

## Penilaian Kinerja Fasilitas dan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Kota Banda Aceh Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Nurul Najwan<sup>1</sup>, \*Renni Anggraini<sup>2</sup>, Alfa Taras Bulba<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh

Email corresponding author: \*[renni.anggraini@usk.ac.id](mailto:renni.anggraini@usk.ac.id)

Received: ..... Revised: ..... Accepted: .....

### Abstract

*The Ulee Lheue Ferry Port connects Banda Aceh City to Sabang City. Passenger services at the port are expected to meet the established service requirements in order to enhance Sabang City tourist and local inhabitants' mobility. The purpose of this study is to evaluate the performance of facilities and services at the Ulee Lheue Ferry Port based on passenger assessment. This study employs a quantitative descriptive method, with a questionnaire instrument delivered to 400 respondents using simple random sampling. Respondents must have used port facilities and services in 2023, over 22 years old, have a job and income. The Importance Performance Analysis (IPA) approach was used to analyse the data. By referring to the service quality (ServQual) aspect, 46 indicators are utilized to measure the level of performance and its importance. The findings showed, only 9 indicators were included in the top priority (quadrant A). Those indicators are health facilities, security facilities, bathroom conditions, service information, officers' concern, officers' responses, officers' reactions to passengers' problems, officers' friendliness, and officers' service equality. In conclusion, this study suggests that port management and local government improve facilities and services so that passenger service standards at Ulee Lheue Port are significantly higher.*

**Keywords:** *Performance, facilities, services, ports, Ulee Lheue*

### Abstrak

*Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue merupakan pintu gerbang yang menghubungkan Kota Banda Aceh dengan Kota Sabang. Untuk mendukung pariwisata Kota Sabang dan mobilitas warga local, pelayanan penumpang di pelabuhan diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas dan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan penilaian dari penumpang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan instrument kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 400 responden dengan menggunakan teknik simple random sampling. Kriteria responden adalah mereka yang pernah menggunakan fasilitas dan pelayanan pelabuhan di tahun 2023, sudah berumur > 22 tahun, memiliki pekerjaan, dan sudah berpenghasilan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Importance performance Analysis (IPA). Ada 46 indikator yang digunakan untuk mengukur Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan dengan mengacu pada aspek service quality (ServQual). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang masuk dalam prioritas utama (kuadran A) ada 9 indikator. Kesembilan indikator tersebut adalah fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan, kondisi toilet, informasi pelayanan, kepedulian petugas, respon petugas, reaksi petugas atas masalah yang dialami penumpang, keramahan petugas, dan petugas tidak pilih kasih. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak pengelola Pelabuhan dan pemerintah terkait dapat memperbaikinya sehingga standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Ulee Lheue menjadi lebih baik lagi.*

**Kata kunci:** *Kinerja, fasilitas, pelayanan, pelabuhan, Ulee Lheue*

## Pendahuluan

Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue selama ini dikenal sebagai satu-satunya pelabuhan penyeberangan yang ada di Kota Banda Aceh, di Provinsi Aceh. Jumlah penumpang seluruh angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dalam rentang bulan Januari – April tahun 2023 mencapai sebanyak 248.443 orang. Tingginya angka jumlah penumpang, perlu dibarengi dengan peningkatan kinerja standar pelayanan penumpang. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Aceh. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan dalam hal ini adalah penumpang akan kecewa dan tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan, maka penumpang akan puas. Sementara kinerja yang melebihi harapan, maka penumpang akan sangat puas. Penumpang yang puas akan setia menggunakan jasa lebih lama, bersedia merekomendasi, mengatakan hal-hal yang positif, dan kurang sensitif terhadap harga jasa (Pamekas, 2021).

Penelitian mengenai evaluasi kinerja pelabuhan sudah dilakukan terhadap beberapa pelabuhan di Indonesia. Kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Domestik Sekupang yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 18 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 14 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 1 indikator (Irawati & Hati, 2015). Penelitian mengenai kualitas pelayanan Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula menemukan kinerja yang perlu ditingkatkan dalam prioritas utama terdapat 2 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 2 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 3 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 1 indikator (Soamole & Saputra, 2017). Sementara itu kualitas pelayanan Pelabuhan Penumpang Tenau yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam prioritas utama terdapat 10 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 12 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 9 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 9 indikator (Frans et al., 2018). Kualitas pelayanan pelabuhan dalam mensukseskan persiapan angkutan mudik lebaran yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama, yang perlu dipertahankan kinerja, dan yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah masing-masing terdapat 4 indikator, sementara yang tidak perlu ditingkatkan lagi

kinerja terdapat 8 indikator (Wibowo et al., 2018). Kualitas pelayanan Pelabuhan Ketapang Banyuwangi yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 1 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 4 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 3 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 4 indikator (Hardiyanti et al., 2019).

Kualitas pelayanan Pelabuhan Dede Tolitoli yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 2 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 1 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 7 indikator (Astri, 2020). Kualitas pelayanan terminal penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 3 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 11 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 14 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 3 indikator (Dormawaty et al., 2020). Kualitas pelayanan terminal Pelabuhan Bandar Bintang Telani (BBT) yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 4 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 9 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 2 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 5 indikator (Octavia et al., 2020). Sementara itu di Penelitian lainnya seluruh variabel kualitas pelayanan belum dapat memenuhi harapan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Merak–Bakauheni (Della & Rachmannullah, 2021). Kajian lainnya adalah kualitas pelayanan terminal pada Pelabuhan Ferry Bolok yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama, yang perlu dipertahankan kinerja, dan yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah masing-masing terdapat 12 indikator, sementara yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 10 indikator (Frans, 2021).

Kualitas pelayanan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 5 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 4 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 2 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 4 indikator (Rasid et al., 2021). Sementara itu kualitas pelayanan penyeberangan Kapal Ferry Bengkulu – Enggano yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 8 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 17 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 3 indikator, dan yang tidak perlu

ditingkatkan lagi kinerja terdapat 13 indikator (Pujianti et al., 2022). Kajian selanjutnya menunjukkan kualitas pelayanan penumpang Pelabuhan Tengku I Kota Tarakan yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 3 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 14 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 9 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 5 indikator (Soraya & Nawir, 2022). Kualitas pelayanan Pelabuhan Kamal Jawa Timur yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 6 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 3 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 4 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 5 indikator (Kusmaryati & Hartatik, 2023). Penelitian selanjutnya menunjukkan kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Mandomai yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas utama terdapat 4 indikator, yang perlu dipertahankan kinerja terdapat 3 indikator, yang perlu ditingkatkan kinerja dalam prioritas rendah terdapat 3 indikator, dan yang tidak perlu ditingkatkan lagi kinerja terdapat 2 indikator (Ria et al., 2023).

Kebaruan dari penelitian ini adalah indikator kualitas pelayanan tidak seluruhnya bersumber dari penelitian terdahulu. Penelitian ini terdapat 25 indikator yang bersumber dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP. 5062/AP 005/DRJD/2020. Peraturan tersebut mengatur tentang pedoman penilaian terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan. Terpenuhinya standar pelayanan terminal, tentu dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan dapat meningkatkan sumber pungutan retribusi Pemerintah Daerah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah indikator standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue, belum terpenuhi seluruhnya bila dikaji dari peraturan terkait. Berdasarkan pengamatan, beberapa fasilitas belum tersedia. Fasilitas kesehatan di terminal dan ruang tunggu belum tersedia perlengkapan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K). Fasilitas keamanan di terminal, ruang tunggu, dan pejalan kaki belum disediakan stiker nomor telepon pengaduan sesuai dengan kebutuhan. Tidak terpenuhinya standar pelayanan penumpang, akan berimplikasi terhadap beberapa hal. Implikasi pertama adalah rendahnya kepuasan penumpang, sehingga dapat menurunnya retribusi bagi Pemerintah Daerah. Implikasi kedua adalah dapat dikenai sanksi dari Pemerintah Pusat, bila hasil evaluasi diperoleh klasifikasi D dengan nilai < 50% selama 2 tahun berturut-turut, maka tarif

pelabuhan mengalami penurunan sebesar 15%. Guna menghindari implikasi tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas dan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif melalui kuesioner. Data kuesioner berguna sebagai data evaluasi kinerja fasilitas dan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna. Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan menjumpai langsung tempat keberadaan responden di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue serta memberikan *link* kuesioner *online* melalui layanan *Google Forms*.

## Populasi dan Sampel

Populasi dimaksudkan kepada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue yang menggunakan layanan seluruh angkutan penyeberangan terhitung mulai dari Januari – April 2023. Berdasarkan data Dinas Perhubungan Aceh tahun 2023, jumlah penumpang untuk seluruh angkutan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dalam rentang Januari – April 2023 diperoleh sebanyak 248.443 orang. Selanjutnya sampel yang merupakan bagian populasi dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Slovin*, yakni sebagai berikut:

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

$$= \frac{248.443}{1 + (248.443 \times 0,05^2)} = 399,357 \approx 400$$

Teknik *sampling* digunakan *simple random sampling*. Melalui teknik tersebut, maka sampel penelitian diambil secara random. Kriteria sampel adalah yang pernah menggunakan fasilitas dan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue sejak Januari 2023, sudah berumur > 22 tahun, memiliki pekerjaan, dan sudah berpenghasilan.

## Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban pada kuesioner atau sejauh mana respon dari responden sesuai dengan kategori pilihan jawaban terhadap pernyataan-pernyataan setiap variabelnya (Ruminda,

2022). Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Adapun variabel penelitian yang ditinjau adalah variabel Servqual yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Langkah-langkah statistik deskriptif adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi jawaban indikator dari aspek Servqual untuk Tingkat kepentingan dan kepuasan melalui bantuan *software* SPSS Versi 27.
- b. Menghitung nilai skor indikator dari aspek Servqual untuk tingkat kepentingan dan kepuasan, dengan cara menjumlahkan semua nilai frekuensi jawaban yang telah dikali bobot jawabannya.
- c. Menghitung nilai *mean* indikator dari aspek Servqual untuk tingkat kepentingan dan kepuasan, dengan cara nilai skor indikator dibagi jumlah responden.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diterima atau diberikan, dapat menggunakan teknik analisis IPA (Riyanto & Putera, 2022). IPA dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi persentase kesesuaian kinerja, selisih kinerja, dan tingkat kinerja fasilitas dan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna. Langkah-langkah IPA adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) aspek Servqual, dengan cara nilai *mean* indikator tingkat kepuasan (x) dibagi dengan nilai *mean* indikator tingkat kepentingan (y) lalu dikalikan 100%.
- b. Menghitung nilai gap atau selisih untuk aspek Servqual, dengan cara nilai *mean* indikator tingkat kepuasan (x) dikurangi dengan nilai *mean* indikator tingkat kepentingan (y).
- c. Melakukan pemetaan indikator Servqual ke dalam diagram kartesius melalui bantuan

*software* Minitab Versi 19. *Output* dari *software* tersebut adalah kuadran IPA yang berisikan distribusi indikator.

- d. Menginterpretasi indikator Servqual yang masuk dalam kuadran.
- e. Indikator yang masuk dalam kuadran A merupakan indikator yang perlu peningkatan dengan skala prioritas utama. Indikator yang masuk dalam kuadran B merupakan indikator yang perlu pertahankan kinerja. Indikator yang masuk dalam kuadran C merupakan indikator yang perlu peningkatan dengan skala prioritas rendah. Indikator yang masuk dalam kuadran D merupakan indikator yang tidak perlu peningkatan kinerja.

**Hasil dan Pembahasan**

Kinerja fasilitas dan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue diukur dengan menggunakan lima aspek kualitas pelayanan (*Servqual*). Adapun kelima aspek tersebut terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Masing-masing aspek tersebut mempunyai indikator tersendiri yang bersumber dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP. 5062/AP 005/DRJD/2020 dan 5 penelitian terdahulu yang relevan. Total indikator Servqual setelah dihimpun dari berbagai sumber tersebut diperoleh sebanyak 46 indikator.

Persepsi 400 penumpang terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan indikator Servqual, mempunyai penilaian yang saling berbeda. Hal tersebut dikarenakan persepsi seseorang dipengaruhi oleh cara berfikir dan perasaan yang bersifat subjektif. Persepsi yang saling berbeda ini dapat diakomodir melalui *mean*, yang diselesaikan melalui statistik deskriptif. Nilai *mean* tersebut selanjutnya dapat dihitung persentase kesesuaian dan selisih kinerja yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Persentase kesesuaian dan selisih kinerja**

No.	Indikator Servqual	Mean		TKi	Gap
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan		
1	Peralatan penyelamatan darurat di terminal dan ruang tunggu.	3,455	1,840	53,26%	-1,615
2	Fasilitas kesehatan di terminal dan ruang tunggu.	3,613	1,978	54,74%	-1,635
3	Petugas keamanan berseragam dan mempunyai identitas di terminal dan ruang tunggu.	3,265	3,348	102,53%	0,083
4	Fasilitas keamanan di terminal, ruang tunggu, dan pejalan kaki.	3,660	2,323	63,46%	-1,338
5	Lajur penumpang kedatangan di terminal.	3,480	3,325	95,55%	-0,155

6	Lajur penumpang keberangkatan di terminal.	3,463	3,373	97,40%	-0,090
7	Toilet untuk pria dan wanita di terminal dan ruang tunggu.	3,608	2,315	64,17%	-1,293
8	Mushola di terminal.	3,755	3,413	90,88%	-0,343
9	Kantin di terminal.	3,320	2,940	88,55%	-0,380
10	Lampu penerangan di terminal, ruang tunggu, dan jalur pejalan kaki.	3,325	3,213	96,62%	-0,113
11	Ruang tunggu.	3,498	3,393	97,00%	-0,105
12	Fasilitas pengatur suhu.	3,495	3,303	94,49%	-0,193
13	Informasi pelayanan di terminal.	3,498	2,390	68,33%	-1,108
14	Informasi keberangkatan, kedatangan, dan gangguan perjalanan kapal di terminal.	3,643	3,050	83,73%	-0,593
15	Informasi gangguan perjalanan kapal di ruang tunggu.	3,555	2,995	84,25%	-0,560
16	Informasi angkutan lanjutan di terminal.	3,595	3,058	85,05%	-0,538
17	Fasilitas layanan informasi penumpang di terminal.	3,648	3,143	86,15%	-0,505
18	Pelayanan bagasi penumpang di terminal.	3,425	2,990	87,30%	-0,435
19	Tempat parkir di terminal.	3,650	3,455	94,66%	-0,195
20	Ketersediaan loket di terminal.	3,655	3,253	88,99%	-0,403
21	Waktu antrian loket di terminal.	3,605	3,078	85,37%	-0,528
22	Ketersediaan petugas di ruang tunggu.	3,470	3,173	91,43%	-0,298
23	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di terminal dan ruang tunggu.	3,290	2,153	65,43%	-1,138
24	Ruang ibu menyusui di ruang tunggu.	3,473	3,373	97,12%	-0,100
25	Fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas di jalur pejalan kaki dari dermaga kapal.	3,340	1,728	51,72%	-1,613
26	Waktu kedatangan dan waktu boarding memiliki waktu yang sama dengan jadwal.	3,595	2,993	83,24%	-0,603
27	Harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan.	3,490	3,043	87,18%	-0,448
28	Harga tiket terjangkau.	3,448	2,980	86,44%	-0,468
29	Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang.	3,408	2,933	86,06%	-0,475
30	Kepedulian petugas terhadap standar pelayanan.	3,645	2,693	73,87%	-0,953
31	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja.	3,408	3,103	91,05%	-0,305
32	Prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit.	3,543	3,205	90,47%	-0,338
33	Ketertiban yang ada di pelabuhan sudah sangat baik.	3,450	2,858	82,83%	-0,593
34	Petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	3,518	2,833	80,53%	-0,685
35	Petugas berkomunikasi dengan jelas dan membantu penumpang.	3,363	2,890	85,95%	-0,473
36	Keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran.	3,458	2,985	86,33%	-0,473
37	Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan.	3,318	2,963	89,30%	-0,355
38	Kemampuan cepat tanggap dari petugas atas masalah yang dialami penumpang.	3,495	2,855	81,69%	-0,640
39	Pelanggan merasa aman dan terjamin di pelabuhan.	3,460	2,863	82,73%	-0,598
40	Petugas bersifat jujur dan amanah.	3,448	2,860	82,96%	-0,588
41	Petugas mengetahui dan bertanggung jawab akan tugas-tugas bidang yang ditangani.	3,360	3,003	89,36%	-0,358
42	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan.	3,465	2,695	77,78%	-0,770
43	Petugas memberikan perhatian individual untuk membantu penumpang.	3,353	2,805	83,67%	-0,548
44	Pelayanan penyeberangan dilayani dengan sopan.	3,553	3,000	84,45%	-0,553
45	Keramahan petugas.	3,513	2,808	79,93%	-0,705
46	Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih).	3,615	2,758	76,28%	-0,858
<b>Mean gabungan indikator Servqual</b>		<b>3,493</b>	<b>2,907</b>		

Kesesuaian kinerja adalah kondisi dimana penumpang mempersepsikan tingkat kepuasan

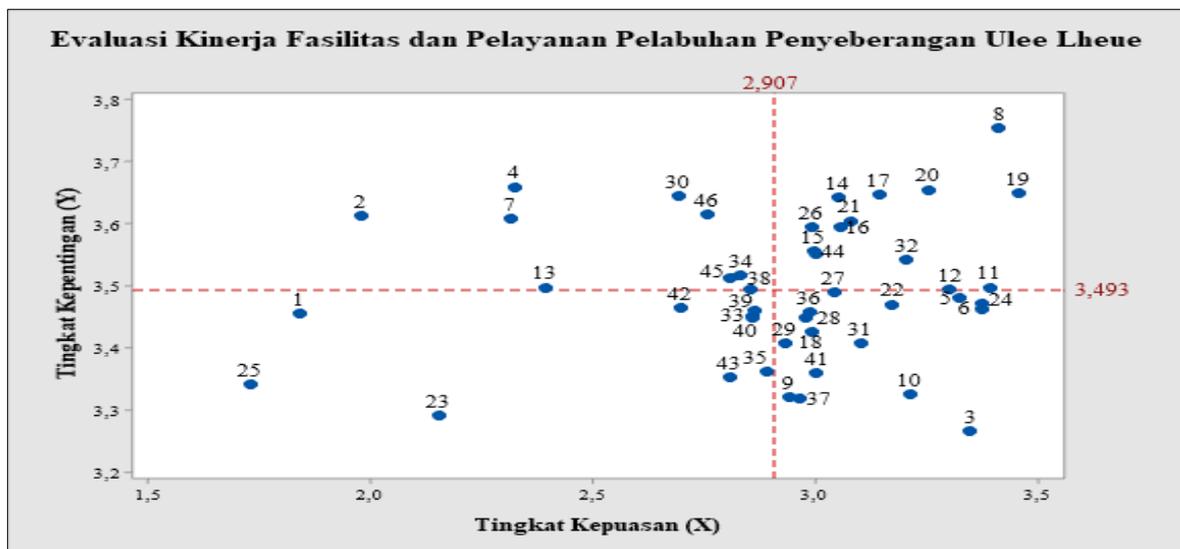
indikator Servqual sama dengan tingkat kepentingan indikator Servqual. Analisis IPA menunjukkan bahwa dari 46 indikator Servqual yang ditinjau, terdapat 1 indikator yang mampu melampaui kesesuaian kinerja, selebihnya 45

indikator lagi belum mampu memenuhi kesesuaian kinerja. Indikator Servqual yang mampu melampaui kesesuaian kinerja adalah, petugas keamanan berseragam dan mempunyai identitas di terminal dan ruang tunggu, dengan nilai Tki sebesar 102,53%. Indikator Servqual yang dominan mendekati kesesuaian kinerja adalah lajur penumpang keberangkatan di terminal, dengan nilai TKi sebesar 97,40%. Indikator Servqual yang dominan menjauhi kesesuaian kinerja adalah fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas di jalur pejalan kaki dari dermaga kapal, dengan nilai TKi sebesar 51,72%.

Selisih kinerja adalah selisih persepsi penumpang antara tingkat kepuasan indikator Servqual dengan tingkat kepentingan indikator Servqual. Analisis IPA menunjukkan bahwa dari 46

indikator Servqual yang ditinjau, terdapat 1 indikator yang tingkat kepuasannya mampu melampaui tingkat kepentingan, sementara 45 indikator lagi tingkat kepuasannya belum mampu memenuhi tingkat kepentingan. Indikator Servqual yang tingkat kepuasannya mampu melampaui tingkat kepentingan adalah, petugas keamanan berseragam dan mempunyai identitas di terminal dan ruang tunggu, dengan nilai gap sebesar 0,083. Indikator Servqual yang tingkat kepuasannya dominan mendekati tingkat kepentingan adalah lajur penumpang keberangkatan di terminal, dengan nilai gap sebesar -0,090. Indikator Servqual yang tingkat kepuasannya dominan menjauhi tingkat kepentingan adalah, fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas di jalur pejalan kaki dari dermaga kapal, dengan nilai gap sebesar -1,613.

Tingkat kinerja adalah klasifikasi kinerja indikator Servqual yang berguna sebagai tindak lanjut yang perlu diambil dalam proses evaluasi. Tingkat kinerja ini dapat dilihat dari kuadran IPA pada Gambar 1 dan Tabel 2.



Gambar 1. Kuadran IPA

Tabel 2. Distribusi indikator servqual pada kuadran kartesius

Kuadran A (Prioritas Utama)		Kuadran B (Pertahankan Kinerja)	
2	Fasilitas kesehatan di terminal dan ruang tunggu.	8	Mushola di terminal.
4	Fasilitas keamanan di terminal, ruang tunggu, dan pejalan kaki.	11	Ruang tunggu.
7	Toilet untuk pria dan wanita di terminal dan ruang tunggu.	12	Fasilitas pengatur suhu.
13	Informasi pelayanan di terminal.	14	Informasi keberangkatan, kedatangan, dan gangguan perjalanan kapal di terminal.
30	Kepedulian petugas terhadap standar pelayanan.	15	Informasi gangguan perjalanan kapal di ruang tunggu.
34	Petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	16	Informasi angkutan lanjutan di terminal.
		17	Fasilitas layanan informasi penumpang di terminal.
		19	Tempat parkir di terminal.

38	Kemampuan cepat tanggap dari petugas atas masalah yang dialami penumpang. Keramahan petugas.	20	Ketersediaan loket di terminal.
45	Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih).	21	Waktu antrian loket di terminal.
46		26	Waktu kedatangan dan waktu boarding memiliki waktu yang sama dengan jadwal.
		32	Prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit.
		44	Pelayanan penyeberangan dilayani dengan sopan.
Kuadran C (Prioritas Rendah)		Kuadran D (Berlebihan)	
1	Peralatan penyelamatan darurat di terminal dan ruang tunggu.	3	Petugas keamanan berseragam dan mempunyai identitas di terminal dan ruang tunggu.
23	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di terminal dan ruang tunggu.	5	Lajur penumpang kedatangan di terminal.
25	Fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas di jalur pejalan kaki dari dermaga kapal.	6	Lajur penumpang keberangkatan di terminal.
33	Ketertiban yang ada di pelabuhan sudah sangat baik.	9	Kantin di terminal.
35	Petugas berkomunikasi dengan jelas dan membantu penumpang.	10	Lampu penerangan di terminal, ruang tunggu, dan jalur pejalan kaki.
39	Pelanggan merasa aman dan terjamin di pelabuhan.	18	Pelayanan bagasi penumpang di terminal.
40	Petugas bersifat jujur dan amanah.	22	Ketersediaan petugas di ruang tunggu.
42	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan.	24	Ruang ibu menyusui di ruang tunggu.
43	Petugas memberikan perhatian individual untuk membantu penumpang.	27	Harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan.
		28	Harga tiket terjangkau.
		29	Pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang.
		31	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja.
		36	Keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran.
		37	Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan.
		41	Petugas mengetahui dan bertanggung jawab akan tugas-tugas bidang yang ditangani.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang, maka penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue, perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja indikator Servqual. Peningkatan kinerja khusus

diberikan pada indikator Servqual yang masuk dalam prioritas utama (kuadran A) dan prioritas rendah (kuadran C). Adapun rekomendasi peningkatan kinerja indikator Servqual dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Rekomendasi peningkatan kinerja indikator servqual**

No.	Uraian Standar Pelayanan	Rekomendasi Peningkatan Kinerja Indikator Servqual
1	<b>Kuadran A (prioritas utama)</b>	
a	Fasilitas kesehatan di terminal dan ruang tunggu.	Menyediakan perlengkapan P3K untuk penanganan darurat di terminal dan ruang tunggu.
b	Fasilitas keamanan di terminal, ruang tunggu, dan pejalan kaki.	Menyediakan stiker nomor telpon pengaduan sesuai dengan kebutuhan.
c	Toilet untuk pria dan wanita di terminal dan ruang tunggu.	Menyediakan toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet pria di terminal dan ruang tunggu.
d	Informasi pelayanan di terminal.	Menyediakan denah/ <i>layout</i> pelabuhan di terminal sebagai bentuk informasi pelayanan.
e	Kepedulian petugas terhadap standar pelayanan.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin peduli terhadap standar pelayanan.
f	Petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
g	Kemampuan cepat tanggap dari petugas atas masalah yang dialami penumpang.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin cepat tanggap atas masalah yang dialami penumpang.
h	Keramahan petugas.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin ramah terhadap penumpang.
i	Petugas tidak memandang status sosial	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat

	dalam memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih).	mungkin memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan tanpa memandang status sosial.
2	Kuadran C (prioritas rendah)	
a	Peralatan penyelamatan darurat di terminal dan ruang tunggu.	Menyediakan APAR sesuai dengan kebutuhan minimal 1 unit.
b	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di terminal dan ruang tunggu.	Menyediakan lajur khusus untuk penumpang cacat di ruang tunggu.
c	Fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas di jalur pejalan kaki.	Menyediakan lajur khusus untuk penumpang cacat di jalur pejalan kaki.
d	Ketertiban yang ada di pelabuhan sudah sangat baik.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin untuk mengatur ketertiban yang ada dalam pelabuhan.
e	Petugas berkomunikasi dengan jelas dan membantu penumpang.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin berkomunikasi dengan jelas dan senantiasa adanya kerelaan untuk membantu penumpang.
f	Pelanggan merasa aman dan terjamin di pelabuhan.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin menciptakan suasana yang aman dan terjamin di pelabuhan.
g	Petugas bersifat jujur dan amanah.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin bersifat jujur dan amanah kepada penumpang.
h	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin memberikan kemudahan dalam menerima keluhan penumpang.
i	Petugas memberikan perhatian individual untuk membantu penumpang.	Menghimbau kepada seluruh petugas agar sedapat mungkin memberikan perhatian individual untuk membantu penumpang.

Rekomendasi yang diberikan pada Tabel 4.3, bila sebagian besar dapat diakomodir oleh penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue, maka secara otomatis akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan penumpang. Selain itu kinerja fasilitas dan pelayanan yang baik pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue, juga dapat menciptakan penumpang yang baru. Mengingat kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasa oleh penumpang akan diinformasikan dari mulut ke mulut. Hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan calon penumpang yang baru untuk menggunakan jasa angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue.

## Kesimpulan

Fasilitas dan pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerja masuk dalam prioritas utama (kuadran A) terdapat 9 indikator yaitu fasilitas kesehatan di terminal dan ruang tunggu, fasilitas keamanan di terminal, ruang tunggu, dan pejalan kaki, toilet untuk pria dan wanita di terminal dan ruang tunggu, informasi pelayanan di terminal, kepedulian petugas terhadap standar pelayanan, petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, kemampuan cepat tanggap dari petugas atas masalah yang dialami penumpang, keramahan petugas, dan petugas tidak memandang status

sosial dalam memperlakukan penumpang dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih).

Fasilitas dan pelayanan yang perlu dipertahankan kinerja (kuadran B) terdapat 13 indikator yaitu mushola di terminal, ruang tunggu, fasilitas pengatur suhu, informasi keberangkatan

kedatangan dan gangguan perjalanan kapal di terminal, informasi gangguan perjalanan kapal di ruang tunggu, informasi angkutan lanjutan di terminal, fasilitas layanan informasi penumpang di terminal, tempat parkir di terminal, ketersediaan loket di terminal, waktu antrian loket di terminal, waktu kedatangan dan waktu boarding memiliki waktu yang sama dengan jadwal, prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit, dan pelayanan penyeberangan dilayani dengan sopan.

Fasilitas dan pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerja masuk dalam prioritas rendah (kuadran C) terdapat 9 indikator yaitu peralatan penyelamatan darurat di terminal dan ruang tunggu, fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di terminal dan ruang tunggu, fasilitas jalur bagi penyandang disabilitas, ketertiban yang ada di pelabuhan sudah sangat baik, petugas berkomunikasi dengan jelas dan membantu penumpang, pelanggan

merasa aman dan terjamin di pelabuhan, petugas bersifat jujur dan Amanah, kemudahan dalam menyampaikan keluhan, dan petugas memberikan perhatian individual untuk membantu penumpang.

Fasilitas dan pelayanan yang kinerjanya tidak perlu ditingkatkan lagi terdapat 15 indikator yaitu petugas keamanan berseragam dan mempunyai identitas di terminal dan ruang tunggu, lajur penumpang kedatangan di terminal, lajur penumpang keberangkatan di terminal, kantin di terminal, lampu penerangan di terminal, ruang tunggu, dan jalur pejalan kaki, pelayanan bagasi penumpang di terminal, ketersediaan petugas di ruang tunggu, ruang ibu menyusui di ruang tunggu, harga tiket sudah sesuai dengan pelayanan, harga tiket terjangkau, pemeriksaan tiket di pintu masuk terminal penumpang, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja, keinginan pihak pelabuhan untuk menerima kritik dan saran, petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan, dan petugas mengetahui dan bertanggung jawab akan tugas-tugas bidang yang ditangani.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada instansi terkait yang telah membantu penelitian ini berjalan lancar. Serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan memfasilitasi penelitian ini agar berjalan dengan baik.

### Daftar Pustaka

- Astri, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT Peln Pelabuhan Dede Tolitoli. *Jurnal Penelitian*, 2(2), 132–139.
- Della, R. H., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Riset Terapan*, 2(1), 47–55.
- Frans, J. H. (2021). Kapasitas dan Pelayanan Terminal pada Pelabuhan Ferry Bolok. *Jurnal Teknik Sipil*, 10(2), 125–138.
- Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018). Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. *Jurnal Teknik Sipil*, 8(2), 205–218.
- Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. *Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 4(2), 103–112.
- Irawati, R., & Hati, S. W. (2015). Survey Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Domestik Sekupang. *Applied Business and Engineering Conference*, 1–6.
- Kusmaryati, & Hartatik, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Penumpang Pelabuhan Kamal Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 3(1), 18–25.
- Octavia, T., Triatmodjo, B., & Priyanto, S. (2020). Pengembangan Infrastruktur Terminal Penumpang pada Pelabuhan Bandar Bintang Telani (BBT) dalam Mendukung Pariwisata Pulau Bintang. *Jurnal Teknisia*, 25(1), 1–12.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. Lakeisha.
- Pujianti, C., Sefrus, T., & Antoro, E. D. (2022). Analisis Tingkat Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Bengkulu—Enggano (Studi Kasus: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi Bengkulu). *Jurnal Teknik Sipil*, 17(1), 51–57.
- Rasid, L. O. A., Lakawa, I., & Rachmat, L. O. M. (2021). Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 2(1), 8–18.
- Ria, P., Elvina, I., & Supiyan. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan di Mandomai dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknika*, 6(2), 75–84.
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish.
- Ruminda, M. (2022). *Membangun Purchase Intention dari Perspektif Webqual 4.0, Trust, Logistic Service*. Media Sains Indonesia.
- Soamole, B., & Saputra, P. A. E. (2017). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Juitech*, 1(2), 86–98.
- Soraya, S., & Nawir, D. (2022). Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Angkutan Laut di

Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan.  
*Civil Engineering Scientific Journal*,  
*1*(2), 120–131.

Wibowo, T. A., Fahcruddin, I., & Siregar, P. I. S.  
(2018). Kajian Persepsi Pengguna Jasa  
Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan  
dalam Mensukseskan Persiapan  
Angkutan Mudik Lebaran Tahun 2018.  
*Jurnal Meteor STIP Marunda*, *11*(1),  
31–38.