

## Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara

La Ode Ahman Rasid<sup>1\*</sup>, Irwan Lakawa<sup>2</sup>, La Ode Musa Rachmat<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

\*Corresponding Author: [arasyid097@gmail.com](mailto:arasyid097@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

Satisfaction Level, Facilities, Services

#### How to cite:

La Ode Ahmad Rasid, Irwan Lakawa, La Ode Musa Rachmat. '(2021). Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara.

*Sultra Civil Engineering Journal, Vol. 2(1)*

#### Abstracting and Indexing:

- Google Scholar

### ABSTRACT

Indonesia is a large country that is widespread with its islands and is a country traversed by the Equator, so sea transportation has an important role to play in connecting one area to another, considering that Indonesia has a very wide ocean. One of the means of sea transportation that is widely used by the community is the ferry. Ferry is a type of sea transportation that can be used as passenger and goods transportation using certain routes or routes. With the existence of the Ferry port, it can increase the acceleration of development in the area, especially Amolengo Village, Konawe Selatan Regency.

The Amolengo ferry port is a port that serves the crossing of passengers and goods that connects the South Konawe mainland and its surroundings with Buton Island, where the destination port is Pure port. The quality of good service provided is one of the determining factors for the success of the company. The research method is arranged by interviewing respondents by answering the questions on the questionnaire. The analysis was performed using Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study indicate that the consumer satisfaction index on the performance of the Amolengo - Pure Ferry Port, Southeast Sulawesi Province is 84.6% and is in the range 0.81 - 1.00 indicating that consumers are very satisfied with the service quality of the Amolengo - Pure Ferry Port, Southeast Sulawesi Province.

Copyright © 2021 SCiEJ. All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara besar yang tersebar luas dengan pulau-pulaunya dan merupakan Negara yang dilalui oleh garis Katulistiwa, sehingga sarana angkutan laut memiliki peran penting untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain mengingat Indonesia memiliki lautan yang sangat luas. Salah satu sarana angkutan laut yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Kapal Ferry.

Ferry merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu. Keuntungan yang

ditawarkan dengan menggunakan Ferry yaitu para penumpang yang akan menyeberang ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut adalah kecepatan dan kenyamanan.

Pelabuhan adalah suatu area daratan dan perairan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk berlabuh dengan bersandarnya kapal guna terselenggaranya bongkar muat barang serta turun naiknya penumpang dari suatu moda transportasi (kapal) ke moda transportasi lainnya atau sebaliknya. Pelabuhan sebagai titik simpul yang merupakan suatu jembatan antar daratan dan lautan sebagai sarana aktifitas manusia memerlukan suatu perencanaan yang efisien sehingga menghasilkan keseimbangan diberbagai sektor kehidupan masyarakat. Sektor-sektor tersebut meliputi sektor ekonomi, sektor sosial, sektor teknologi dan administrasi. Semua sektor tersebut berkesinambungan satu sama lainnya (Welendo, 2019).

Kinerja pelayanan pelabuhan Ferry Amolengo diharapkan dapat memberikan jasa yang lebih baik dan konsisten dengan tujuan memenuhi atau melebihi harapan pengguna atau konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang penting dalam menentukan tercapainya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh penyedia layanan penyeberangan. Acuan kepuasan pengguna adalah faktor penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Dengan masalah yang sering terjadi dilapangan yaitu masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh otoritas Pelabuhan misalnya masalah kebersihan pelabuhan baik itu kebersihan area parkir pelabuhan, area rung tunggu maupun (mushola,Wc) yang masih harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kenyamanan pada pengguna pelabuhan, masih seringnya terjadi pelanggaran pelayanan misalnya masih membeda-bedakan tiap penumpang sehingga ada sebagian penumpang yang harus mengantri sampai kurang lebih tiga hari di Pelabuhan, masih banyaknya calo di Pelabuhan sehingga penumpang dengan kendaraan tidak lagi mengantri di Pelabuhan sehingga ini sering menimbulkan keributan bahkan sampai menimbulkan kekacauan di Pelabuhan.

## 2. Tinjauan Pustaka

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur *Speed Boat* atau kapal yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (PERMENHUB No 39 Tahun 2015)

### A. Kepuasan pelanggan

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) dalam Isa (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan maju atau tidaknya suatu perusahaan.

### B. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

#### 1) Importance and Performance Analysis

*Importance Performance Analysis* (IPA) dalam Darmadi (2016) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Y Kepentingan

<b>Kuadran 1</b> <b>Prioritas Utama</b>	<b>Kuadran 2</b> <b>Pertahankan Prestasi</b>
<b>Kuadran 3</b> <b>Prioritas Rendah</b>	<b>Kuadran 4</b> <b>Berlebihan</b>

X Kinerja

**Gambar 1.** Pembagian Kadran Dalam IPA  
*Sumber : (Supranro 2001) dalam (Darmadi 2016)*

- Kuadran I (prioritas utama), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengguna.
- Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula sehingga keberadaannya harus dipertahankan.
- Kuadran III (prioritas rendah), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dengan kinerja nyatanya juga tidak terlalu istimewa sehingga memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.

## 2) Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa.

**Tabel 1.** Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

NO	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0.18 – 1.00	Sangat Puas
2	0.66 – 0.80	Puas
3	0.51 – 0.65	Cukup Puas
4	0.35 – 0.50	Kurang Puas
5	0.00 – 0.34	Tidak Puas

*Sumber : Ruta (2014) dalam Darmadi (2016)*

### 3) Penentuan prioritas Dengan Metode Pendekata Kurva Power

Metode ini merupakan salah satu bagian metode *scoring Technique* diperkenalkan oleh Magribi (2004) dalam suatu kajian dengan judul Pengaruh Aksesibilitas Fisik Terhadap Pembangunan di Perdesaan. Dalam Penelitiannya Magribi menggunakan beberapa variabel seperti variabel pembangunan di perdesaan, mobilitas masyarakat perdesaan, serta kualitas jenis perkerasan jalan. Dari beberapa variabel tersebut dapat dianalisis pengaruh antar variabel satu terhadap variabel yang lainnya.

Elastisitas/sensitifitas didefinisikan sebagai persentase perubahan output sebagai akibat dari perubahan persentase dari input oleh Magribi 2018 dalam (Soekartawi,1993). Rumus elastisitas adalah:

$$e = \frac{\frac{\Delta Y}{Y}}{\frac{\Delta X}{X}} \times \frac{X}{Y} \quad (1)$$

### 3. Metode Penelitian

Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan September – Oktober 2020. Penelitian ini ditargetkan akan selesai dalam kurun waktu tiga bulan. Data Primer yaitu data yang di peroleh langsung oleh peneliti dengan cara mengadakan wawancara, membagikan kuesioner, kemudian dilakukan pengukuran dan pencatatan secara manual. Yang termasuk dalam data primer yaitu, Penampilan fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Realiability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*).

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak – pihak lain yang sesuai dengan tujuan penelitian dan berkaitan dengan kegiatan dan aktifitas Pelabuhan Ferry Amolengo. Yang termasuk data sekunder yaitu Jumlah arus penumpang Kapal, Jumlah Kapal dan kualitas Kapal, Kondisi aktifitas pelabuhan. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi, Menghitung analisis kualitas pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis*, Menghitung angka Indeks kepuasan penumpang dengan metode *Customer Satisfaction Index*, Penentuan Prioritas dengan metode Pendekatan Kurva Power.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### A. Analisis Kualita Pelayanan

Analisis kualitas pelayanan dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas yang terdiri dari 15 atribut jasa. Data yang dianalisis sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa penyeberangan Pelabuhan Ferry Amolengo.

#### 1) Analisis Kepentingan (Importance Analysis)

**Tabel 2.** Rata-rata tingkat kepentingan responden pada lima dimensi pelayanan dan 15 atribut jasa pelayanan Pelabuhan Ferry Amolengo – Pure Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	a) Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai	450	4.5
		b) Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, Listrik dan lainnya) Tersedia dengan lengkap	445	4.45
		c) Kondisi fasilitas pendukung masih baik dan layak digunakan	456	4.56
		d) Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir		

		e) pelabuhan Pelabuhan luas dan memadai	460 443	4.6 4.43
2	Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	a) Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat b) Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	429 433	4.29 4.33
3	Tanggapan ( <i>Responsivenes</i> )	a) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan b) Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal c) Keramahan petugas pelabuhan	402 445 438	4.02 4.45 4.38
4	Empati ( <i>Empaty</i> )	a) Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat b) Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih) c) Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang	435 432 432	4.35 4.32 4.32
5	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a) Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah b) Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik	448 445	4.48 4.45
		<b>Rata-Rata Y</b>		<b>4.40</b>

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai rata-rata Y sebesar 4,40 untuk nilai rata-rata secara keseluruhan atribut jasa pada pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Pure. Atribut jasa pada dimensi Tangible yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah kebersihan,kenyamanan ruang parkir Pelabuhan dengan nilai rata-rata 4,6. Atribut jasa pada dimensi Realibility yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah atribut jasa kenyamanan diruang tunggu Penumpang dengan nilai rata-rata 4,33. Atribut jasa pada dimensi Responsivenes yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah Jadwal keberangkatan Kapal sesuai jadwal dengan nilai 4,45. Atribut jasa pada dimensi Empaty yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat dengan nilai 4,35, dan untuk atribut jasa pada dimensi Assurance yang mempunyai nilai bobot tertinggi adalah Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah dengan nilai rata-rata sebesar 4,48.

## 2) Analisis Kinerja (*Performance Analysis*)

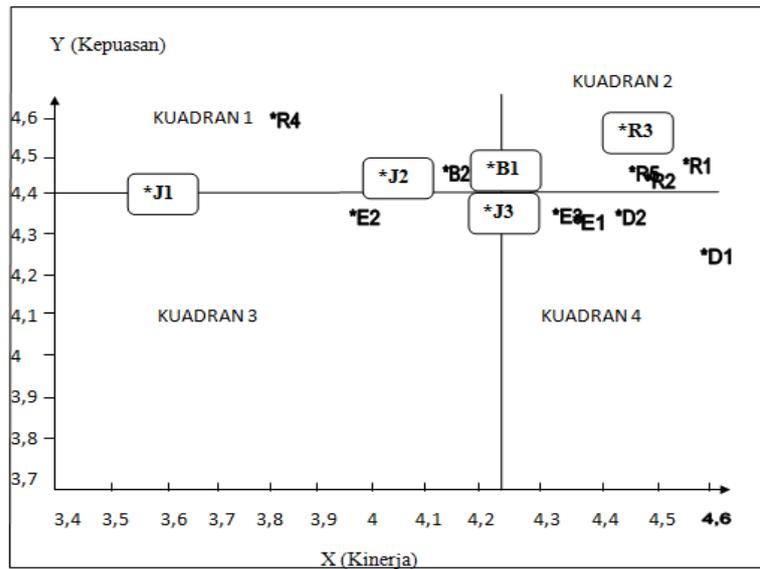
**Tabel 3.** Rata-rata tingkat kinerja responden pada lima dimensi pelayanan dan 15 atribut jasa pelayanan Pelabuhan Ferry Amolengo – Pure Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
1	Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	a) Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai b) Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, Listrik dan lainnya)	454	4.54

		c) Tersedia dengan lengkap	448	4.48
		d) Kondisi fasilitas pendukung masih baik dan layak digunakan	440	
		e) Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan	379	4.4
		e) Pelabuhan luas dan memadai	443	3.79
				4.43
2	Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	a) Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat	456	4.56
		b) Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	441	4.41
3	Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	a) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan	356	3.56
		b) Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal	408	4.08
		c) Keramahan petugas pelabuhan	420	4.2
4	Empati ( <i>Empaty</i> )	a) Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat	436	4.36
		b) Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih)	396	3.96
		c) Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang	432	4.32
5	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a) Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah	423	4.23
		b) Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik	414	4.14
		<b>Rata-Rata X</b>		<b>4.23</b>

Berdasarkan Tabel 3 atribut jasa Tangible yang mempunyai bobot tertinggi adalah tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai dengan nilai rata-rata 4,54 atribut jasa Realibility yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat dengan nilai rata-rata 4,56, atribut penampilan fisik mempunyai rata-rata tertinggi adalah tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai dengan nilai rata-rata 4,54, atribut tanggapan mempunyai rata-rata tertinggi adalah keramahan petugas pelabuhan dengan nilai rata-rata 4,2, atribut empati mempunyai rata-rata tertinggi adalah Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat dengan nilai rata-rata 4,36, sedangkan pada atribut jaminan mempunyai rata-rata tertinggi adalah Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah dengan nilai rata-rata 4,23.

### 3) Kuadran Importance Performance Grid



**Gambar 2.** Kuadran Importance Performance Grid

Sumber : Analisis Data 2020

#### a) Kuadran I

Menunjukkan atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan Pelabuhan Ferry Amolengo dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas dari pengelola Pelabuhan Ferry Amolengo. Atribut jasa ini dinilai sangat penting oleh pengguna/pelanggan tetapi dalam penanganannya belum memuaskan. Perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan performansi atribut jasa tersebut. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) adalah:

- Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan (R4)
- Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal (J2)
- Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (J1).
- Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah (B1)
- Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik (B2).

Hal-hal yang dapat dilakukan Pengelola Pelabuhan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang terletak pada kuadran satu adalah :

- Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan (R4), yaitu dengan menghimbau kepada petugas kebersihan pelabuhan agar selalu memperhatikan kebersihan pelabuhan, paling tidak dalam tiga hari sekali dapat membersihkan pelabuhan terutama dirung parkir roda dua dan roda empat pelabuhan.
- Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal (J2), yaitu dengan menghimbau kepada otoritas kapal Ferry agar sedapat mungkin jadwal keberangkatan dilakukan sesuai jadwal.
- Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (J1), yaitu dengan menghimbau kepada seluruh petugas Pelabuhan agar sedapat mungkin mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan kepada Penumpang pelabuhan Ferry Amolengo-Pure.
- Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah (B1), yaitu dengan menghimbau kepada seluruh petugas pelabuhan agar sedapat mungkin bersifat jujur dan amanah sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan pada pengguna jasa pelabuhan Ferry Amolengo.

- Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik (B2), yaitu dengan menghimbau kepada seluruh petugas Pelabuhan agar dapat meningkatkan lagi tingkat pelayanannya sehingga dapat memberi kepuasan pada pelanggan Pelabuhan Ferry Amolengo. Misalnya penumpang yang lebih dulu mengantri untuk menyeberang harus lebih dulu dilayani untuk menyeberang daripada penumpang yang baru datang dari perjalanan, karena faktor ini menimbulkan kecemburuan pada satu pihak sehingga terjadi keributan di Pelabuhan Ferry Amolengo.

b) Kuadran 2

Menunjukkan atribut jasa yang harus dipertahankan oleh pengelola Pelabuhan Ferry. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan, atribut jasa berada pada tingkat yang tinggi. Pelanggan/pengguna merasakan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut jasa inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 2 adalah:

- Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai (R1).
- Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, Listrik dan lainnya) Tersedia dengan lengkap (R2)
- Kondisi fasilitas pendukung masih baik dan layak digunakan (R3).
- Pelabuhan luas dan memadai (R5)

c) Kuadran 3

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh pengelola Pelabuhan Ferry Amolengo biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah. Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 3 adalah :

- Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih) (E2)
- Keramahan petugas pelabuhan (J3)

d) Kuadran 4

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut jasa tersebut jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan, pengguna merasa puas. Dalam penelitian ini atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 4 adalah:

- Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat (D1).
- Kenyamanan di ruang tunggu penumpang (D2).
- Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat (E1).
- Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang (E3).

## **B. Analisis Tingkat Pelayanan**

Untuk penilaian indeks kepuasan pengguna jasa atas kinerja Pelabuhan Penyeberangan Ferry Amolengo – Pure Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat pada Tabel 4.

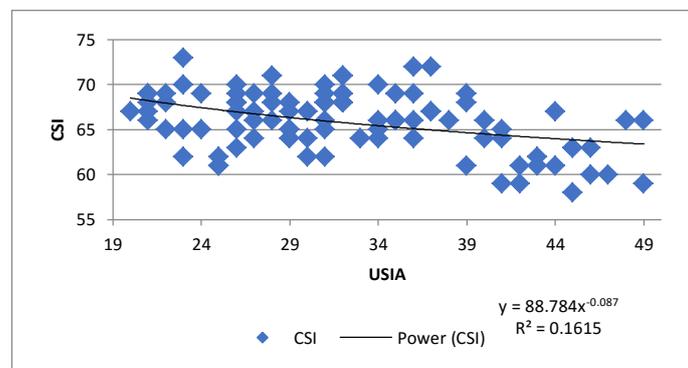
**Tabel 4.** Matriks CSI Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ferry Amolengo- Pure Provinsi Sulawesi Tenggara

NO	Indikator	Kinerja	Kepentingan	Tki	Bobot (WF)	Skor Bobot (WS)	CSI
		X	Y				
R1	Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai	4,54	4,5	100,89	1,02	4,33	0,87
R2	Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, Listrik dan lainnya) Tersedia dengan lengkap	4,48	4,45	100,67	1,01	4,28	0,86
R3	Kondisi fasilitas pendukung masih baik dan layak digunakan	4,4	4,56	96,49	1,04	4,39	0,88
R4	Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan	3,79	4,6	82,39	1,05	4,43	0,89
R5	Pelabuhan luas dan memadai	4,43	4,43	100	1,01	4,26	0,85
D1	Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat	4,56	4,29	106,29	0,98	4,13	0,83
D2	Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	4,41	4,33	101,85	0,99	4,17	0,83
J1	Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan	3,56	4,02	88,56	0,91	3,87	0,77
J2	Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal	4,08	4,45	91,69	1,01	4,28	0,86
J3	Keramahan petugas pelabuhan	4,2	4,38	95,89	1,00	4,22	0,84
E1	Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat	4,36	4,35	100,23	0,99	4,19	0,84
E2	Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan (tidak pilih kasih)	3,96	4,32	91,67	0,98	4,16	0,83
E3	Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang	4,32	4,32	100	0,98	4,16	0,83
B1	Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah	4,23	4,48	94,41	1,02	4,31	0,86
B2	Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik	4,14	4,45	93,03	1,01	4,28	0,86
	<b>Jumlah</b>	63,46	65,93	1444,07	15	63,46	12,9
	<b>Rata-rata</b>	4,23	4,40	96,27	1	4,23	0,85

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa pengguna jasa merasakan puas dan sangat puas atas semua indikator. Indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan (0,89), dan nilai terendah terdapat pada atribut jasa Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (0,77) dengan nilai kriteria puas. Hal ini terlihat bahwa nilai CSI semua atribut jasa tersebut terletak antara 0,6-0,8 kriteria puas dan 0,8-1 kriteria sangat puas. Secara keseluruhan nilai CSI untuk penilaian kinerja adalah sebesar 0,85 dengan kriteria dari nilai masing-masing indikator pengguna jasa merasa sangat puas atas kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ferry Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara.

### C. Penentuan Prioritas Dengan Pendekatan Kurva Power

Metode ini merupakan salah satu bagian metode *scoring Technique* diperkenalkan oleh Magribi (2004) dalam suatu kajian dengan judul Pengaruh Aksesibilitas Fisik Terhadap Pembangunan di Perdesaan. Dalam Penelitiannya Magribi menggunakan beberapa variabel seperti variabel pembangunan di perdesaan, mobilitas masyarakat perdesaan, serta kualitas jenis perkerasan jalan. Dari beberapa variabel tersebut dapat dianalisis pengaruh antar variabel satu terhadap variabel yang lainnya.



**Gambar 3.** Nilai sensitifitas Usia dengan Pendekatan Kurva Power

Sumber : Hasil Analisis Data 2020

Nilai elastisitas/sensitifitas adalah sebesar -0,08. Nilai elastisitasnya negatif (<0), bermakna bahwa perbedaan usia juga tidak signifikan terhadap perubahan respon tingkat kepuasan pelanggan. Dari grafik dapat terbaca bahwa semakin bertambah usia, maka respon terhadap tingkat kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

## 5. Kesimpulan

Faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ferry Amolengo – Pure adalah, Kebersihan, Kenyamanan ruang parkir pelabuhan (R4), Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal (J2), Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (J1), Petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah (B1), dan Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik (B2).

Tingkat kepuasan Penumpang (CSI) terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ferry Amolengo – Pure Provinsi Sulawesi Tenggara secara keseluruhan adalah sangat puas yaitu sebesar 0,85

## Referensi

- Darmadi. Arifin, M.Z., Agustin, I.W. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutaan Penyebrangan Lintas Kariangu-Panajam, Balikpapan. ISSN 1693-3095
- Isa, M., Lubis, H.A., Caniago, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Vol.2 No. 2. E-ISSN : 2599-3410. P-ISSN : 4321-1234
- Kosasih., Soewedo. 2007 Analisis Biaya Pelabuhan dan Biaya Bongkar Muat Terhadap Pendapatan PT. Abdi Nusantara Indonesia Line Cabang Gresik
- Magribi, La Ode Muh., Ngii, E., Rahman, A., Syukriyanto., Arsyad, LOMN., 2018. Dalam Jurnal Priority District Road Handling Model With Power Curves Approach Method.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang standar Pelayanan Penumpang angkutan Penyeberangan
- Ruta, K.S. 2014. Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lampuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Moden Kano. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Sutanto., Herry., Umam, K 2013. Manajemen Pemasaran Bank Syariah Bandung: Pustaka Setia
- Welendo, L., Arsyad, L.O.M.N., Juhasman. 2019. Studi Pelayanan Pelabuhan Ferry Labuan Buton Utara. Vol (7), No (3).