction index, tingkat kepuasan pengguna jasa memiliki index score sebesar 57,11% dengan kriteria cukup puas.
 - b. Peringkat pelayanan yang terletak pada kuadran I (prioritas tinggi) berdasarkan metode importance performance analysis dan service quality, yaitu:
 - 1) Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal memiliki nilai GAP sebesar -3,31.
 - 2) Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan) memiliki nilai GAP sebesar -3,06.
 - 3) Informasi ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat memiliki nilai GAP sebesar -2,93.
 - 4) Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya memiliki nilai GAP sebesar -2,91.
 - 5) Kebersihan di toilet memiliki nilai GAP sebesar -1,97.
 - 6) Kebersihan di ruang tunggu memiliki nilai GAP sebesar -1,71.
2. Jadwal yang perlu diterapkan agar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih menjadi optimal pada tabel 14.

DAFTAR PUSTAKA

- Sekretariat Negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038
- Kementerian Perhubungan. Peraturan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Berita Negara RI Tahun 2015 Nomor 285
- Kementerian Perhubungan. Peraturan Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan. Berita Negara RI Tahun 2019 Nomor 1256
- Kementerian Perhubungan. Peraturan Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Zonasi Di Kawasan Pelabuhan Yang Digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan. Berita Negara RI Tahun 2021 Nomor 1373

- Aurora, Yuveline dan Irawati Andriani. 2019. "Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi". *Jurnal Transportasi Multimoda* Vol. 17 (2) : 1-16
- Fitriyani A., Donie A., dan M. Fathoni. 2020. "Evaluasi Aktivitas Operasional Angkutan Penyeberangan Lintas Merak-Bakauheni". *Civil Engineering Research Journal* Vol. 1 (2) : 68-81
- Rio O., Eldinah F., dan Azmeri. 2018. "Faktor Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue". *Jurnal Teknik Sipil* Vol. 1 (4) : 953-960
- Rukayat, Yayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu". *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* No.2 : 56-65
- Wakhid, Ali Abdul. 2017. "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia". *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam* Vol. 1 (14) : 54-59
- Wulandari, Puji dan Ari Sellyana. 2022. "Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan Pamsimas Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)". *Jurnal Teknologi Komputer dan Informasi* Vol. 10 (2) : 46-53
- Zulfa A.H., Rifda E.N., dan Oktavira P.A. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya". *Journal of Public Sector Innovations* Vol. 5 (1) : 23-30