

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN EMBARKASI DAN DEBARKASI PENUMPANG KAPAL PELNI DI PELABUHAN TENAU KUPANG

EVALUATION OF PELNI PASSENGERS SATISFACTION ON EMBARKATION AND DISEM- BARKATION SERVICES IN TENAU KUPANG PORT

Apri Yuliani

Peneliti Bidang Transportasi Laut-Badan Litbang Perhubungan
Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
email: liadonald@yahoo.co.id

Diterima: 8 April 2013, Revisi 1: 29 April 2013, Revisi 2: 14 Mei 2013, Disetujui: 24 Mei 2013

ABSTRAK

Kajian ini dilatarbelakangi dengan pentingnya menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang. Kajian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang. Dengan menggunakan metode CSI dan IPA, diketahui bahwa kinerja pelayanan embarkasi penumpang kapal masih harus mendapatkan perhatian khusus karena nilainya masih berada di bawah standar pelayanan (74,60%). Sedangkan kinerja pelayanan debarkasi penumpang kapal berada pada batas minimal standar pelayanan (79,54%). Terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang.

Kata kunci : embarkasi, debarkasi, pelayanan dan penumpang.

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of maintaining and improving the passenger satisfaction with embarkation and disembarkation services. The study aims to evaluate the passenger's satisfaction on embarkation and disembarkation services in Tenau Kupang Port. Based on the results of data processing by using the CSI and IPA method, noted that the performance of embarkation service still cause for concern, its value (74,60%) is still under minimum standards of service. While the performance of disembarkation is at the minimum standard of service (79,54%). There are some aspects that need to be improved in order to improve the satisfaction of passenger's embarkation and disembarkation services in Tenau Kupang Port.

Keywords : embarkation, disembarkation, service and passenger.

PENDAHULUAN

Secara geografis, provinsi NTT merupakan gugusan kepulauan terdiri dari berbagai pulau besar dan kecil dan berbatasan dengan 2 (dua) negara tetangga yaitu Australia dan Timor Leste, maka NTT sangat memerlukan sarana transportasi laut yang didukung dengan penyediaan infrastruktur yang baik sebagai faktor pendukung transportasi laut, salah satunya adalah pelabuhan. Tiga pelabuhan yang mempunyai arus kunjungan kapal yang cukup signifikan di provinsi NTT, yaitu Pelabuhan Tenau Kupang, Pelabuhan Larantuka yang berada di Kabupaten

Flores Timur dan Pelabuhan Labuhan Bajo yang berada di Kabupaten Manggarai Barat. Berdasarkan hirarkinya Pelabuhan Tenau Kupang merupakan Pelabuhan Utama yang berfungsi sebagai tulang punggung pembangunan nasional. Pelabuhan ini menghubungkan antar kabupaten atau pelabuhan-pelabuhan yang terdapat di NTT.

Pelabuhan Tenau Kupang secara umum memiliki fasilitas, antara lain: terminal penumpang dengan luas 760 m². Terdiri dari terminal embarkasi/debarkasi, lapangan parkir seluas 15.222 m²,

lapangan penumpukan seluas 24.911 m², lapangan multi guna/peti kemas seluas 26.605 m², dan Gudang seluas 1.000 m² (Rencana Induk Pelabuhan Tenau-Kupang, 2006).

Terminal embarkasi/debarkasi penumpang kapal laut haruslah dibuat senyaman mungkin dengan menyiapkan fasilitas meliputi dermaga khusus untuk kapal penumpang, gedung terminal penumpang dan ruang pengantar penjemput maupun ruang informasi, lapangan parkir kendaraan pengantar dan penjemput, serta rambu-rambu arah embarkasi/debarkasi penumpang. Guna menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang, penulis mencoba untuk mengevaluasi kepuasan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Kupang.

TINJAUAN PUSTAKA

Moenir (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

SISTRANAS (2005) menyebutkan bahwa pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

Jika ditinjau dari sisi angkutan laut sebagai *main haul*, maka pelayanan kepada penumpang mencakup dua hal, yaitu pelayanan penumpang pada saat kedatangan dan pelayanan penumpang pada saat pemberangkatan kapal. Berdasar pada Peraturan General Manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) No. PER.28/05.0.02/TMS-2011 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Terminal Penumpang di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero), penjelasan mengenai sistem dan prosedur pelayanan penumpang berangkat sebagai berikut:

A. Pelayanan penumpang berangkat

Pada saat penumpang dan pengantarnya tiba di pelabuhan untuk naik kapal tertentu dengan tujuan tertentu, ada beberapa aktivitas yang perlu difasilitasi dengan disediakan dalam artian disediakan tempat/fasilitas yang layak selama berlangsungnya aktivitas tersebut, termasuk pelayanan oleh petugas terkait

sesuai dengan keperluan. Aktivitas penumpang dimaksud meliputi:

- 1 Perjalanan (jalan kaki atau kendaraan) dari lokasi parkir kendaraan ke terminal penumpang di pelabuhan;
- 2 Turun dari kendaraan (kendaraan pribadi atau kendaraan carteran/sewa atau dengan *taxi*) di tempat parkir, kemudian menuju ke terminal penumpang;
- 3 Parkir kendaraan (bagi yang diantar dengan kendaraan pribadi);
- 4 Mencari informasi tentang trayek dan jadwal pelayaran, kapal dan operatornya, serta pelayanan tiket;
- 5 Beli tiket dan masuk ke ruang tunggu;
- 6 Menunggu di ruang tunggu menuju kapal;
- 7 Perjalanan dari ruang tunggu menuju kapal;
- 8 Naik ke atas kapal, mengangkut barang bawaan (bagasi);
- 9 Berangkat menuju pelabuhan tujuan sesuai dengan trayek pelayaran kapal yang ditumpangi.

B. Pelayanan penumpang datang

- 1 Turun dari kapal, menurunkan barang bawaan dari kapal;
- 2 Mencari informasi mengenai ketersediaan angkutan lanjutan (kendaraan, trayek dan jadwal);
- 3 Perjalanan dari kapal ke tempat parkir atau keluar pelabuhan;
- 4 Menunggu kendaraan di tempat parkir;
- 5 Naik kendaraan untuk melanjutkan perjalanan.

Terdapat beberapa kajian yang pernah dilakukan oleh pemerhati transportasi, namun terdapat perbedaan fokus dan lokus penelitian. Beberapa penelitian terkait yaitu:

- a. Badan Litbang Perhubungan (2012) mengkaji Peningkatan Pelayanan Penumpang di Terminal Penumpang Utama Internasional. Kajian ini bertujuan untuk menyusun konsep kebijakan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di terminal pelabuhan utama internasional. Lokasi survey dari kajian yaitu Surabaya, Makassar, Belawan dan Batam. Metode pengolahan datanya menggunakan *importance performance* dan analisis CSI. Hasil analisis menyebutkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Makasar, Tanjung Perak, Belawan

dan Pelabuhan Sekupang *very poor* (masih sangat kurang), dengan nilai CSI berkisar antara 58,73% - 63,03%.

- b. Bambang Siswoyo (2011) mengkaji Evaluasi Pelayanan Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Pinang. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas pelayanan angkutan laut dan angkutan lanjutan dari angkutan laut, dan analisis upaya peningkatannya. Melalui hasil pengolahan data dengan metode *Multiattribute Attitude Model* (MAM), dapat disimpulkan bahwa sikap penumpang terhadap kinerja operasional kapal laut sebagai alat penyeberangan cukup memuaskan. Faktor ketersediaan angkutan lanjutan di pelabuhan merupakan faktor terpenting bagi responden. Faktor keamanan perjalanan di Pelabuhan Tanjung Pinang sangat memuaskan bagi responden, hal ini ditunjukkan dengan selisih nilai tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan sangat minim, yaitu sebesar 0,42.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian diawali dengan inventarisasi dan identifikasi fasilitas pelayanan penumpang embarkasi dan debarkasi kapal Pelni, sistem dan prosedur pelayanan penumpang embarkasi dan debarkasi. Pengumpulan informasi mengenai kondisi eksisting pelayanan penumpang embarkasi dan debarkasi kapal Pelni dan kondisi yang diharapkan oleh pengguna jasa dilakukan melalui pengamatan dan penyebaran kuesioner. Data dan informasi yang diperoleh dianalisis dan dievaluasi dengan analisis statistik *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk melihat dan membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2011).

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance*

analysis dan performance analysis, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

dengan:

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
 Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
 X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
 Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
 n = Jumlah Responden.

Customer Satisfaction Index (CSI), merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan (CSI)

ANGKA INDEX		INTERPRETASI
X = 64 %		<i>Very poor</i>
64 % < X = 71 %		<i>Poor</i>
71 % < X = 77 %		<i>Cause For Concern</i>
77 % < X = 80 %		<i>Border Line</i>
80 % < X = 84 %		<i>Good</i>
84 % < X = 87 %		<i>Very Good</i>
X > 87 %		<i>Excellent</i>

Diharapkan dengan metode tersebut, dapat dihasilkan evaluasi tingkat kepuasan pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni dan rekomendasi peningkatan pelayanannya di Pelabuhan Tenau Kupang.

Kebutuhan data untuk kajian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer berkaitan dengan opini pengguna jasa kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplin petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kecukupan fasilitas pelayanan, yaitu ketersediaan fasilitas pelayanan;
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. Kenyamanan pelayanan, yaitu kondisi pelayanan dari petugas yang memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan kebutuhan data sekunder diperoleh dari PT. Pelni (Persero) selaku penyedia jasa, PT. Pelindo III, Otoritas Pelabuhan, Syahbandar dan Adminis-

trator Pelabuhan. Inventarisasi data sekunder meliputi : jumlah kunjungan kapal; jumlah naik turun penumpang; dan data fasilitas di terminal penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut data BPS (2012), luas wilayah Provinsi NTT 48.718,10 km², dengan jumlah penduduk sebanyak 4.679.316 dengan tingkat kepadatan 96 orang/km² Kupang, sebagai ibukota Provinsi menempati bagian Barat pulau Timor. Sementara bagian Timur pulau Timor adalah bekas provinsi Indonesia yang ke-27, yaitu Timor Timur yang merdeka menjadi negara Timor Leste pada tahun 2002.

Nusa Tenggara Timur sebelah utara berbatasan dengan Laut Flores, sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia, sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Nusa Tenggara Barat, sedangkan sebelah timur berbatasan dengan Timor Leste, Provinsi Maluku, dan Laut Banda.

Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan gugusan kepulauan dengan 3 (tiga) pulau besar yaitu Flores, Sumba dan Timor. Provinsi Nusa Tenggara Timur terbagi dalam 21 Kabupaten/Kota, 285 kecamatan, 2.469 desa dan 300 kelurahan.

A. Kondisi Transportasi Laut

1. Arus Kunjungan Kapal

Jumlah kunjungan kapal yang singgah di pelabuhan Tenau, Kupang Nusa Tenggara Timur (NTT) pada tahun 2012, terdiri dari sebanyak 1.498 unit berbendera Indonesia dan sebanyak 2 unit berbendera asing.

2. Arus Penumpang Kapal Laut

Jumlah penumpang kapal yang turun-naik di pelabuhan Tenau, Kupang NTT pada tahun 2010 sebanyak 155.527 orang. Pada tahun 2011 jumlah penumpang kapal tersebut sebanyak 172.191 orang, dan pada tahun 2012 sebanyak 498.232 orang.

3. Pelabuhan di Provinsi Nusa Tenggara Timur

Di Provinsi NTT terdapat sebanyak 72 pelabuhan baik yang digunakan untuk angkutan laut maupun untuk penyeberangan. Pelabuhan-pelabuhan tersebut tersebar di 21 kabupaten/ kota.

Dilihat dari hirarkhi pelabuhan, pelabuhan-pelabuhan yang terdapat di provinsi NTT terdiri dari :

- a. Pelabuhan Utama : 1 pelabuhan.
- b. Pelabuhan Pengumpul : 11 pelabuhan;
- c. Pelabuhan Pengumpan Regional : 15 pelabuhan;
- d. Pelabuhan pengumpan lokal : 45 pelabuhan.

Tabel 2. Arus Kunjungan Kapal Penumpang dan Naik-Turun Penumpang Kapal Pelabuhan Tenau Kupang Tahun 2010-2012

No	Kegiatan	SAT	TAHUN		
			2010	2011	2012
KAPAL					
1	PENUMPANG				
a. Bendera Indonesia					
	1. Kunjungan Kapal	Call	464	610	1.498
	2. GRT	GRT	454.218	778.776	1.495.707
b. Bendera Asing					
	1. Kunjungan Kapal	Call	25	6	2
	2. GRT	GRT	41.979	82.413	19.922
2	PENUMPANG				
Dalam Negeri					
	a. Datang	Orang	84.262	91.657	243.306
	b. Berangkat	Orang	71.265	77.390	254.394
Luar Negeri					
	a. Datang	Orang	-	1.572	266
	b. Berangkat	Orang	-	1.572	266
JUMLAH			155.527	172.191	498.232
KAPAL					
1	PENUMPANG				
	1. Kunjungan Kapal	Call	123	610	1498
	2. GRT	GRT	575.757	778.776	1.495.707
2	PENUMPANG				
	1. Dalam Negeri	Orang	61.023	169.041	497.700
	2. Luar Negeri	Orang	-	2.813	532
TOTAL			61.023	171.854	498.232

Sumber: Adpel Tenau, Kupang 2012

Menurut Kepala Dinas Perhubungan Provinsi NTT, dari semua pelabuhan tersebut, hanya Pelabuhan Tenau Kupang yang memiliki rencana induk dengan daerah lingkungan kerja (DLKR) dan daerah lingkungan kepentingan (DLKP) yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Perhubungan No.KM.5 tahun 2002 tentang DLKR dan DLKP Pelabuhan Tenau Kupang.

Selain itu terdapat juga delapan pelabuhan laut di NTT yang termasuk dalam Keputusan Menteri Perhubungan No.53 Tahun 2002 tetapi belum ada fasilitas yaitu Pelabuhan Aimere, Baing, Kolona, Kabir, Nangalili, Oelaba, Robek, dan Paitoko.

4. Pelabuhan Tenau Kupang

Pelabuhan Tenau Kupang mulai dibangun tahun 1964 dengan dermaga sepanjang 23 m di daerah Tenau Kelurahan Alak yang berjarak kurang lebih 12 km ke arah selatan dari kota Kupang, sejalan dengan meningkatnya arus kunjungan kapal ke Pelabuhan Tenau-Kupang maka pada tahun 1982 dermaga diperpanjang hingga menjadi 223 m, kemudian tahun 1990 telah selesai dibangun dermaga kapal penumpang sepanjang 100 m dan

tahun 1996 selesai dibangun dermaga Pelayaran Rakyat sepanjang 50 m.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.22 tahun 1990 tanggal 7 Maret 1990 Pelabuhan Tenau-Kupang ditetapkan sebagai Pelabuhan Wajib Pandu Kelas II untuk kapal ukuran 500 GT keatas, Daerah kerja daratan Pelabuhan Tenau-Kupang pada areal seluas 36,25 Ha dengan status masih sertifikat Hak Penguasaan yang diterbitkan tahun 1975, sedang wilayah DLKR dan DLKP Pelabuhan Tenau-Kupang didasarkan atas Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.5 tahun 2002 tanggal 18 Januari 2002.

Fasilitas dan Peralatan Pelabuhan Tenau Kupang, sebagai berikut:

Dermaga I

Nama : Dermaga Lokal
 Panjang : 100 m'
 Lebar : 16 m
 Kedalaman : -7 MLWS
 Konstruksi : Beton
 Pemilik : Pelabuhan III

Dermaga II

Nama : Dermaga Nusantara
 Panjang : 223 m'
 Lebar : 15 m
 Kedalaman : -9 MLWS
 Konstruksi : Beton
 Pemilik : Pelabuhan III

Dermaga III

Nama : Dermaga Pelra
 Panjang : 50 m'
 Lebar : 10 m
 Kedalaman : -5 MLWS

Alur Pelayaran, Pelabuhan, dan Dermaga

Panjang : 6 Mil
 Kedalaman Alur Pelayaran : 50 M LWS
 Kedalaman Alur Pelabuhan : 20 M LWS
 Kedalaman Aluar Dermaga : 8 M LWS
 Pasang tertinggi : 2 M LWS
 MSL : 1 M LWS
 Luas Gudang : 2.500 m²
 Luas Lapangan Penumpukan: 2.465 m²
 Luas Terminal Penumpang : 760 m²
 Luas Gedung Kantor : 398 m²

5. Jumlah Perusahaan Pelayaran di NTT

Jumlah perusahaan pelayaran yang berada di provinsi NTT cukup banyak. Untuk pelayaran nasional sebanyak 46 perusahaan yang tersebar di 19 pelabuhan. Sedang perusahaan pelayaran rakyat sebanyak 78 perusahaan.

Perusahaan pelayaran rakyat masih mendominasi angkutan laut di wilayah NTT, eksistensi pelayaran rakyat sangat membantu masyarakat terutama dalam menghubungkan pulau-pulau kecil yang belum terhubung oleh angkutan laut konvensional secara reguler.

Analisis Tingkat Pelayanan Embarkasi Penumpang

Berdasarkan hasil pengolahan data persepsi penilaian pelayanan embarkasi penumpang di Pelabuhan Tenau Kupang, diperoleh nilai rata-rata persepsi penumpang dan kepentingan sebagai berikut.

Operator perlu memberikan perhatian kepada variabel pelayanan yang nilai rata-ratanya masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata kepentingan. Hal ini dimaksud untuk meningkatkan pelayanan embarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Kupang.

Secara umum, nilai rata-rata persepsi lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata kepentingan. Hal ini berarti pelayanan embarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal. Variabel pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi antara nilai rata-rata persepsi dan kepentingan adalah variabel kesiapan petugas pelayanan embarkasi.

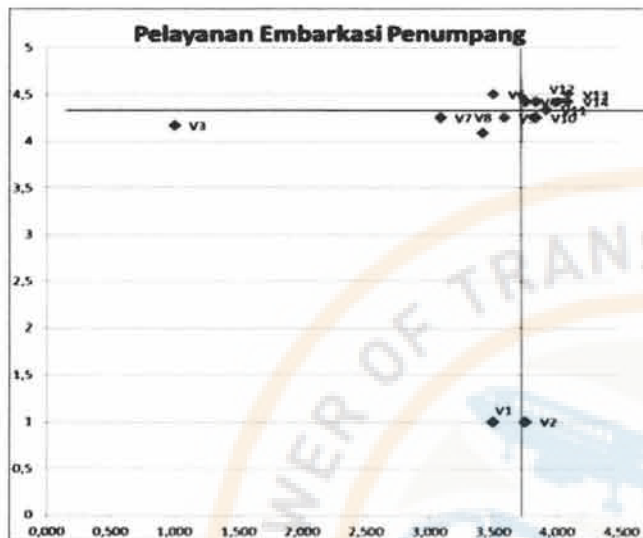
Dari hasil pemetaan dengan menggunakan metode IPA dan CSI, diketahui bahwa kinerja pelayanan embarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Kupang masih harus mendapatkan perhatian

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Embarkasi Penumpang di Pelabuhan Tenau Kupang

No.	Faktor Penilaian	Nilai Rata-rata Persepsi	Nilai Rata-rata Kepentingan
1.	Kemampuan petugas memastikan kesiapan fasilitas sebelum pelayanan embarkasi penumpang	3,500	4,167
2.	Kejelasan petugas memberikan informasi kepada penumpang tentang rencana keberangkatan kapal dan waktu pelaksanaan embarkasi	3,750	4,333
3.	Kecukupan jumlah petugas dalam melayani proses embarkasi	3,833	4,167
4.	Tanggungjawab petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal	3,750	4,417
5.	Kecepatan pelayanan petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal	3,833	4,417
6.	Ketertiban petugas dalam memeriksa persyaratan pelayanan embarkasi	3,500	4,500
7.	Kesiapan petugas penunjang pelayanan embarkasi seperti : petugas karantina, imigrasi, dll	3,083	4,250
8.	Kedisiplinan petugas memandu dan mengatur kelancaran proses embarkasi penumpang	3,417	4,083
9.	Kecukupan fasilitas pelayanan embarkasi seperti : tangga kapal (<i>gang way</i>), atap pelindung, dll.	3,583	4,250
10.	Kesopanan dan keramahan petugas embarkasi penumpang di dermaga	3,833	4,250
11.	Keadilan mendapatkan pelayanan embarkasi	3,917	4,333
12.	Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas selama proses embarkasi	4,000	4,417
13.	Keamanan di lingkungan dermaga selama proses embarkasi	4,083	4,500
14.	Kenyamanan lingkungan di dermaga selama embarkasi	4,083	4,417
Nilai Rata-rata		3,726	4,321

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013

khusus (74,60%) karena nilainya masih berada di bawah standar pelayanan. Ada beberapa aspek pelayanan yang harus dipertahankan prestasinya, karena kualitas kinerja dan harapan responden tinggi. Sedangkan ada satu variabel aspek pelayanan yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, namun pada kenyataannya kualitas aspek dimaksud masih rendah. Secara lebih rinci, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan Embarkasi

Dari gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang harus diperbaiki adalah aspek pelayanan berupa ketertiban petugas dalam memeriksa persyaratan pelayanan embarkasi, seperti pemeriksaan tiket sesuai dengan nama tertera (V6).

Sedangkan aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut:

- 1 Tanggung jawab petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal (V4);
- 2 Kecepatan pelayanan petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal (V5);
- 3 Keadilan mendapatkan pelayanan embarkasi (V11);
- 4 Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas selama proses embarkasi (V12);
- 5 Keamanan di lingkungan dermaga selama proses embarkasi (V13); dan
- 6 Kenyamanan lingkungan di dermaga selama embarkasi (V14);

Analisis Tingkat Pelayanan Debarkasi Penumpang

Berdasarkan hasil pengolahan data persepsi penilaian pelayanan debarkasi penumpang di Pelabuhan Tenau Kupang, diperoleh nilai rata-rata persepsi penumpang dan kepentingan sebagai berikut.

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Debarkasi Penumpang di Pelabuhan Tenau Kupang

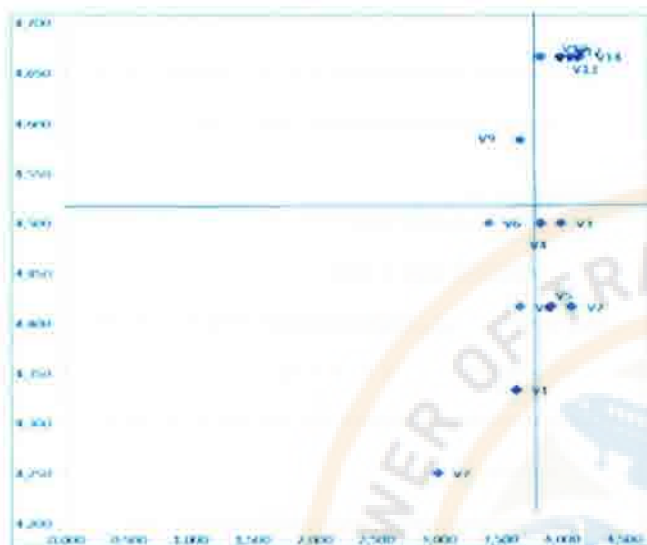
No.	Faktor Penilaian	Nilai Rata-rata Persepsi	Nilai Rata-rata Kepentingan
1.	Kemampuan petugas memastikan kesiapan fasilitas sebelum pelayanan debarkasi penumpang	3,417	4,333
2.	Kejelasan petugas memberikan informasi kepada penumpang tentang rencana keberangkatan kapal dan waktu pelaksanaan debarkasi	4,083	4,417
3.	Kecukupan jumlah petugas dalam melayani proses debarkasi	4,000	4,500
4.	Tanggjawab petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal	3,833	4,500
5.	Kecepatan pelayanan petugas memandu penumpang kapal masuk melalui pintu nomor yang ditentukan menuju lokasi penyandaran kapal	3,917	4,417
6.	Ketertiban petugas dalam memeriksa persyaratan pelayanan debarkasi	3,417	4,500
7.	Kesiapan petugas penunjang pelayanan debarkasi seperti : petugas karantina, imigrasi, dll	3,000	4,250
8.	Kedisiplinan petugas memandu dan mengatur kelancaran proses debarkasi penumpang	3,667	4,417
9.	Kecukupan fasilitas pelayanan debarkasi seperti : tangga kapal (<i>gang way</i>), atap pelindung, dll.	3,667	4,583
10.	Kesopanan dan keramahan petugas debarkasi penumpang di dermaga	4,000	4,667
11.	Keadilan mendapatkan pelayanan debarkasi	3,833	4,667
12.	Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas selama proses debarkasi	4,083	4,667
13.	Keamanan di lingkungan dermaga selama proses debarkasi	4,083	4,667
14.	Kenyamanan lingkungan di dermaga selama debarkasi	4,167	4,667
Nilai Rata-rata		3,798	4,518

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013

Secara umum, nilai rata-rata persepsi lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata kepentingan. Hal ini berarti pelayanan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal. Variabel pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi antara nilai rata-rata persepsi dan kepentingan adalah variabel kesiapan petugas pelayanan debarkasi.

Dari hasil pemetaan dengan menggunakan metode IPA dan CSI, diketahui bahwa kinerja pelayanan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan

Tenau Kupang berada pada batas minimal standar pelayanan (79,54%). Ada beberapa aspek pelayanan yang harus dipertahankan prestasinya, karena kualitas kinerja dan harapan responden tinggi. Sedangkan ada satu variabel aspek pelayanan yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, namun pada kenyataannya kualitas aspek dimaksud masih rendah. Secara lebih rinci, dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Responden Terhadap Pelayanan Embarkasi

Dari gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang harus diperbaiki adalah aspek pelayanan berupa kecukupan fasilitas pelayanan debarkasi seperti: tangga kapal (*gang way*), atap pelindung, dll (V9)

Sedangkan aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut:

- 1 Kesopanan dan keramahan petugas debarkasi penumpang di dermaga (V10)
- 2 Keadilan mendapatkan pelayanan debarkasi (V11)
- 3 Kenyamanan pelayanan yang diberikan petugas selama proses debarkasi (V12)
- 4 Keamanan di lingkungan dermaga selama proses debarkasi (V13)
- 5 Kenyamanan lingkungan di dermaga selama debarkasi (V14)

Upaya Peningkatan Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Kapal Penumpang Pelni di Pelabuhan Kupang

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni

yang dirasakan oleh responden di Pelabuhan Tenau Kupang, operator perlu memperhatikan aspek pelayanan ketertiban petugas dalam memeriksa persyaratan pelayanan embarkasi melalui pengawasan dan evaluasi kinerja petugas secara berkala. Kecukupan fasilitas pelayanan debarkasi juga menjadi aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari operator Pelabuhan Kupang. Fasilitas dimaksud berupa tangga kapal (*gang way*), atap pelindung, dan lain-lain.

Selain itu, Pelabuhan Tenau Kupang hendaknya mempersiapkan sarana, dan prasarana pelabuhan, seperti: melakukan perpanjangan dermaga, penataan terminal sehingga mampu memberikan kenyamanan embarkasi dan debarkasi penumpang sesuai standar Internasional.

Bahkan, merealisasi pengembangan wilayah, sarana, dan prasarana pendukung pelabuhan seperti: pembangunan jalan arteri, mempersiapkan moda transportasi darat, terkoneksi dengan bandara dan terminal, dan pelabuhan Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP) untuk mendukung kegiatan sosial, ekonomi, dan pariwisata di NTT.

Secara umum, semua aspek dalam pelayanan jasa pelabuhan harus mengutamakan *safety* (keselamatan), kenyamanan saat embarkasi dan debarkasi bagi penumpang. Juga layanan kapal pandu, dan tunda harus dioptimalkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data persepsi responden terhadap pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kapal Pelni, nilai rata-rata persepsi lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata kepentingan. Hal ini berarti tingkat pelayanan embarkasi dan debarkasi masih jauh dari yang diharapkan atau belum optimal.

Kinerja pelayanan embarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang masih harus mendapatkan perhatian khusus (74,60%) karena nilainya masih berada di bawah standar pelayanan. Aspek pelayanan yang harus diperbaiki berupa ketertiban petugas dalam memeriksa persyaratan pelayanan embarkasi.

Kinerja pelayanan debarkasi penumpang kapal Pelni di Pelabuhan Tenau Kupang berada pada batas minimal standar pelayanan (79,54%). Aspek pelayanan yang harus diperbaiki berupa kecukupan fasilitas

pelayanan debarkasi seperti: tangga kapal (*gang way*), atap pelindung, dll.

B. Saran

Upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan embarkasi dan debarkasi kapal penumpang pelni di Pelabuhan Tenau Kupang sebagai berikut:

Pelabuhan Tenau Kupang hendaknya mempersiapkan sarana, dan prasarana pelabuhan, seperti: melakukan perpanjangan dermaga, penataan terminal sehingga mampu memberikan kenyamanan embarkasi dan debarkasi penumpang sesuai standar Internasional; dan

Pelabuhan Tenau Kupang hendaknya mempersiapkan sarana, dan prasarana pelabuhan, seperti: melakukan perpanjangan dermaga, penataan terminal sehingga mampu memberikan kenyamanan embarkasi dan debarkasi penumpang sesuai standar Internasional. Bahkan, merealisasi pengembangan wilayah, sarana, dan prasarana pendukung pelabuhan seperti: pembangunan jalan arteri, mempersiapkan moda transportasi darat, terkoneksi dengan bandara dan terminal, dan pelabuhan Angkutan Sungai, Danau dan Penyebrangan (ASDP) untuk mendukung kegiatan sosial, ekonomi, dan pariwisata di NTT.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2011, *Modul Pelatihan Customer Satisfaction Index (CSI)*, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, Jakarta.

Badan Pusat Statistik, 2012, *Nusa Tenggara Timur Dalam Angka 2012*, Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Departemen Perhubungan, 2005, *Sistem Transportasi Nasional*, Departemen Perhubungan, Jakarta

Departemen Perhubungan, 2006, *Rencana Induk Pelabuhan Tenau-Kupang Nusa Tenggara Timur*, Departemen Perhubungan, Jakarta Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.22 tahun 1990 tentang *Penetapan Kelas Perairan Wajib Pandu*

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.5 Tahun 2002 tentang *DLKR dan DLKP Pelabuhan Tenau Kupang*

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 53 Tahun Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 21 Tahun 2007 tentang *Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang Pada Pelabuhan Yang Diselenggarakan Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan 2002 tentang Tatanan Kepelabuhan Nasional*

Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Oliver, R.L., 1997, *Satisfaction*, Mc. Graw-Hill, Boston, MA

Peraturan General Manager PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor: PER.28/05.0.02/TMS-2011 tentang *Sistim dan Prosedur Pelayanan Terminal Penumpang di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)*

Balitbanghub