

KINERJA DAN PELAYANAN OPERASIONAL PELABUHAN PENUMPANG TENAU

John H. Frans¹ (johnhendrikfrans@gmail.com)
Rosmiyati A. Bella² (qazebo@yahoo.com)
Benny T. Siahaan³ (benny_tua@yahoo.co.id)

ABSTRAK

Evaluasi kinerja dan pelayanan operasional di pelabuhan penumpang Tenau Kupang dilakukan pada terminal penumpang untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan berdasarkan persepsi penumpang dan juga dilihat dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang Angkutan Laut. Kinerja terminal berdasarkan persepsi pengguna jasa terminal diperoleh dari hasil kuisioner dengan skala Likert menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil analisa IPA, wawancara dilakukan dengan pihak pengelola pelabuhan Tenau menggunakan metode *Strength Weakness Opportunities Threats* (SWOT) dan hasilnya dianalisis untuk strategi penyelesaian masalah. Hasil analisis pelayanan diketahui bahwa terminal penumpang Tenau masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum penumpang angkutan laut yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepentingan dan kepuasan rata-rata pengguna jasa terhadap 42 indikator faktor pelayanan sebesar 3,01 persen dan 4,32 persen. Kemudian dari hasil penelitian ini, ada 10 faktor pelayanan yang perlu mendapat perhatian menurut persepsi penumpang. Hasil wawancara kemudian dimasukkan dalam matriks kuadran SWOT dengan strategi SO (*Strengths – Opportunities*), yaitu memanfaatkan lokasi pelabuhan Tenau yang strategis dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi di wilayah NTT

Kata Kunci: Terminal Penumpang Pelabuhan; Penumpang; Importance Performance Analysis; SWOT

ABSTRACT

Performance evaluation and operational services at Tenau Passenger Port Kupang are conducted at the passenger terminal to determine the quality of services provided by the port management based on passenger perception and also seen from the Minister of Transportation Regulation Number 37 Year 2015 on Minimum Passenger Service Standard of Sea Transport Terminal performance based on terminal service user's perception is obtained from questionnaire with Likert scale using Importance Performance Analysis (IPA) method. From the IPA analysis results, the interviews were conducted with Tenau port management using the Strength Weakness Opportunities Threats (SWOT) method and the results were analyzed for the problem solving strategy. From the result of service analysis it is known that the Tenau passenger terminal is still not in accordance with the minimum service standards of sea transport passengers. Based on the research results obtained value of interest index and satisfaction of average service user to 42 indicators of service factor equal to 3,01 percent and 4,32 percent. Then from the results of this study, there are 10 service factors that need to get attention according to the perception of passengers. The interview results are then included in the SWOT quadrant matrix with the SO (Strengths - Opportunities) strategy, utilizing the strategic location of Tenau harbor in order to improve economic growth in the NTT region.

Keywords : Port Passenger Terminal; Passenger, Importance Performance Analysis; SWOT

¹ Jurusan Teknik Sipil, FST Undana;

² Jurusan Teknik Sipil, FST Undana;

³ Jurusan Teknik Sipil, FST Undana

PENDAHULUAN

Pelabuhan Penumpang Tenau Kupang merupakan salah satu prasarana transportasi saat ini yang sangat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat Nusa Tenggara Timur, terutama karena Propinsi ini berbentuk kepulauan yang terdiri atas pulau-pulau yang dipisahkan oleh lautan sehingga transportasi laut mempunyai peranan penting. Hal ini juga didukung oleh lokasi geografis Pelabuhan Tenau yang sangat strategis, karena berada di “pintu” Alur Laut Kepulauan Indonesia (ALKI) 3, yang merupakan jalur pelayaran niaga dari Australia ke negara-negara Asia Timur China, Jepang dan Korea yang dikenal sebagai “macan Asia”. Menurut tempo.com, Pelabuhan penumpang Tenau Kupang dikategorikan sebagai pelabuhan bertaraf Internasional. Kota Kupang merupakan bagian dari wilayah negara Indonesia yang terletak di Pulau Timor dan merupakan Ibu Kota dari Propinsi Nusa Tenggara Timur. Pada tahun 2012 tercatat jumlah penduduk Kota Kupang sebesar 365.348 jiwa sedangkan pada tahun 2015 jumlah tersebut bertambah hingga mencapai 390,877 jiwa atau mengalami peningkatan sebesar 2,83% (Badan Pusat Statistik, 2016). Peningkatan laju pertumbuhan penduduk Kota Kupang ini dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan serta aktivitas perjalanan penduduk. Berdasarkan data yang diperoleh PT. Peln cabang Kupang, pada tahun 2012 sampai tahun 2013 jumlah penumpang meningkat sebesar 10,25% sedangkan pada tahun 2013 sampai tahun 2016 jumlah penumpang mengalami penurunan sebesar 35,27%. Penurunan penumpang tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja dan pelayanan dari pelabuhan penumpang Tenau Kupang. Mengamati fenomena yang demikian, akibat dari penurunan penumpang dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan, maka dapat diperkirakan dalam kurun waktu tertentu penumpang akan beralih ke transportasi lain. Karena kondisi tersebut, maka peneliti akan melakukan suatu penelitian dengan judul **“Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Operasional di Pelabuhan Penumpang Tenau Kupang”**

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penilaian (persepsi) Penumpang tentang kinerja dan pelayanan Pelabuhan penumpang Tenau Kupang?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan kinerja dan pelayanan operasional guna pengembangan ke depan untuk Pelabuhan penumpang Tenau Kupang?
3. Bagaimana standar pelayanan minimum Pelabuhan penumpang Tenau Kupang menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 37 Tahun 2015?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui penilaian (persepsi) Penumpang tentang kinerja dan pelayanan Pelabuhan penumpang Tenau Kupang.
2. Untuk merekomendasikan perbaikan kinerja dan pelayanan operasional guna pengembangan ke depan untuk Pelabuhan penumpang Tenau Kupang.
3. Untuk mengetahui standar pelayanan minimum dari Pelabuhan penumpang Tenau Kupang menurut Peraturan Menteri No 37 tahun 2015

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi pelabuhan

Sedangkan menurut Triatmodjo (1992) pelabuhan (*port*) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah

tujuan atau pengapalan selanjutnya. Selain itu, pelabuhan juga merupakan pintu gerbang serta memperlancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh.

Uji Validitas

Arikunto (2013), menyatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap alat pengumpul data. Instrument yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya pula. Jika ingin memperoleh kepastian bahwa skor dari nilai koesioner dapat mencerminkan suatu dimensi yang reliabel, maka koesioner yang dibuat harus mewujudkan reliabilitas yang tinggi. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu:

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right) \quad (1)$$

di mana :

- r_i = Reliabilitas instrumen
- n = jumlah butir pertanyaan
- s_i^2 = varians butir
- s_t^2 = varians total

Ketentuan nilai reliabilitas adalah apabila nilai $r_i > r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut dapat dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika nilai $r_i < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Sama halnya dengan pengujian validitas, pengujian reliabilitas juga dapat menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel*

Uji Reliabilitas

Arikunto (2013), menyatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap alat pengumpul data. Instrument yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya pula. Jika ingin memperoleh kepastian bahwa skor dari nilai koesioner dapat mencerminkan suatu dimensi yang reliabel, maka koesioner yang dibuat harus mewujudkan reliabilitas yang tinggi. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu:

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right) \quad (2)$$

di mana :

- r_i = Reliabilitas instrumen
- n = jumlah butir pertanyaan
- s_i^2 = varians butir
- s_t^2 = varians total

Ketentuan nilai reliabilitas adalah apabila nilai $r_i > r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut dapat dinyatakan reliabel dan sebaliknya jika nilai $r_i < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Sama halnya dengan pengujian validitas, pengujian reliabilitas juga dapat menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel*.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum terhadap kinerja pelayanan yang dialami yang dinyatakan dengan harga X, dan tingkat kepentingan menurut pengguna jasa yang dinyatakan dengan harga Y.

Adapun prosedur-prosedur yang berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis;
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuisioner;

3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan.

- a. Menghitung nilai rata-rata tingkat penilaian kepuasan dan kepentingan dengan rumus:

$$T_{ki} = \frac{X}{Y} \times 100\% \tag{3}$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \tag{4}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \tag{5}$$

di mana :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X: Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

Y: Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X}_i : rata – rata tingkat penilaian kinerja kepuasan faktor ke i

\bar{Y}_i : rata – rata tingkat pelayanan kepentingan / harapan faktor ke i

n : jumlah responden

- b. Menghitung rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan faktor dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \tag{6}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \tag{7}$$

di mana :

\bar{X}_i : rata – rata tingkat penilaian kinerja kepuasan faktor ke i

\bar{Y}_i : rata – rata tingkat pelayanan kepentingan / harapan faktor ke i

n : jumlah faktor / pertanyaan dalam kuesioner

4. Membuat grafik kuadran IPA.

Untuk membuat grafik kuadran IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance-performance seperti yang kelihatan pada gambar di bawah ini.

Berikut ini adalah penjelasan masing-masing kuadran (J. Supranto, 2006: 242):

- a. Kuadran A : prioritas utama atau tingkatkan kinerja (*high importance & low performance*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi saat ini belum memuaskan, sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja.

- b. Kuadran B : pertahankan kinerja (*high importance & high performance*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. Kuadran C : prioritas rendah (*low importance & low performance*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. Kuadran D : cenderung berlebihan (*low importance & high performance*).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya kuadran A.

5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing – masing.

Analysis SWOT

Menurut Rangkuti (2004:18), analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa ini terbagi atas empat komponen dasar, yaitu :

1. Kekuatan (*Strength*)

Situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari objek yang ditinjau.

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

Situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari objek yang ditinjau.

3. Peluang (*Opportunities*)

Situasi atau kondisi yang merupakan peluang di luar objek yang ditinjau dan memberikan peluang berkembang bagi objek yang ditinjau di masa mendatang.

4. Ancaman (*Threat*)

Situasi yang merupakan ancaman bagi objek yang datang dari luar objek itu sendiri dan dapat mengancam eksistensi objek yang ditinjau.

1. Matriks *External Factor Evaluation* (EFE)

Langkah-langkah dalam pengembangan penyusunan matriks EFE adalah sebagai berikut:

- a. Buatlah daftar faktor-faktor eksternal, terdiri dari peluang dan ancaman yang mempengaruhi kinerja terminal.
- b. Tentukan bobot pada setiap faktor dari 1,0 (tidak penting) sampai 5,0 (sangat amat penting). Bobot menunjukkan kepentingan relatif dari faktor kinerja terminal. Peluang sering mendapat bobot lebih besar daripada ancaman. Tetapi, ancaman akan mendapatkan bobot sangat tinggi, jika berat dan sangat mengancam.
- c. Tentukan rating setiap *critical success factor* antara 1 sampai 5, dimana

- 1 = Tidak Berpeluang / Tidak Mengancam
- 2 = Kurang Berpeluang / Kurang Mengancam
- 3 = Cukup Berpeluang / Cukup Mengancam
- 4 = Berpeluang / Mengancam
- 5 = Sangat Berpeluang / Sangat Mengancam

Peringkat didasarkan atas keadaan terminal, sedangkan bobot pada langkah 2 didasarkan pada kinerja terminal. Peluang maupun ancaman dapat memperoleh peringkat 1, 2, 3,4 dan 5.

- d. Kalikan bobot nilai dengan nilai peringkat untuk mendapatkan skor semua *critical success factors*.
- e. Jumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total terminal yang dinilai. Skor total 5,0 mengidentifikasi bahwa responden merespon dengan cara yang luar biasa terhadap peluang-peluang dan ancaman-ancaman yang mempengaruhi kinerja terminal. Sementara skor total 1,0 menunjukkan bahwa organisasi tidak memanfaatkan peluang-peluang dan ancaman-ancaman eksternal.

2. Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE)

Dalam membuat matriks ini dibutuhkan penilaian yang bersifat intuitif. Tahapan kerja yang harus dilakukan antara lain:

- a. Buatlah daftar faktor-faktor internal yang diidentifikasi dalam proses audit internal, terdiri dari kekuatan dan kelemahan.
- b. Tentukan bobot pada setiap faktor dari 1,0 (tidak penting) sampai 5,0 (terpenting). Jumlah seluruh bobot harus sebesar 1,0. Nilai bobot dicari dan dihitung berdasarkan rata-rata kinerja terminal.
- c. Tentukan rating setiap *critical success factor* antara 1 sampai 5, dimana

- 1 = Tidak kuat / Tidak Lemah
- 2 = Kurang Kuat / Kurang Lemah
- 3 = Cukup Kuat / Cukup Lemah
- 4 = Kuat / Lemah
- 5 = Sangat Kuat / Sangat Lemah

Rating mengacu pada kondisi terminal, sedangkan bobot mengacu pada kinerja terminal untuk setiap variabel.

- d. Kalikan bobot nilai dengan nilai peringkat untuk mendapatkan skor untuk setiap variabel.
- e. Jumlahkan semua skor untuk mendapatkan skor total terminal yang dinilai. Nilai rata-rata 2,5. Jika nilai di bawah 2,5 menandakan bahwa secara internal, terminal adalah lemah. Sedangkan jika nilai berada di atas 2,5 menandakan posisi internal kuat.

Bobot setiap variabel diperoleh dengan menentukan nilai setiap variabel terhadap jumlah nilai keseluruhan variabel dengan menggunakan rumus:

$$A_i = \frac{X_i}{\sum_{i=1}^n X_i} \quad (8)$$

dimana :

- A_i = Bobot variabel ke-i
- n = Jumlah variabel
- i = 1,2,3,...,n
- X_i = nilai variabel ke-i

METODE PENELITIAN

Adapun langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah:

1. Analisa kinerja dan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum angkutan laut di terminal penumpang Tenau Kupang

Analisa kinerja pelayanan dilakukan berdasarkan hasil survey pada terminal penumpang Tenau Kupang. Analisa ini untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan yang ada di terminal dengan parameter yang telah ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 37 tahun 2015.

2. Evaluasi tingkat pelayanan terminal penumpang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan dan persepsi menurut konsumen tentang kondisi yang dirasakan saat ini. Langkah-langkah analisis sebagai berikut;

- a. Membagi kuisioner kepada responden/penumpang;
- b. Menghitung rata-rata jawaban dari setiap pernyataan dari kelompok responden/penumpang;
- c. Menghitung rata-rata dari variabel kinerja dan variabel kepentingan untuk menjadi garis perpotongan pada diagram kartesius;
- d. Hasil perhitungan persepsi responden/penumpang kemudian diplotkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari setiap variabel; dan
- e. Menyimpulkan faktor-faktor yang menyebabkan tidak efektifnya kinerja dan pelayanan terminal penumpang Tenau Kupang.

3. Analisis SWOT

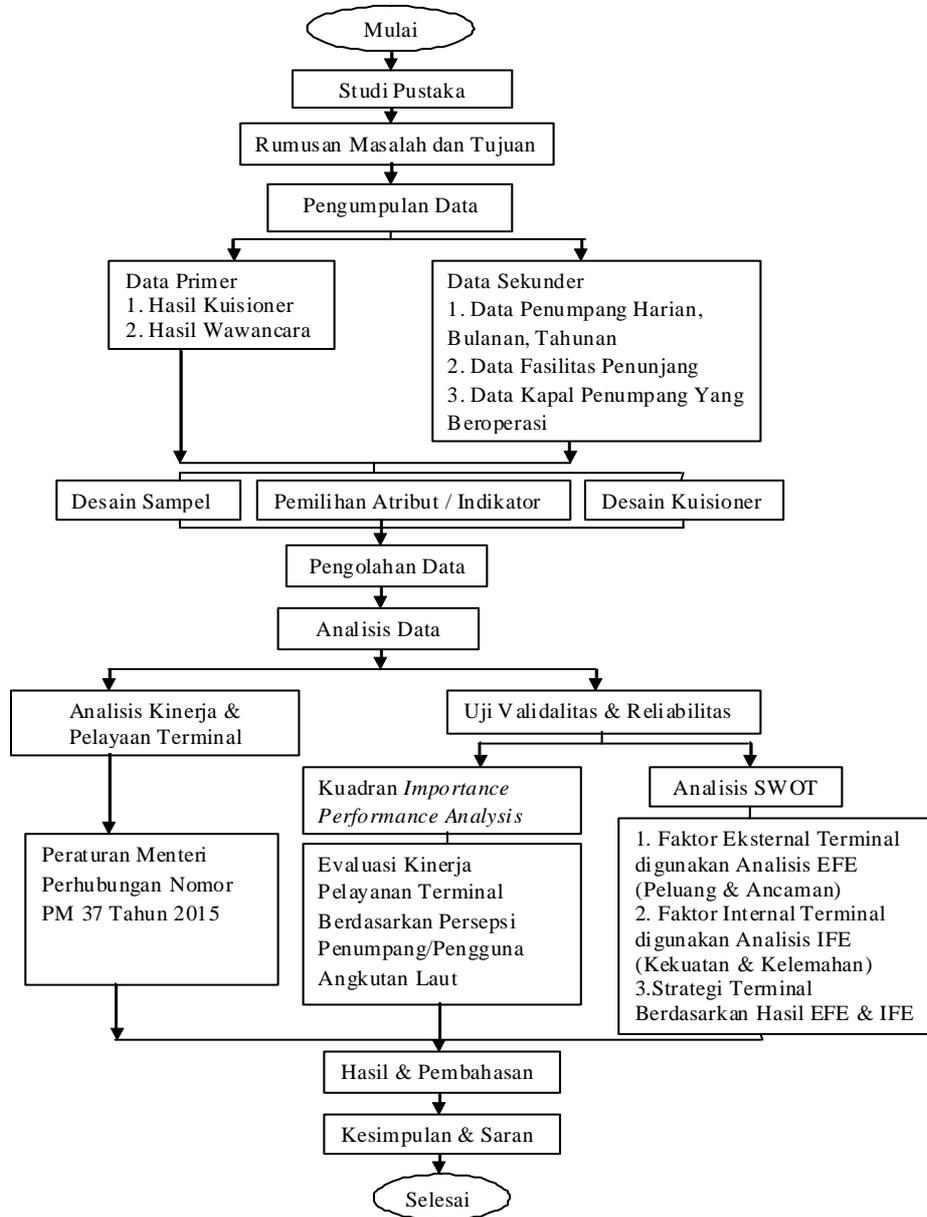
Analisis SWOT digunakan dengan tujuan untuk menyusun strategi dari pihak yang mengelola terminal dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunitiy*), namun secara bersamaan meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*). Langkah-langkah dalam melakukan analisis ini adalah:

- a. Menganalisis faktor-faktor eksternal terminal yang merupakan peluang dan ancaman dan memasukkannya dalam tabel analisis EFE
- b. Menghitung nilai bobot yang ada dengan menggunakan persamaan (8).
- c. Mengalikan nilai bobot dan rating setiap faktor untuk memperoleh nilai skor.
- d. Menghitung total skor dengan menjumlahkan semua skor pada setiap faktor.
- e. Menganalisis faktor-faktor internal terminal yang merupakan kekuatan dan kelemahan dan memasukkannya dalam tabel analisis IFE.
- f. Menghitung nilai bobot yang ada pada dengan menggunakan persamaan (8).
- g. Mengalikan nilai bobot dan rating setiap faktor untuk memperoleh nilai skor.
- h. Menghitung total skor dengan menjumlahkan semua skor pada setiap faktor.
- i. Melakukan pengurangan antara jumlah total skor faktor S dengan W (d) dan skor faktor O dengan T (e). Perolehan angka (d = x) selanjutnya menjadi nilai atau titik pada sumbu x, sedangkan perolehan angka (e = y) selanjutnya menjadi nilai atau titik pada sumbu y.
- j. Mencari posisi terminal yang ditunjukkan oleh titik (x,y) pada kuadran SWOT.
- k. Menentukan strategi yang dipilih setelah itu memasukkan hasil analisis.
- l. Mencocokkan kekuatan-kekuatan internal dan peluang-peluang eksternal dan mencatat hasilnya dalam sel SO strategi.
- m. Mencocokkan kelemahan-kelemahan internal dan peluang-peluang eksternal dan mencatat hasilnya dalam sel WO strategi.
- n. Mencocokkan kekuatan-kekuatan internal dan ancaman-ancaman eksternal dan catat hasilnya dalam sel ST strategi.

- o. Mencocokkan kelemahan-kelemahan internal dan ancaman-ancaman eksternal dan mencatat hasilnya dalam sel WT.
- p. Menentukan cara pemecahan masalah dengan strategi yang diperoleh.

Diagram Alir

Tahapan dari penelitian ini dapat dilihat pada diagram alir di bawah ini



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

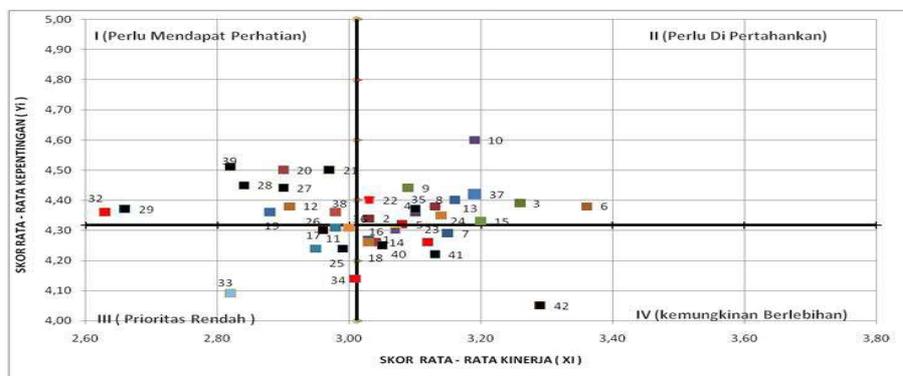
Jumlah sampel dalam pengujian ini adalah 250 (n) dengan tingkat signifikan 7% maka diperoleh r tabel 0,124 dan jumlah faktor atau item pertanyaan adalah 42 (N). Pengujian terhadap 42 faktor atau item dilakukan menggunakan program *Microsoft Excel 2007* untuk variabel kepentingan dan kepuasan, maka diperoleh nilai korelasi untuk setiap item pertanyaan. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r) faktor tersebut lebih besar dari nilai r tabel. diketahui nilai reliabilitas baik untuk variabel kepentingan dan kepuasan memiliki nilai antara >0,80 – 1,00,

sehingga dapat dinyatakan nilai reliabilitas kedua variabel tersebut sangat reliabel (dapat dipercaya). Nilai reliabilitas kedua variabel ini telah memenuhi syarat yang ditentukan.

Tabel 1 atribut/indikator yang mempengaruhi kinerja dan pelayanan pelabuhan Tenau Kupang

| REALIBILITY (Dapat Dipercaya) | TANGIBLES (Berwujud) |
|--|--|
| Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal | Fasilitas tempat barang di ruang tunggu |
| Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan | Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal penumpang |
| Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket | Kebersihan dan kenyamanan Tempat Duduk yang Disediakan |
| RESPONSIVINESS (Tanggap) | Penampilan papan pengumuman jadwal kapal |
| Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang | Penampilan papan pengumuman harga tiket |
| Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang anda alami | Penampilan papan pengumuman rute kapal |
| Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang | Tersedianya kantin/kafetaria di ruang tunggu |
| Kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang | Tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu |
| Kepedulian petugas untuk standar pelayanan di terminal penumpang | Jumlah Tempat Duduk yang Disediakan |
| INSURANCE (Jaminan) | Kapasitas ruang tunggu |
| Keamanan dan kenyamanan selama berada didalam terminal penumpang | Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit |
| Keamanan barang bawaan anda | Tersedianya taman di area terminal |
| Suhu udara dalam ruang tunggu | Tersedianya ruang terbuka untuk tempat santai/rekreasi (Public Area) |
| Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu | Tersedianya CCTV (Kamera Pemantau) |
| Pengetahuan yang dimiliki petugas pelabuhan | Tersedianya TV di ruang tunggu |
| EMPHATY (Empati) | Tata letak terminal |
| Keramahan dan kesopanan petugas didalam ruang tunggu | Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan |
| kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal | Kualitas pelayanan tempat parkir kendaraan di pelabuhan |
| Perhatian secara khusus bila ada keluhan | Penerangan didalam terminal penumpang |
| Keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran | Ketersediaannya angkutan umum di pelabuhan |
| Kemudahan anda dalam menyampaikan keluhan | Kebersihan toilet di ruang tunggu |
| | Kondisi bangunan terminal penumpang |
| | Pendapat anda tentang tarif saat ini |
| | Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan |

Evaluasi Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Tenau Kupang Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Tenau Kupang

Dari hasil pengukuran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja pelayanan yang terdapat di terminal penumpang Tenau Kupang untuk melakukan perbaikan dengan melihat indikator atau atribut yang dianggap penting oleh pengguna jasa terminal. Dalam Gambar 2 di atas, dari diagram kartesius menjelaskan bahwa atribut/indikator yang mempengaruhi kinerja dan

kepuasan pengguna terminal penumpang terbagi menjadi empat bagian. Adapun hasil dari diagram tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : Kuadran I (prioritas utama)

- a. Kuadran I menunjukkan indikator/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna terminal penumpang dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena indikator/atribut ini dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pengguna jasa.

Indikator/atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu (atribut 12).
- 2) Fasilitas tempat barang di ruang tunggu (atribut 19).
- 3) Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal (atribut 20).
- 4) Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk yang disediakan (atribut 21).
- 5) Jumlah tempat duduk yang disediakan (atribut 27).
- 6) Kapasitas ruang tunggu (atribut 28).
- 7) Tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit (atribut 29).
- 8) Tersedianya CCTV (kamera pemantau) (atribut 32).
- 9) Ketersediaan angkutan umum di pelabuhan (atribut 38).
- 10) Kebersihan toilet di ruang tunggu (atribut 39).

- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menggambarkan indikator/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna terminal penumpang dan penanganannya perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena indikator/atribut ini tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna, sehingga dapat memuaskan pengguna jasa).

Indikator/atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan (atribut 2).
- 2) Sistem pelayanan dan pembayaran tiket di loket (atribut 3).
- 3) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang (atribut 4).
- 4) Kemampuan cepat tanggap dari petugas pelabuhan atas masalah yang dialami (atribut 5).
- 5) Kepedulian petugas untuk standar pelayanan di terminal penumpang (atribut 8).
- 6) Keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang atribut (atribut 9).
- 7) Keamanan barang bawaan (atribut 10).
- 8) Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelabuhan (Atribut 13).
- 9) Kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal (atribut 15).
- 10) Penampilan papan pengumuman jadwal kapal (atribut 22).
- 11) Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan (atribut 35).
- 12) Penerangan di dalam terminal penumpang (atribut 37).

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menjelaskan indikator/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna terminal penumpang dan dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pengguna, sedangkan kualitas pelaksanaannya masih biasa atau cukup saja.

Indikator/atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Suhu udara dalam ruang tunggu (atribut 11).
- 2) Keinginan pihak pelabuhan dalam menerima kritik dan saran (atribut 17).
- 3) Tersedianya kantin/cafeteria di ruang tunggu (atribut 25).
- 4) Tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu (atribut 26).
- 5) Tersedianya taman di area terminal (atribut 30).
- 6) Tersedianya ruang terbuka untuk tempat santai/rekreasi (*Public Area*) (atribut 31).
- 7) Tersedianya TV di ruang tunggu (atribut 33).
- 8) Tata letak terminal (atribut 34).
- 9) Kualitas pelayanan tempat parkir kendaraan di pelabuhan (atribut 36).

d. Kuadran IV (Cenderung Berlebihan)

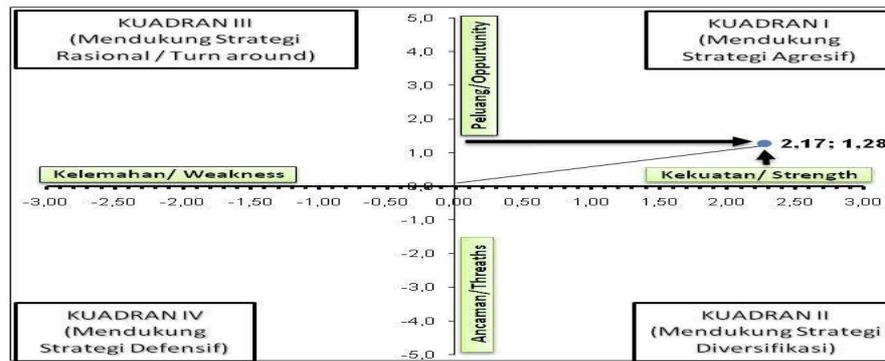
Kuadran IV menunjukkan indikator/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna terminal penumpang dan dalam kuadran ini dinilai masih cenderung berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini karena pengguna jasa menganggap indikator ini tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan, sehingga sangat memuaskan tetapi menjadi tidak efektif.

Indikator/atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal (atribut 1).
- 2) Kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang (atribut 7).
- 3) Keramahan dan kesopanan petugas didalam ruang tunggu (atribut 14).
- 4) Perhatian secara khusus bila ada keluhan (atribut 16).
- 5) Kemudahan dalam menyampaikan keluhan (atribut 18).
- 6) Penampilan papan pengumuman harga tiket (atribut 23).
- 7) Kondisi bangunan terminal penumpang (atribut 40).
- 8) Pendapat tentang tarif saat ini (atribut 41).
- 9) Penampilan dan kerapian petugas pelabuhan (atribut 42).

Analisis SWOT

Tujuan utama dari analisis SWOT adalah untuk menganalisis dan mengklasifikasikan faktor internal dan eksternal yang berpengaruh pada terminal penumpang Tenau Kupang. Hasil analisis SWOT adalah berupa angka yang didapat berdasarkan hasil penilaian kondisi yang diberikan oleh responden melalui kuisisioner IPA. Kemudian dari penilaian tersebut diolah untuk menjadi kuisisioner SWOT dengan berupa pertanyaan untuk ditunjukkan kepada pihak pengelola terminal penumpang Tenau Kupang . Setiap pertanyaan yang dijawab oleh responden/pihak pengelola dalam bentuk skala hitung sehingga diperoleh suatu angka tertentu yang kemudian dibuat nilai rata-ratanya terhadap faktor internal dan eksternal. Nilai rata-rata tersebut berupa titik koordinat yang kemudian dimasukkan angkanya ke dalam analisis SWOT yang berfungsi sebagai peta strategi.



Gambar 3. Diagram Analisis SWOT

Berdasarkan hasil analisa diagram analisis SWOT pada Gambar 3, perencanaan strategi yang dipakai adalah strategi agresif yaitu strategi yang mengandalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*). Dengan demikian pada matriks perencanaan strategi dipilih strategi SO (*Strengths-Opportunities*). Strategi SO (*Strengths-Opportunities*) di antaranya :

- 1) Memanfaatkan lokasi pelabuhan Tenau yang strategis dalam rangka meningkatkan eksport-import untuk perekonomian di NTT;
- 2) Memanfaatkan potensi pertumbuhan penumpang dengan meningkatkan pelayanan yang baik dari pengelola kepada pengguna jasa;
- 3) Melakukan pengembangan dengan memperluas area gedung serta menyediakan fasilitas penunjang dan utama dalam terminal;
- 4) Meningkatkan peran pemerintah pusat dalam pembangunan terminal baru dengan melihat status pelabuhan sebagai pelabuhan Internasional;
- 5) Memberikan kesempatan usaha untuk masyarakat yang ingin membuka pertokoan/restoran di area terminal guna menambah pemasukan bagi pengelola;

Analisis Terminal Penumpang Tenau Kupang Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 tahun 2015

Indikator – indikator yang diperlukan untuk mengukur kinerja dan pelayanan operasional angkutan laut adalah Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban, Kehandalan/keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan, Kesetaraan. Data hasil analisis diperoleh dari hasil survey di lapangan kemudian digunakan untuk menentukan tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan kepada penumpang pengguna angkutan laut dengan menggunakan standar pelayanan minimum menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 tahun 2015.

Berdasarkan penelitian, diketahui banyak jenis pelayanan yang sesuai dengan SPM dan tidak sesuai dengan SPM.. Berikut ini adalah penjelasan jenis pelayanan tersebut.

- a. Jenis pelayanan yang sesuai SPM
 - 1) Informasi dan fasilitas keselamatan
 - 2) Naik turun penumpang dari dan ke kapal
 - 3) Pos dan petugas keamanan
 - 4) Informasi gangguan keamanan
 - 5) Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal
 - 6) Tempat ibadah
 - 7) Informasi angkutan lanjutan
 - 8) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

- 9) Tempat parkir
 - 10) Pelayanan bagasi penumpang.
 - 11) Fasilitas pengatur suhu
 - 12) Informasi pelayanan
 - 13) Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal
- b. Jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan SPM
- 1) Informasi dan fasilitas kesehatan
 - 2) Fasilitas keamanan dan ketertiban
 - 3) Peralatan pendukung keamanan
 - 4) Kemudahan untuk mendapatkan tiket
 - 5) Toilet
 - 6) Fasilitas Kebersihan
 - 7) Ruang pelayanan kesehatan
 - 8) Area merokok
 - 9) Informasi gangguan perjalanan kapal
 - 10) Fasilitas layanan penumpang
 - 11) Fasilitas penyandang *difable*
 - 12) Ruang ibu menyusui
 - 13) Lampu penerangan
 - 14) Ruang tunggu
 - 15) *Gate*/koridor *boarding*

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja dan pelayanan Pelabuhan penumpang Tenau Kupang berdasarkan penilaian (persepsi) penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah;
 - a. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pelayanan yang diberikan belum memuaskan terdiri atas: kelengkapan alat-alat keselamatan di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu terminal, tersedianya ruang perawatan (klinik) untuk orang sakit, Faktor-faktor ini menjadi prioritas utama untuk dibenahi menurut masyarakat
 - b. Faktor-faktor yang dianggap penting dalam pelayanannya dalam terminal penumpang dan menurut penjasaguna harus dipertahankan yaitu; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada penumpang, kepedulian petugas untuk standar pelayanan di terminal penumpang, keamanan dan kenyamanan selama berada di dalam terminal penumpang, keamanan barang bawaan, kemampuan berkomunikasi petugas pelabuhan dalam memberikan informasi jadwal kedatangan kapal
 - c. Faktor-faktor yang menurut pengguna jasa tidak begitu penting namun bagi pengguna jasa belum memuaskan sehingga pemberi jasa tidak perlu memprioritaskan untuk membenahi pelayanannya adalah; suhu udara dalam ruang tunggu, keinginan pihak pelabuhan dalam menerima kritik dan saran, tersedianya kantin/*cafeteria* di ruang tunggu, tersedianya tempat ibadah di ruang tunggu, , tersedianya ruang terbuka untuk tempat santai/rekreasi.

- d. Faktor-faktor yang menurut masyarakat tidak begitu penting namun dalam pelayanannya diberikan melebihi harapan penumpang yaitu; ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal, kemampuan petugas untuk menanggapi permintaan dari penumpang, keramahan dan kesopanan petugas dalam ruang tunggu, perhatian secara khusus bila ada keluhan
2. Matriks perencanaan strategi dipilih strategi SO (*Strengths-Opportunities*) sebagai berikut:
 - a. Memanfaatkan lokasi pelabuhan Tenau yang strategis dalam rangka meningkatkan ekspor-import perekonomian di wilayah NTT;
 - b. Memanfaatkan potensi pertumbuhan penumpang dengan meningkatkan pelayanan yang baik dari pengelola kepada pengguna jasa;
 - c. Melakukan pengembangan dengan memperluas area gedung serta menyediakan fasilitas penunjang dan utama dalam terminal;
 - d. Meningkatkan peran pemerintah pusat dalam pembangunan terminal baru dengan melihat status pelabuhan sebagai pelabuhan Internasional;
 - e. Memberikan kesempatan usaha untuk masyarakat yang ingin membuka pertokoan/restoran di area terminal guna menambah pemasukan bagi pengelola;
 3. Kinerja dan pelayanan operasional Pelabuhan penumpang Tenau Kupang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum terdapat jenis pelayanan yang sesuai SPM, tidak sesuai SPM dan tidak diukur.

SARAN

Beberapa hal yang disarankan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan evaluasi kinerja dan pelayanan operasional pada pelabuhan penumpang yang lain.
2. Penelitian selanjutnya dengan objek penelitian yang lebih luas, yaitu pada angkutan penyebrangan (kapal ASDP).
3. Bagi pihak pengelola jasa (PT.Pelindo III) agar lebih memaksimalkan pelayanan kepada pengguna jasa (penumpang).
4. Bagi pihak pengelola jasa (PT.Pelindo III) untuk melakukan renovasi gedung dengan kapasitas yang mencukupi agar dapat menampung semua penumpang;
5. Bagi pihak pengelola (PT.Pelindo III) untuk menyediakan fasilitas utama dan penunjang agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia;
6. Untuk memperoleh hasil yang lebih baik, perlu juga mempertimbangkan atribut/indikator lainnya, disamping kelima atribut yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. 2016. *Produk Domestik Regional Bruto Nusa Tenggara Timur Menurut Kabupaten/Kota 2010-2015*. Kupang
- J. Supranto, 2006. *Statistic teori dan aplikasi*, cetakan ketiga, jakarta: Penerbit Erlangga
- Rangkuti, Fredy, 2004. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Triatmodjo, B. *Perencanaan pelabuhan*. Penerbit Beta Offset. ISBN 979-8541-04-9. Yogyakarta. (1992).