

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG
PELABUHAN GRESIK**

Oleh :

RIRIS ARISKA

Nrp. 14.8153/K

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2018

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG
PELABUHAN GRESIK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

RIRIS ARISKA

Nrp. 14. 8153 / K

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2018

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Riris Ariska
NRP : 14.8153 /K
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan
Judul : Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap
Pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan
Gresik.

Jakarta, Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

APRIL GUNAWAN MALAU.,Ssi, MM
PenataTk 1 (III/d)
NIP. 19720413 199803 1 005

LARSEN BARASA.,SE MMTr
Penata Tk 1 (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

APRIL GUNAWAN MALAU.,Ssi, MM
Penata Tk 1 (III/d)
NIP. 19720413 199803 1 005

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riris Ariska
NRP : 14. 8153/K
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan
Judul : Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap
Pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan
Gresik.

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Drs. WAHYU WIDAYAT., MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19560812 198203 1 001

SUSILO,SE.,MT
Pembina (IV/a)
NIP. 19551128 197710 1 001

PANDERAJA SIJABAT S.Kom.,MM.Tr
Penata Tk 1 (III/d)
NIP. 19730115 199803 1 001

**Mengetahui
Ketua Jurusan KALK**

APRIL GUNAWAN MALAU.,Ssi, MM
Penata Tk 1 (III/d)
NIP. 19720413 199803 1 005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Kasih-Nya serta diiringi doa orang tua, keluarga, dan teman tersayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, penulis membuat skripsi ini dengan judul :

“ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN GRESIK”

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, penyajian materi, serta dalam penggunaan bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis.

Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik-baiknya didasarkan atas pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalankan praktek kerja nyata di KSOP Kelas II Gresik dan dipandu oleh materi-materi yang diperoleh selama melaksanakan pendidikan dari beberapa buku referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati teruntuk pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Capt. Marihot Simanjuntak,. MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
2. Bapak April Gunawan Malau.,SSi.,MM. selaku Ketua Jurusan KALK dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing skripsi ini..
3. Bapak Larsen Barasa, SE, MMTr selaku Sekretaris Jurusan KALK dan dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing skripsi ini.

4. Seluruh staf pengajar dan staf pelaksana jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis belajar di kampus STIP tercinta.
5. Kepada keluarga tersayang, Bapak Sugianto dan Ibu Ratna Wati yang menjadi penyemangat dan inspirasi penulis, terima kasih atas dukungan, nasihat, semangat dan doanya Arma Yoga Rifa'I Andri Wibowo. Serta adiku Revan Nanda Afi Fatul Romadoni yang senantiasa menjadi sosok adik yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dikala sedih.
6. Kepala KSOP Gresik Kombes. Hermanta, SH, MM, M. Mar. dan kepala bagian Bapak Nanang, Bapak Alam, Bapak Heru, beserta seluruh karyawan KSOP Gresik yang selalu sabar dalam membagi ilmunya kepada saya.
7. Teman-teman angkatan 57 taruna/I seperjuangan susah dan senang bersama selama di asrama maupun di luar asrama tetap semangat, dan kepada 42 taruni tersayang angkatan 57 terima kasih atas kenangan-kenangan yang tidak mungkin terlupakan baik senang maupun susah yang membuat penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat sekosan sedormitory Devi Wisnawati yang selalu menjadi tempat curahan hati penulis, menjadi perawat penulis saat sakit dan pemberi semangat penulis saat pengajuan skripsi belum di terima. Terima kasih juga kepada Novristia yang selalu sabar dikala penulis sedang stress dan selalu menghibur penulis.
9. Seluruh junior-junior angkatan 59 dan 60 khususnya Bia Retno, Rachel, Beta, Anti, Khairani, Swara, Devya, dan Resty adik-adik alat Mayoret II, Ass 1 dan pendamping Vallreef yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
10. Seluruh senior-senior kesayangan penulis Amirah, Chandra, Praka, Intan, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
11. Seluruh teman-teman KALK terutama kelas KALK VIII OP dan khususnya taruni KALK VIII OP yang sangat saya cintai dan banggakan yang selalu berbagi saat susah dan senang.
12. Seluruh teman-teman kamar Oscar 101 yang menjadi penyemangat penulis mengerjakan skripsi.
13. Sahabat Siti Mutma'inah dan Relis Krisayanti yang selalu menampung keluhan penulis.

14. Penyemangat hidup penulis selama empat tahun kuliah di STIP, Pak De kesayangan penulis Gatot Jos Sudarso terima kasih yang teramat banyak.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu terima kasih atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan tanggapan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna nantinya bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta,

Penulis,

RIRIS ARISKA
14. 8153/K

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	15
B. Kerangka Pemikiran	21
C. Hipotesis	23
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Analisis	24
B. Waktu Dan Tempat	24
C. Metode Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data	26
D. Subjek Penelitian	27
E. Teknik Analisis Data	27

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	30
B. Analisa Data	35
C. Alternatif Pemecahan Masalah	43
D. Evaluasi Pemecahan Masalah	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Pie Pembagian Jenis Kelamin Responden	35
Gambar IV.2 Pie Sebaran Usia Responden	37
Gambar IV.3 Pie Sebaran Tingkat Pendidikan Responden	38
Gambar IV.4 Pie Sebaran Tingkat Pekerjaan Responden	40
Gambar IV.5 Pie Sebaran Tiket Yang Dibeli	41
Gambar IV.6 Pie Sebaran Cara Memperoleh Tiket Responden	42
Gambar IV.1 Grafik Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban	52
Gambar IV.2 Grafik Pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan ...	54
Gambar IV.3 Grafik Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan	56
Gambar IV.4 Grafik Kesetaraan di Terminal Penumpang	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Fasilitas Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik	5
Table 2.1 Model Kapal Penyeberangan	16
Table 3.1 Interpretasi Customer Satisfaction Index	29
Table 4.1 Data Demografis Gresik	31
Table 4.2 Jadwal Keberangkatan Kapal Penumpang Pelabuhan Gresik	32
Table 4.3 Jenis Armada Angkutan Laut Gresik – Bawean PP	33
Table 4.4 Data Naik Turun Penumpang dari tahun 2011/2015	33
Table 4.5 Data Naik Turun Penumpang pada Bulan Januari – Oktober	34
Table 4.6 Persepsi Terhadap Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban ...	44
Table 4.7 Persepsi Tingkat Pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan di Pelabuhan	46
Table 4.8 Persepsi Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan .	48
Table 4.9 Persepsi Kesetaraan di Terminal Pelabuhan	49
Table 4.10 Interpretasi Bobot Kuesioner	50
Table 4.11 Perhitungan Rata – rata Persepsi Keselamatan, keamanan dan Ketertiban	51
Table 4.12 Perhitungan Rata – rata Persepsi Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan	53
Table 4.13 Perhitungan Rata – rata Persepsi Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan	55
Table 4.14 Perhitungan Rata – rata Persepsi Kesetaraan di Terminal Pelabuhan ..	57

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Organisasi Jasa Transportasi	14
Bagan 2.2 Pelayanan Penumpang	15
Bagan 2.3 Pola Pikir (Proses)	21
Bagan 2.4 Alur Pemikiran (Teknis)	22
Bagan 3.1 Struktur Organisasi KSOP Kelas II Gresik	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kajian Tingkat Pelayanan Penumpang Pelabuhan Gresik

Lampiran 2 Surat Izin Berlayar

Lampiran 3 *Passanger List*

Lampiran 4 Tabel Bobot Kuesioner Responden

Lampiran 5 Status Kondisi Pelabuhan

Lampiran 6 Struktur organisasi KSOP Kelas II Gresik

Lampiran 7 Laporan kesiapan angkutan lebaran 2017

Lampiran 8 Standar Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.058 pulau dengan total wilayah 735.355 mil persegi dimana wilayah Indonesia dua pertiganya merupakan daerah perairan dan laut yang menjadikan negara Indonesia sebagai negara maritim. Oleh karena itu transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Indonesia. Tidak hanya sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah yang lain, lebih dari itu sebagai alat angkut perdagangan nasional maupun internasional. Dengan kondisi tersebut transportasi laut sebagai bagian dari sistem transportasi nasional perlu dikembangkan dengan baik dan benar untuk menunjang pertumbuhan perekonomian.

Kualitas pelayanan bukanlah sebuah wacana baru dalam dunia akademisi tetapi faktanya sampai hari ini masih banyak tulisan-tulisan yang memuat wacana ini dikarenakan hingga saat ini di Indonesia belum semua instansi, lembaga ataupun perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pengharapan yang diinginkan pemakainya baik yang berbentuk jasa maupun barang telah terpenuhi. Sebuah pelayanan juga dianggap memiliki kualitas setelah mereka memberikan pelayanan yang telah diharapkan oleh masyarakat sebagai abdi masyarakat yang bertanggung jawab atas kinerjanya.

Praktek penyelenggaraan pelayanan public (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan social ditengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya.pemerintah melalui system birokrasinya memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Masalah pelayanan publik mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum.

Kondisi penyelenggaraan publik oleh aparatur pemerintahan dalam berbagai segi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak – hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit – belit, tidak transparan, kurang informatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Untuk itu perlu adanya pembenahan dan perbaikan kinerja aparatur negara agar mampu melaksanakan pelayanan secara optimal dan prima berupa pelayanan yang cepat, murah, mudah, adil, dan transparan. Jika transportasi laut terganggu maka perekonomian nasional juga akan ikut terganggu. Saat ini menurut Kementerian Perhubungan, Indonesia memiliki 2.392 pelabuhan resmi dan lebih banyak lagi pelabuhan tidak resmi (1 pelabuhan setiap 40 kilometer). Dalam pelaksanaan otonomi daerah saat ini dapat disadari bersama bahwa salah satu tolok ukur keberhasilannya adalah apabila masing-masing daerah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu berbagai prosedur maupun mekanisme dalam pelayanan yang sudah berjalan hingga sekarang perlu dilakukan peninjauan dan pembenahan.

Kurang diperhatikannya transportasi laut ini, dalam beberapa tahun sering terjadi kecelakaan kapal yang mengakibatkan korban materi dan jiwa. Padahal kalau pemerintah dan aparat yang berwenang betul – betul memperhatikan masalah – masalah yang sering timbul pada transportasi laut, mungkin kejadian tersebut dapat diperkecil resikonya. Kejadian – kejadian tersebut juga banyak kita temui juga di kapal kapal penumpang padahal fungsi transportasi ini sangatlah penting untuk mobilitas

penduduk yang ada di pulau untuk berpergian ke pulau seberang baik untuk berkunjung atau berdagang.

Sektor transportasi dikenal sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang telah berkembang sangat dinamis serta berperan didalam menunjang pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya maupun pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor ini akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi mempunyai peranan yang penting dan strategis. Keberhasilan sektor transportasi dapat dilihat dari kemampuannya dalam menunjang serta mendorong peningkatan ekonomi nasional, regional dan lokal, stabilitas politik termasuk mewujudkan nilai-nilai sosial dan budaya yang diindikasikan melalui berbagai indikator transportasi antara lain: kapasitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas keterjangkauan, beban publik dan utilisasi. Suatu kegiatan perekonomian tak dapat di lepaskan dari sarana dan prasarana transportasi. Transportasi laut sebagai salah satu bagian sistem transportasi yang mempunyai banyak keunggulan dari transportasi lainnya.

Kotler (Wijaya 2011:2) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atau kinerja dan harapan konsumen. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Akhir-akhir ini persaingan antar instansi, lembaga, dan perusahaan penyedia jasa pelayanan semakin ketat sehingga menuntut mereka agar selalu dapat memanjakan dan memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya. Konsumen saat ini sangat selektif dalam memilih perusahaan penyedia jasa yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Pulau Bawean adalah sebuah pulau yang terletak di Laut Jawa, sekitar 150 kilometer sebelah utara Pulau Jawa. Secara administratif, pulau ini termasuk dalam Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur dengan memiliki 2 (dua) kecamatan didalamnya, yakni Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Pada wilayah Gresik – Pulau Bawean,

moda transportasi laut merupakan satu-satunya moda yang melayani jasa penyeberangan baik untuk penumpang maupun barang. Ketergantungan wilayah Bawean dapat diperlihatkan dari pergerakan penumpang dan barang pada daerah Pulau Jawa khususnya Kabupaten Gresik.

Kabupaten Gresik secara geografis terletak antara 7°- 8° lintang selatan dan 112°-113° bujur timur, dengan luas wilayah 1.191,25 kilometer persegi dan mempunyai wilayah laut/perairan seluas \pm 45.493,25 Ha. Serta satu Pulau Bawean dengan luasan sekitar 196,11 Km², Pulau ini sendiri dipisahkan oleh Laut Jawa dengan jarak \pm (lebih kurang) 80 mil dari Pusat Kota Gresik. Adapun jalur penghubung antara Pulau Bawean dengan Gresik daratan yakni menggunakan transportasi laut berupa kapal penyeberangan dengan lintas trayek Gresik–Bawean-Gresik. Kapal-kapal yang melayani penyeberangan dimaksud adalah kapal barang dan kapal penumpang. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik yang berlokasi Jl. Lamongan Bunder Gresik (Terminal Bunder) memiliki posisi strategis dalam menerapkan isu-isu strategis terkini yang terkait dengan reformasi serta pola pikir dan paradigma aparatur untuk mendorong terwujudnya pemantapan operasional ketatalaksanaan aparatur dalam rangka pelayanan penyeberangan di terminal penumpang pelabuhan umum di Kabupaten Gresik secara optimal. Perubahan lingkungan bisnis dan persaingan usaha menuntut organisasi atau institusi agar meningkatkan kinerja sehingga pengoperasiannya dapat berjalan efektif dan efisiensi.

Pelabuhan penumpang ferry domestik Gresik yang menghubungkan pulau Bawean dengan beberapa wilayah daratan di Kabupaten Gresik menjadi pilihan layanan yang digunakan masyarakat luas. Fasilitas yang tersedia di terminal penumpang pelabuhan Gresik kurang memadai, sehingga di perlukan adanya perbaikan atau dengan penambahan sarana dan prasana yang tersedia. Apalagi pelabuhan Gresik merupakan satu – satunya sarana penyebrangan antara pulau Bawean dan wilayah daratan Gresik. Mengingat wilayah Gresik merupakan daerah yang menyuplai segala kebutuhan yang di perlukan di pulau Bawean.

Ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini meliputi kepuasan pelanggan pengguna pelabuhan terkait dengan fasilitas dan sarana pelabuhan yang dirasakan langsung oleh penumpang. Adapun fasilitas yang tersedia di pelabuhan Gresik yaitu; pintu masuk pelabuhan, sarana parkir, tempat penjualan tiket, ruang tunggu, fasilitas pemeriksaan barang, toilet, mushola, pendingin ruangan, dan kondisi fisik gedung pelabuhan. Fasilitas yang sudah tersedia tetapi kurang maksimal dikarenakan fasilitas seperti :

Tabel 1.1
fasilitas terminal penumpang pelabuhan Gresik

No	Fasilitas yang tersedia	Kondisi
1.	Luas area terminal penumpang	300 M ²
2.	Jarak antara pintu pelabuhan dengan terminal penumpang.	+/- 500 M
3.	Area parkir hanya untuk motor.	$P \times L = 5 \times 3 \text{ M}$
4.	Jumlah loket.	1
5.	Jumlah kursi tunggu di ruang tunggu terminal.	120 kursi
6.	Toilet.	Ada
7.	Musholla.	Ada
8.	Area untuk menyusui.	Ada
9.	Ketersediaan kantin	Ada
10.	Layanan informasi keberangkatan kapal.	Ada
11.	Jumlah APAR.	4 buah
12.	Kapasitas penumpang.	200 orang
13.	Fasilitas pemeriksaan barang.	Belum tersedia
14.	Pendingin ruangan.	2 buah
15.	Keamanan wilayah terminal penumpang.	Ada
16.	Fasilitas kesehatan di terminal.	Belum tersedia

Dari data diatas fasilitas yang tersedia masih perlu perbaikan dan penambahan, serta penggunaan yang lebih maksimal. Menunjang kepuasan pelanggan akan pelayanan yang diperlukan yaitu dengan mengetahui, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu fitur produk dan layanan, emosi konsumen, pendukung sukses maupun

gagalnya pelayanan serta persepsi keadilan konsumen. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja jasa yang dirasakan berada di atas harapannya, sedangkan pelanggan akan merasa kurang puas jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan pelanggan. Tujuan dari pelayanan adalah mencapai kepuasan pelanggan *sepenuhnya* (*Total customer satisfaction*). Se jauh mana tingkat kepuasan pengguna pelabuhan yang diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles* (kondisi fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangap), *assurance* (jaminan layanan) dan *empathy* (empati). selanjutnya membuat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelabuhan, fasilitas yang disediakan pelabuhan dalam ruang terminal, kenyamanan serta keamanan penumpang dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan serta harapan penumpang agar pelayanan yang ada dapat memberikan kepuasan penumpang yang akhirnya dapat membentuk loyalitas dari penumpang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba mengangkat permasalahan tersebut dalam judul:

“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN GRESIK”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Selama penulis melakukan penelitian di pelabuhan Gresik banyak ditemukan berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan yang memadai dan memenuhi standar pelayanan.
2. Belum tersedianya pelayanan informasi secara maksimal.
3. Persoalan penjualan tiket kapal yang selama ini masih manual.
4. Terbatasnya kemampuan dalam mengangkut penumpang.
5. Terbatasnya jumlah loket menyebabkan antrian penukaran tiket terlalu panjang.
6. Banyaknya calo tiket yang membuat jumlah penumpang tidak sesuai dengan manifest.

C. PEMBATASAN MASALAH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membatasi masalah seputar keterkaitan dengan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Gresik.

D. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Gresik?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan penumpang di pelabuhan Gresik.
- b. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Gresik.

2. Manfaat penelitian

- a. Secara Teoritis :

Dengan teori – teori dan implementasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di bidang jasa terminal penumpang di pelabuhan akan berguna dalam melengkapi teori – teori kualitas pelayanan.

- b. Bagi Praktis :

Sebagai bahan atau acuan untuk dapat memahami dan menerapkan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan pelayanan penumpang di terminal penumpang.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif karena peneliti menilai bahwa fenomena yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Gresik telah memperoleh pemahaman secara mendalam dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Fokus dari penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Gresik ini mengambil fokus penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik. Sementara pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi serta pengambilan data kuesioner dari penumpang secara langsung. Teknik penulisan yang akan disajikan yaitu dalam bab yang satu dengan bab yang lainnya saling terkait atau saling berhubungan. Sesuai dengan isi materi pokok pembahasan yang akan dibahas. Untuk memudahkan sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengenai metode penelitian penulis menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti, meliputi : waktu dan tempat penelitian, berapa lama penelitian dilakukan, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini, penulis memaparkan deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian. Dan juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, surat-surat keputusan dan juga pendapat-pendapat ahli, untuk pengertian jasa pelayanan angkutan laut, kepuasan pelanggan dan evaluasi kinerja menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Penumpang Kapal

- a. Menurut pendapat Ivancevich, Lorenzi. Skinner dan Crosby (1997 : 448) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.
- b. Menurut pendapat Gronroos dalam Ratminto dkk (2006 : 2) pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Endang dalam jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1 2004).

penyelenggaraan pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial ditengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya (Kurniawan, 2005:4).

Dari pengumpulan data yang dilakukan dijelaskan bahwa dalam melaksanakan ketepatan dalam memberikan pelayanannya sudah baik. Hal ini dapat diukur dengan kinerja dari awak kapal yang sesuai dengan apa yang diperintahkan maka ketepatan waktu dapat dicapai. Menurut C.L Littlefield dan kawan-kawan, yang garis besarnya adalah bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kinerja karena memang dalam pengukuran kinerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pekerjaan (Moenir, 2001:20).

Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut. Peraturan Menteri Perhubungan tersebut mengatur hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan Keselamatan meliputi:
 - a. Informasi dan fasilitas keselamatan;
 - b. Informasi dan fasilitas kesehatan
2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban meliputi:
 - a. Naik turun penumpang dari dan ke kapal;
 - b. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar;
 - c. Pos dan petugas keamanan;
 - d. Informasi gangguan keamanan;
 - e. Peralatan dan pendukung keamanan.

3. Pelayanan Kehandalan / Keteraturan:
 - a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket;
 - b. Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
4. Pelayanan Kenyamanan di Pelabuhan meliputi
 - a. Ruang tunggu;
 - b. Gate/koridor boarding;
 - c. Garbarata (bagi pelabuhan utama);
 - d. Toilet;
 - e. Tempat ibadah;
 - f. Lampu penerangan;
 - g. Fasilitas kebersihan;
 - h. Fasilitas pengatur suhu;
 - i. Ruang pelayanan kesehatan;
 - j. Area merokok;
5. Pelayanan Kemudahan di Pelabuhan meliputi:
 - a. Informasi pelayanan;
 - b. Waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
 - c. Informasi gangguan perjalanan;
 - d. Informasi angkutan lanjutan;
 - e. Fasilitas layanan penumpang;
 - f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
 - g. Tempat parkir;
 - h. Fasilitas layanan bagasi penumpang;
6. Pelayanan Kesetaraan di Terminal meliputi:
 - a. Fasilitas bagi penyandang *difable*;
 - b. Fasilitas bagi ibu menyusui.

a. Pelayanan Jasa Kapal

Pada umumnya pelabuhan diusahakan secara komersil menentukan jadwal pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RSKP) atau arrival notice oleh operator kapal atau agen sekurang – kurangnya 24 jam sebelum tiba. Pelayanan kapal diperlukan perencanaan penyelenggaraan fasilitas Terminal Penumpang dalam melayani dekarkasi, embarkasi, dan transit penumpang domestic maupun internasional. Bagi penumpang faktor kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan tanpa deley merupakan harapan. Pelayanan jasa kepelabuhanan dapat di kelompokkan sesuai menurut jenis fasilitas yang tersedia di area pelabuhan, yakni (a) fasilitas pokok yang ditujukan melayani kapal, barang, serta penumpang; dan (b) fasilitas penunjang ditujukan memfasilitasi usaha-usaha penunjang terhadap kegiatan pokok pelabuhan.

Pelayanan jasa kapal meliputi jasa-jasa pandu, tunda, kepil, dermaga/kode meter, dan air bersih. Penyandaran kapal direncanakan bersama antara otoritas pelabuhan, operator terminal, perusahaan pelayaran atau agen, kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaaan, dan keamanan. Peralatan angkat-angkut mekanis maupun non mekanis merupakan tulang punggung (back bone) kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Tanpa ketersediaan (availability) alat yang terawat baik (well maintained) dan keterhandalan (reliability) yang menunjukkan bahwa alat berada dalam kondisi prima, aktivitas bongkar muat tidak mampu memenuhi target output maupun TRT yang standar guna pelayanan barang yang berkualitas dan kompetitif (Lasse D.A 2014: 140-144).

b. Kualitas pelayanan

a) Keselamatan

Keselamatan ini erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan erat dengan system pengendalian yang digunakan. Suatu system transportasi yang mempunyai suatu system pengendalian yang kuat, biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

b) Keandalan

Keandalan ini berhubungan dengan faktor-faktor seperti ketetapan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu system transportasi yang andal berarti bahwa penumpang dan/barang yang diangkutnya bisa sampai pada waktu yang tepat dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.

c) Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemudahan yang ada dalam mengubah segala sesuatu sebagai suatu bagian akibat adanya kejadian yang berubah yang tidak sesuai dengan scenario yang direncanakan.

d) Keyamanan

Kenyamanan transportasi terutama berlaku untuk angkutan penumpang, erat kaitannya dengan masalah tempat duduk, system pengaturan udara di dalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus seperti toilet, tempat makan, waktu operasi dan lain-lain.

e) Kecepatan

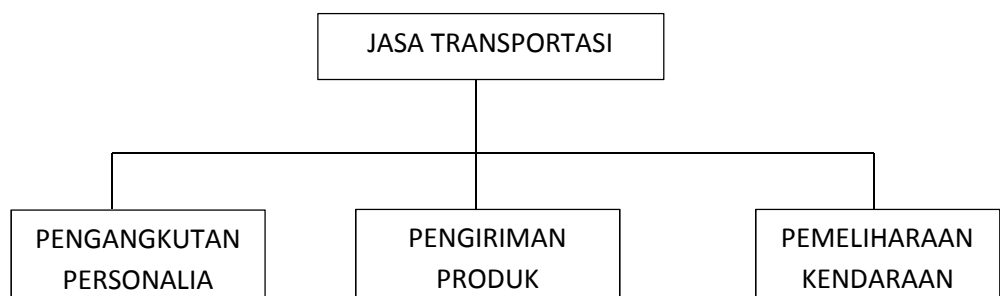
Kecepatan merupakan factor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan masalah efisiensi system transportasi.

f) Dampak

Dampak transportasi sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan (polusi, kebisingan, getaran, dan lain-lain) sampai dengan dampak social politik yang di timbulkan / diharapkan oleh adanya suatu operasi lalu lintas serta besarnya konsumsi energi yang dibutuhkan.

Bagan 2.1

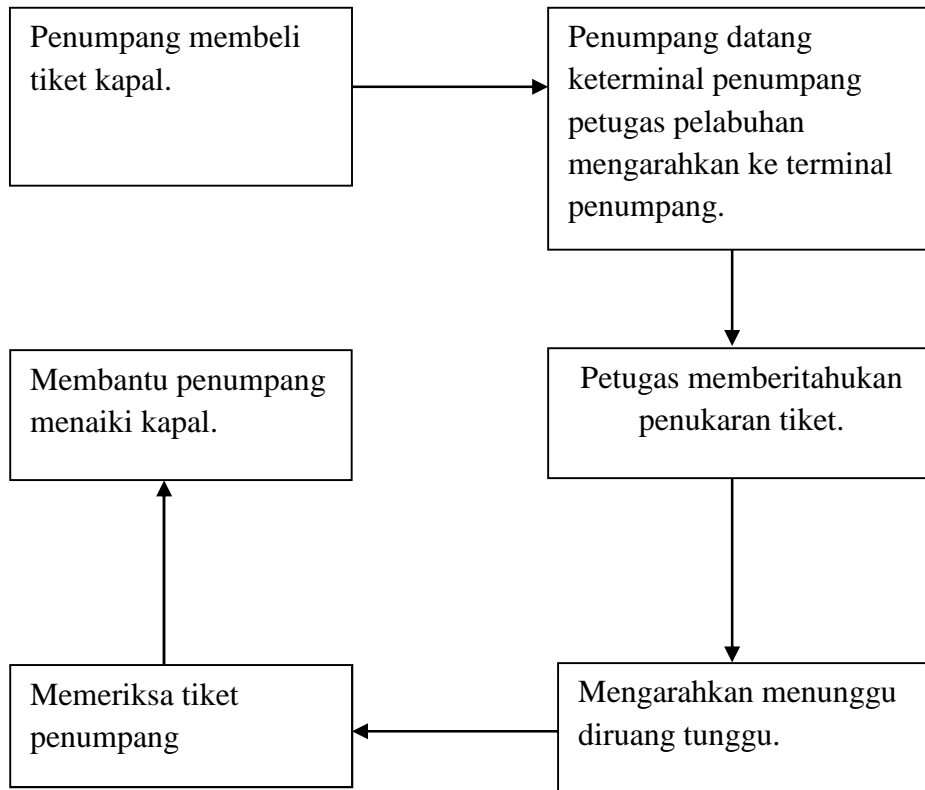
Organisasi Jasa Transportasi



Dalam hal pelayanan yang diberikan pelanggan diharapkan dapat terlibat secara aktif dalam proses penciptaan pelayanan, delivery, dan pemakaian jasa tersebut. Untuk lebih jelas mengenai pelayanan penumpang, lihat bagan berikut ini:

Bagan 2.2

Pelayanan Penumpang



c. Klasifikasi rute penyeberangan

Berdasarkan studi yang dilakukan JICA (1993), maka pelayanan feri dapat diklasifikasikan menurut beberapa kriteria.

1) Berdasarkan karakter fungsional

- a) National route: Rute yang menghubungkan dua ibu kota propinsi.
- b) Regional trunk route: Rute yang menghubungkan dua tempat dimana salah satunya adalah ibu kota propinsi.
- c) Regional route: Rute yang tidak mempunyai hubungan langsung dengan ibu kota propinsi.

- 2) Berdasarkan karakteristik geografi
 - a) inter-regional route: Rute yang menghubungkan dua pulau utama dan cenderung merupakan rute 'long-haul'
 - b) Inter-island route : Rute yang menghubungkan pulau-pulau dalam satu region.
 - c) Island-route : Rute yang menghubungkan lokasi-lokasi di dalam suatu daratan, misalnya : penyebrangan danau dan penyebrangan sungai.
 - d) Short-cut-route : Rute yang merupakan perpendekan dari angkutan jalan raya.
- 3) Berdasarkan besarnya 'Demand'
 - a) High demand route : Rute dengan 6 trips/hari dalam satuan kapal 300-500 GRT.
 - b) Medium demand route : Rute dengan 2-6 trip/hari dalam satuan kapal 300-500 GRT.
 - c) Low demand route : Rute lebih kecil dari dua trip/hari dalam satuan kapal 300-500 GRT.
- 4) Berdasarkan jarak perjalanan
 - a) Sangat pendek : < 10 mil
 - b) Pendek : 11-50 mil
 - c) Jauh : 51-100 mil
 - d) Sangat jauh : > 100 mil

Berdasarkan kondisi perairan di Indonesia, JICA (1993) mengklasifikasikan kapal penyebrangan menjadi 5 (lima) kelompok sebagai berikut:

Tabel 2.1

Tipe dan Kapasitas Kapal Penyebrangan

TIPE KAPAL FERI	GRT (m)	LOA (m)	B (m)	A (m)	KAPASITAS		FD (m)	SPD (knot)
					8-T	PENUMPANG		
A	1000	70	14	686	27	600	3,5	16
B	500	47	11,5	378	15	500	2,6	14
C	300	39	10,5	278	11	300	2,2	11
D	300	39	10	273	11	300	2,4	14

E	150	30	8	168	7	100	1,5	11
---	-----	----	---	-----	---	-----	-----	----

Sumber : JICA 1993

Keterangan :

GRT : Gross Register Tonnage

LOA : Length Over All

B : Breadth Molded

A : Effective Loading Deck Space untuk mengakomodasi kendaraan.

8-T : Truck, 8 ton (25 m/truk)

FD : Draft in Full Load

SPD : Kecepatan

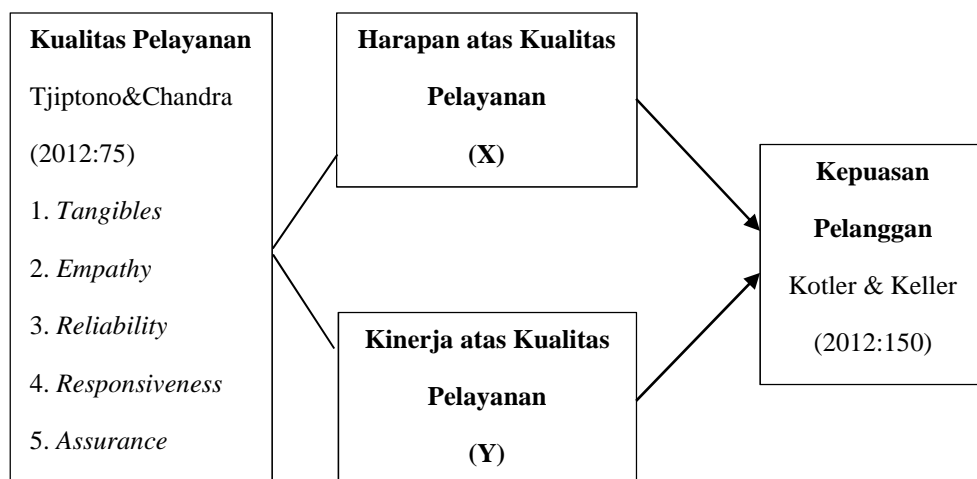
2. Kepuasan Penumpang

- a. Menurut Oliver yang dikutip Supranto (2006:233), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.” Kepuasan pelanggan merupakan suatu kesan dan harapan atas kinerja dari penyedia jasa. Jika institusi tersebut dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas; jika institusi bekerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Nasution (2001: 45) menyatakan Kepuasan pelanggan dapat diartikan seperti kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi....”
- c. (Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75) telah mengajukan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:
 - 1) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

- 2) **Empati (*Empathy*)**, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 3) **Kehandalan (*Reliability*)**, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 4) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 5) **Jaminan (*Assurance*)**, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko, atau keragu-raguan.

Kotler & Keller (2012:150), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pembeli akan bergantung kepada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan penggunaan layanan. Kepuasan konsumen atau pelanggan dapat dipenuhi apabila keinginan atau harapan konsumen dapat sesuai dengan biaya yang dapat dipenuhi oleh konsumen.

Berdasarkan teori Tjiptono dan Chandra (2012:75) dan Kotler & Keller (2012:150), maka disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



3. Evaluasi Kinerja

Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan.

Menurut Arikunto (2010: 1). Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah di capai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Menurut Nawawi (2004) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material.

Dalam pemasaran produk untuk mencapai tujuan yang diinginkan mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasa disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut jasa (*service*). Dalam hubungan dengan pihak yang dilayani, mengukur tingkat kepuasan konsumen tidaklah mudah.

Menurut Montgomery yang dikutip oleh Supranto (2006:2), “Quality is the extent to which product meet the requirement of people who use them.” Definisi tersebut dapat diartikan suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Dalam praktinya, dapat diketahui bahwa kebutuhan setiap konsumen berbeda-beda atau bersifat subjektif. Sebagai suatu proses mengukur kegiatan untuk membantu memenuhi kebutuhan konsumen dapat dilihat dari kualitas pelayanan.

Menurut Haringtong yang dikutip oleh Mutis dan Grasperz (2004: 1), “Kualitas adalah memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen atas dasar ketetapan biaya sesuai nilai yang ada.”

Menurut Mutis dan gaspersz (2004: 4), “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Jika keinginan atau kebutuhan tersebut tidak memenuhi harapan sesuai dengan keinginan konsumen maka suatu produk atau jasa dianggap tidak mampu memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen. Kualitas jasa adalah tingkat pemenuhan harapan yang didasarkan pada kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan oleh konsumen dengan manfaat yang diterima atau diberikan kepada konsumen.

Definisi kualitas jasa menurut goetsch dan davis yang dikutip tjiptono dan Chandra (2005: 1100) adalah “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia (SDM), proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Kualitas jasa bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir saja (produk jasa), tetap juga menyangkut kualitas SDM, kualitas proses produksi maupun kualitas lingkungan.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005: 121), “Kualitas jasa sebagai ukuran bagus tidaknya jasa yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Baik buruknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Masalah kepelabuhanan adalah hal-hal yang menyangkut hubungan antara kapal, muatan dan jasa pelabuhan. Kapal memerlukan tempat bersandar di dermaga dan memerlukan berbagai pelayanan selama di pelabuhan. Muatan memerlukan jasa terminal di pelabuhan dalam proses peralihan dari kapal ke angkutan darat. Pelabuhan menyediakan jasa-jasa bagi kapal dan muatan agar tidak terjadi hambatan dalam pelayaran kapal dan arus barang serta arus penumpang. Dalam memberikan jasa-jasa pelabuhan, maka pelabuhan memiliki

beberapa prasarana, yaitu: dermaga, terminal penumpang, peralatan bongkar muat, gudang, lapangan penumbunan, navigasi, perkantoran, dan telekomunikasi.

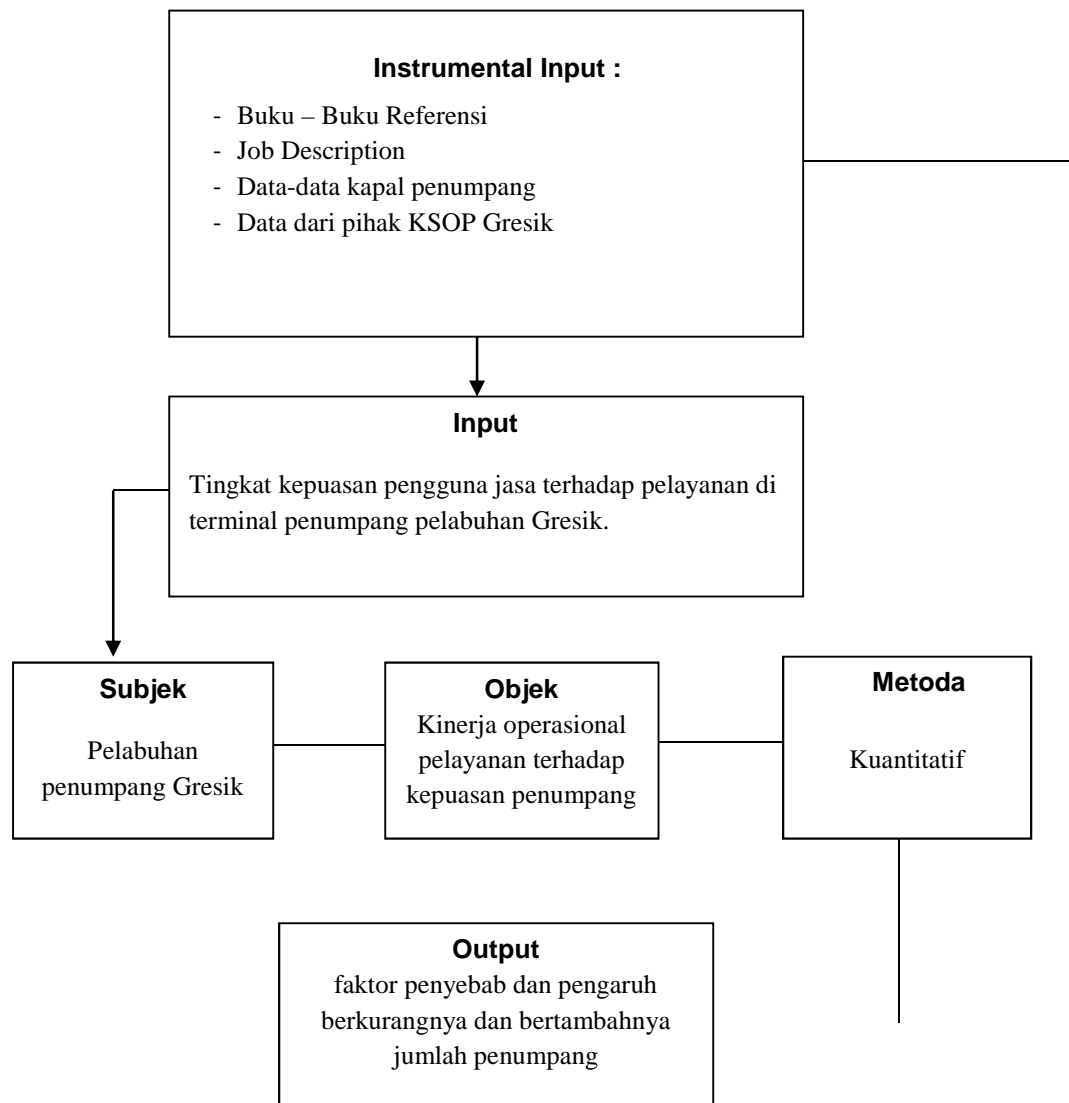
B. KERANGKA PEMIKIRAN

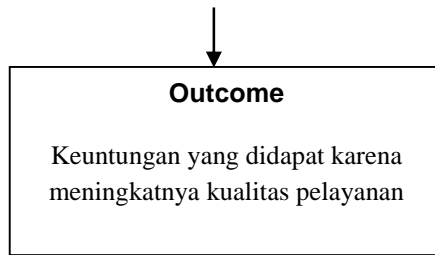
1. Pola Pikir

Untuk pembahasan skripsi ini secara sistematis, penulis membuat suatu kerangka pemikiran yang terdiri dari pola pikir dan alur pikir sebagai berikut:

Bagan 2.2

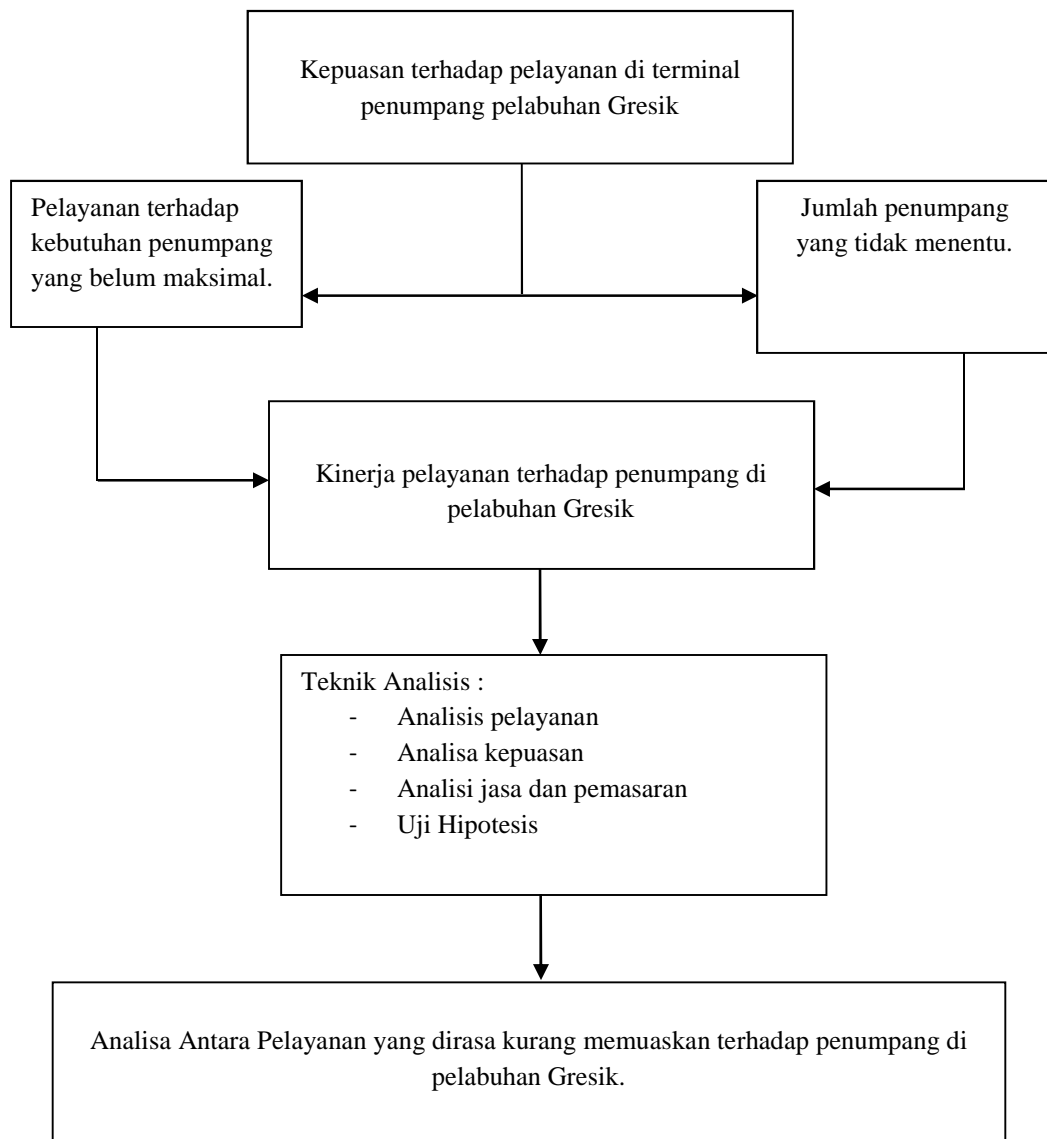
Pola Pikir (Proses)





2. Alur Pikir

Bagan 2.3
Alur Pemikiran (Teknis)



C. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis membuat hipotesis untuk topik yang disajikan. Dimana untuk memberikan jawaban sementara atau perkiraan pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan/pengaruh antara pelayanan yang di berikan dengan naik turunnya jumlah penumpang pengguna jasa kapal penyeberangan di terminal penumpang pelabuhan Gresik

Ha : Terdapat hubungan/pengaruh antara kurangnya pelayanan yang di berikan dengan kepuasan akan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa kapal penumpang di terminal pelabuhan Gresik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. RACANGAN ANALISIS

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan metode survei (non eksperimental). Penelitian / riset deskriptif merupakan jenis riset yang ingin menjelaskan atau menggambarkan sesuatu yang diuraikan secara kuantitatif. Prosesnya dilakukan melalui analisis data dan informasi eksisting / aktual dan penjaringan opini responden melalui survei terkait dengan upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal pelabuhan Gresik.

B. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada saat penulis melakukan Praktek Darat (PRADA) terhitung mulai tanggal 01 Juni 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017.

2. Tempat Penelitian

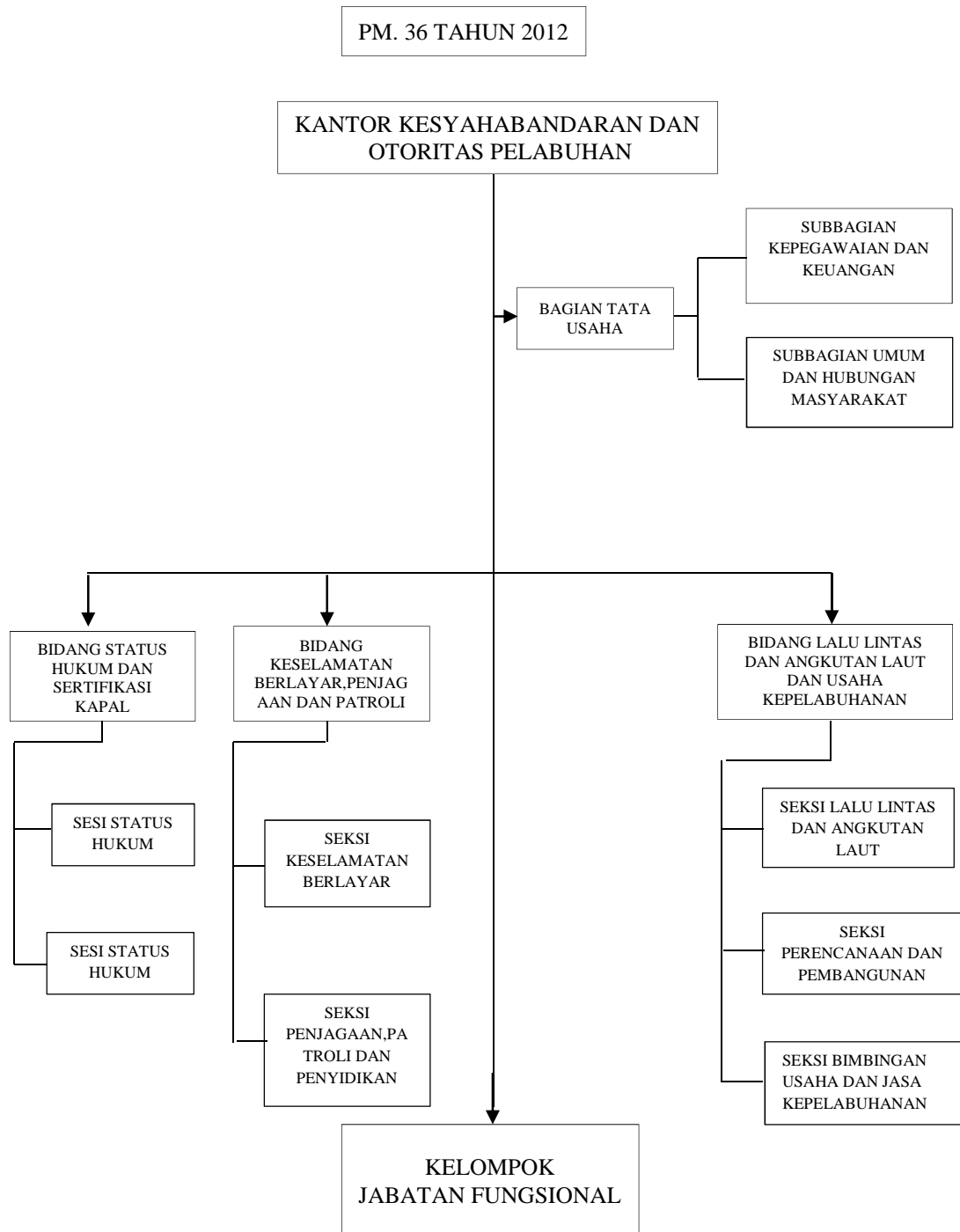
Penulis mengambil tempat penelitian Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Gresik.

Berikut adalah data perusahaan :

Nama	: KSOP Kelas II Gresik
Alamat	: Jl. Yos Sudarso No.36 Kecamatan Gresik, Gresik Jawa Timur, kode pos 61114
Telepon	: (031) 3981902
Fax	: 3990588
E-mail	: adpel@yahoo.co.id

Bagan 3.1

Struktur Organisasi KSOP Kelas II Gresik



C. METODE PENDEKATAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Metode Pendekatan

Pada penelitian ini, penulis akan membahas mengenai analisa kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ditermianal penumpang pelabuhan Gesik. Sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder, sedangkan data primer diperoleh dengan meminta opini responden melalui kuesioner.

a. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dalam bentuk data-data empiris dari pelaku usaha atau instansi terkait serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dan informasi dari berbagi sumber antara lain buku, jurnal dan majalah ilmiah serta artikel pada perpustakaan dan/atau internet/*online* yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data-data empiris yang akan diperoleh antara lain: kunjungan kapal, kinerja pelabuhan, aktivitas bongkar muat, turun naik penumpang, dll.

b. Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari informan yang umumnya adalah penumpang kapal laut, aparat pemerintah dan pihak terkait lainnya yang menggunakan jasa angkutan laut. Data primer dikemas dalam bentuk kuesioner atau angket yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup. Selain itu, dilakukan pula wawancara dalam rangka mendapatkan masukan pendukung lainnya dari *stakeholder* terkait.

c. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi yang disajikan, masukan atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

D. SUBJEK PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha di lingkungan Pelabuhan Gresik dan *stakeholder* atau instansi terkait lainnya. Pengambilan sampel dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner mengingat pelaksanaannya relatif lebih mudah dan diharapkan dapat memudahkan pengolahan data dari beberapa *sample* yang ditentukan. Menurut Arikunto (2010:134 - 185) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel yang dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dari teori Arikunto yang dijadikan pedoman penulis maka penulis mengambil jumlah *sample* sebanyak 50 responden yang diwawancarai dan dipandu oleh penulis jika terdapat hal-hal yang belum dipahami dalam pengisian angket kuesioner yang disebar di Pelabuhan Gresik. Pengumpulan data primer ini akan dibantu oleh beberapa rekan operator yang sebelumnya telah dibriefing.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik analisis data untuk menguji hipotesis, dan mengetahui seberapa besarkah tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Gresik. Metode yang digunakan harus sesuai dengan bidang kajian penelitian jenis – jenis analisis kuantitatif, sehingga data dapat menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta

mudah diinterpretasikan. Analisis data survei menggunakan data opini responden untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terminal penumpang melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden atas kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen pelabuhan. CSI sesungguhnya sangat berguna untuk tujuan internal penyelenggara pelabuhan, misalnya memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan dan memberi reward sebagai gambaran atas pemberian tingkat kepuasan bagi pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Irawan (2003), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena pertama, hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden atas kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh perusahaan. CSI sesungguhnya sangat berguna untuk tujuan internal penyelenggaraan perusahaan, misalnya memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan dan memberi reward sebagai gambaran atas pemberian tingkat kepuasan bagi pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Irawan (2003), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena pertama, hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan seperti pada table 1.

Nilai CSI, dapat diukur melalui langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005) :

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variable,

- b. Membuat *Weight Factors* (WF) per variable. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variable terhadap total MIS seluruh variable,
- c. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut,
- d. Membuat *Weight Score* (WS_k) tiap variable. Bobot ini merupakan perkalian antara WF_k dengan MSS_k, dan
- e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai CSI untuk mengetahui apakah kinerja sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa, maka dianalisis dengan formula sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^n WS_k}{HS} \times 100\%$$

Dimana : WS = Bobot skor (*weight score*)

HS = Skala maksimum (*highest scale*)

Table 3.1

Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)

Angka Indeks	Interpretasi
X ≥ 64%	<i>Very poor</i>
64% < X < 71%	<i>Poor</i>
71% < X < 77%	<i>Cause for concern</i>
77% < X < 80%	<i>Borderline</i>
80% < X < 84%	<i>Good</i>
84% < X < 87%	<i>Very Good</i>
87% < X	<i>Excellent</i>

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: Customer Satisfaction Measurement, "www.leadershipfactor.com"

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Gambaran Umum Pelabuhan Gresik

Kabupaten Gresik secara geografis terletak antara 7°- 8° lintang selatan dan 112°- 113° bujur timur, dengan luas wilayah 1.191,25 kilometer persegi dan mempunyai wilayah laut/perairan seluas \pm 45.493,25 Ha. Serta satu Pulau Bawean dengan luasan sekitar 196,11 Km², Pulau ini sendiri dipisahkan oleh Laut Jawa dengan jarak \pm (lebih kurang) 80 mil dari Pusat Kota Gresik. Adapun jalur penghubung antara Pulau Bawean dengan Gresik daratan yakni menggunakan transportasi laut berupa kapal penyeberangan dengan lintas trayek Gresik–Bawean-Gresik. Kapal-kapal yang melayani penyeberangan dimaksud adalah kapal barang dan kapal penumpang. Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik yang berlokasi Jl. Lamongan Bunder Gresik (Terminal Bunder) memiliki posisi strategis dalam menerapkan isu-isu strategis terkini yang terkait dengan reformasi serta pola pikir dan paradigma aparatur untuk mendorong terwujudnya pemantapan operasional ketatalaksanaan aparatur dalam rangka pelayanan penyeberangan di terminal penumpang pelabuhan umum di Kabupaten Gresik secara optimal. Pulau Bawean adalah sebuah pulau yang terletak di Laut Jawa, sekitar 150 kilometer sebelah utara Pulau Jawa. Secara administratif, pulau ini termasuk dalam Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur dengan memiliki 2 (dua) kecamatan didalamnya, yakni Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Pada wilayah Gresik – Pulau Bawean, moda transportasi laut merupakan satu-satunya moda yang melayani jasa penyeberangan baik untuk penumpang maupun barang.

4.1 Tabel
Data Demografis Pelabuhan Gresik

Posisi	07 . 09' . 20" LS / 112 . 39' . 35" BT
Jarak dari Pusat Kota	± 2 (dua) KM
Jarak dari Kota Surabaya	± 12 (duabelas) KM
Batas Perairan Bandar Pelabuhan Gresik	<ul style="list-style-type: none"> • 07 . 11' . 42.30" LS / 112 . 39' . 24.21" BT • 07 . 09' . 21.00" LS / 112 . 41' . 25.00" BT • 07 . 02' . 05.10" LS / 112 . 40' . 54.10" BT • 07 . 01' . 24.15" LS / 112 . 38' . 46.15" BT
Luas Wilayah Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Daratan : ± 236 Ha • Perairan : ± 8.136 Ha
Luas Wilayah Kepentingan Pelabuhan Gresik	± 35.125 Ha
Dasar SKB dan Mandagri dan Menhub	No. 169 Tahun 1996 No. KM 63 Tahun 1996 Tanggal 2 Oktober 1996

2. Pelayanan Kapal dan Penumpang Pelabuhan Gresik

Pulau Bawean adalah sebuah pulau yang terletak di Laut Jawa, sekitar 150 kilometer sebelah utara Pulau Jawa. Secara administratif, pulau ini termasuk dalam Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur dengan memiliki 2 (dua) kecamatan didalamnya, yakni Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sangkapura. Pada wilayah Gresik – Pulau Bawean, moda transportasi laut merupakan satu-satunya moda yang melayani jasa penyeberangan baik untuk penumpang maupun barang. Ketergantungan wilayah Bawean dapat diperlihatkan dari pergerakan penumpang dan barang pada daerah Pulau Jawa khususnya Kabupaten Gresik.

Kapal yang beroperasi di pelabuhan Gresik terdapat 2(dua) kapal berikut jadwal keberangkatan kapal penumpang pelabuhan Gresik :

4.2 Tabel

Jadwal Keberangkatan kapal Penumpang Pelabuhan Gresik

KM. EXPRESS BAHARI 8E , Keberangkatan Pukul : 09.00 Wib			
Gresik - Bawean	Selasa	Kamis	Minggu
Bawean – Gresik	Senin	Rabu	Sabtu
KMP. GILI YANG, Keberangkatan Pukul : 09.00 Wib			
Gresik - Bawean	Senin	Rabu	Sabtu
Bawean - Gresik	Selasa	Kamis	Minggu

- a. Fasilitas dan Kesiapan Embarkasi dan Debarkasi Pelabuhan Gresik :
1. Dermaga khusus untuk kapal penumpang.
 2. Gedung terminal penumpang dan ruang pengantar/ penjemput serta ruang informasi.
 3. Lapangan parkir kendaraan pengantar dan penjemput.
 4. Rambu-rambu petunjuk arah embarkasi/ debarkasi penumpang.
 5. Kesiapan dermaga.
 6. Kesiapan armada angkutan laut.
 7. Kesiapan Tim Posko.
 8. Kesiapan informasi dan teknologi.

Adapun kapal-kapal ekspres ini beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dimana untuk ke Bawean dilakukan oleh dua kapal yang beroperasi pulang pergi (PP), sehingga dari Gresik dapat ditempuh dalam waktu sehari menuju ke pulau Bawean.

- b. Fasilitas dermaga kapal penumpang yang digunakan kapal Express Bahari 8E di pelabuhan Gresik :

1. Panjang dermaga : 25 Meter
2. Lebar dermaga : 12 Meter
3. Kedalaman : 2,5 Meter LWS

Sedangkan fasilitas dermaga yang digunakan untuk sandar kapal KMP.GILI YANG ialah Dermaga Nusantara :

4. Panjang dermaga : 265 Meter
5. Lebar dermaga : 10 Meter
6. Kedalaman kolam : - 6 Meter LWS

4.3 Tabel

Jenis Armada Angkutan Laut Gresik – Bawean PP :

Nama Kapal	Gross Tonnage	Kapasitas Penumpang	Waktu Tempuh
KM.EXPRESS BAHARI 8E	GT. 271	390 Penumpang	3 Jam
KMP. GILI YANG	GT. 1029	406 Penumpang	6 – 8 Jam

4.4

Tabel

Data naik turun penumpang dari tahun 2011/2015 :

No	Jenis Kegiatan	Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Embarkasi/Debarkasi					
	a. Penumpang Naik	52.868	52.739	56.93	51.798	55.754
	b. Penumpang Turun	45.364	41.831	51.421	51.599	57.829
	Jumlah	98.232	94.57	108.351	103.397	113.583

B

erdasarkan jumlah data 5 tahun terakhir jumlah penumpang mengalami kenaikan di karenakan Armada kapal dalam sehari beroperasi secara pulang-pergi (PP). Dengan jumlah armada yang terbatas dan jumlah penumpang yang setiap harinya

bertambah apabila tidak diberlakukan system PP oleh pihak pelabuhan maka ketersediaan armada tidak dapat memenuhi kebutuhan, Sedangkan alat transportasi menuju pulau Bawean hanya dapat dilakukan dengan Armada Transportasi Laut saja.

4.5 Tabel

Data penumpang Naik dan Turun pada bulan Januari – Oktober 2016

NO	BULAN	PENUMPANG NAIK	PENUMPANG TURUN
1	JANUARI	4351	4581
2	FEBRUARI	2958	3653
3	MARET	4777	4288
4	APRIL	4380	4401
5	MEI	6599	5903
6	JUNI	7024	3875
7	JULI	7848	8295
8	AGUSTUS	4346	5527
9	SEPTEMBER	5397	5363
10	OKTOBER	4768	5271

Terjadi lonjakan penumpang kapal laut pada bulan-bulan tertentu. Hal ini perlu diantisipasi dalam pemberian pelayanan terutama ketersediaan sarana angkutan laut dan kesiapan prasarana angkutan laut.

Lonjakan penumpang kapal laut terlihat melonjak terutama pada bulan - bulan Juli - September dengan puncaknya pada bulan Agustus, hal ini disebabkan karena pada bulan - bulan tersebut terjadi libur sekolah dan dimulainya tahun ajaran baru, sehingga para pelajar dan mahasiswa baik yang pulang untuk liburan, maupun yang

datang untuk tahun ajaran baru ataupun pindah sekolah dari Bawean ke Gresik, dengan menggunakan angkutan laut. Selain itu pada akhir dan awal tahun bulan Desember - Januari terjadi juga lonjakan penumpang yang disebabkan oleh karena libur Natal dan Tahun Baru.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Dalam pelayanan penumpang kapal laut, pelayanan kesetaraan gender perlu diperhatikan terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kodrat masing-masing. Penyediaan fasilitas di terminal penumpang perlu memperhatikan kebutuhan masing-masing dengan menyediakan fasilitas tertentu sesuai kebutuhan khususnya.

Gambar IV.1 Pembagian Jenis Kelamin Responden

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

Dari data responden yang dilakukan dalam dua (II) tahap yang memberikan opini terhadap penelitian ini terlihat adanya ketidakseimbangan antara jumlah pria maupun wanita. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah Pria lebih banyak dibanding dengan jumlah wanita dikarenakan banyak pria yang datang ke Gresik baik untuk bekerja maupun untuk menempuh pendidikan. Adanya ketidakseimbangan dari jumlah penumpang antara yang pria dan wanita, sehingga pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan penyediaan fasilitas umum untuk pria dan wanita di terminal penumpang, sementara fasilitas khusus disediakan sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan.

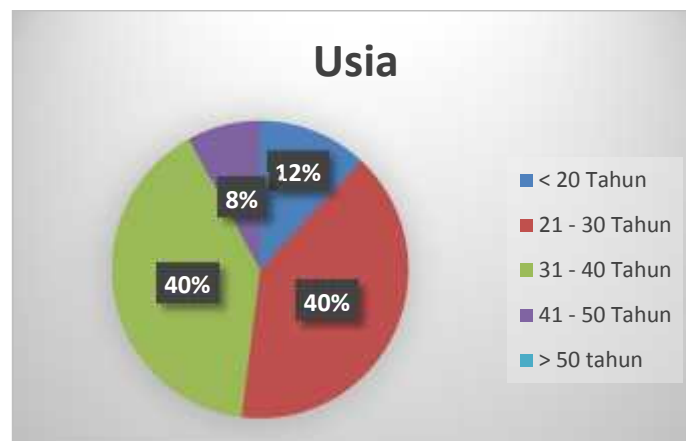
2. Usia Responden

Apabila kita melihat bagaimana sebaran usia dari responden dalam dua tahap pengambilan data kuesioner pada penelitian ini yang nota bene adalah penumpang kapal laut, maka terlihat bahwa pada tahap pertama pengambilan data kuesioner penumpang terbanyak adalah yang berusia 21 – 30 tahun (40 %) dan 31 – 40 tahun (40%), yang sebagian besar adalah pekerja Swasta. Sedangkan pada pengambilan data kuesioner pada tahap kedua penumpang terbanyak adalah berusia 21 – 30 tahun (52%) serta usia antara 31 – 40 tahun (28%) pengambilan data kedua ini dilakukan disaat libur panjang yang sebagian besar merupakan pelajar dan pekerja swasta yang. Hal ini disebabkan pulau Bawean merupakan sebuah pulau yang kurang memiliki fasilitas pekerjaan yang memadai sehingga banyak penduduk pulau bawean lebih memilih untuk menempuh pendidikan ataupun mencari pekerjaan di kabupaten Gresik yang notabene Gresik juga terdapat destinasi wisata seperti tempat pemakaman Sunan Giri dan Sunan Maulana Malik Ibrahim yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Sehingga kabupaten Gresik sebagai pusat pemerintahan daerah yang banyak menyediakan fasilitas ataupun lahan pekerjaan bagi warganya maupun untuk imigran dari pulau Bawean yang masih termasuk dalam daftar kecamatan Gresik dan memilih untuk mencari pekerjaan ataupun menempuh pendidikan di Kabupaten Gresik.

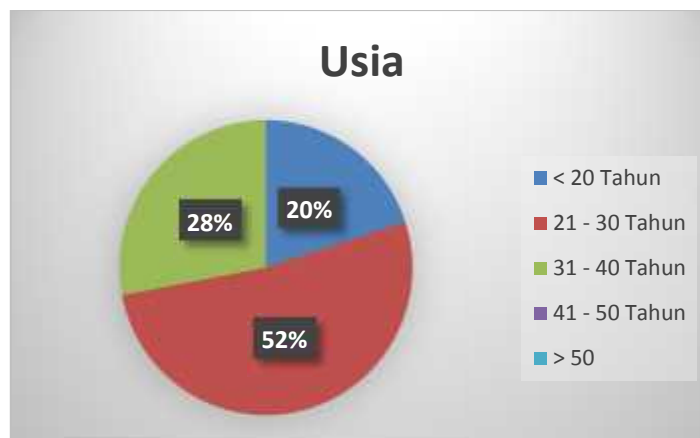
Dari data responden yang diambil pada tahap pertama untuk usia < 20 tahun terdapat sebanyak 12 % responden, mencerminkan bahwa golongan umur ini juga mewakili beberapa pelajar dan juga pekerja swasta. Hal ini dikarenakan Kabupaten Gresik juga berfungsi sebagai pusat pemerintahan daerah Gresik. Adapun responden untuk golongan yang berumur 21 – 30 tahun (40%) yang juga merupakan kelompok swasta atau pegawai pemerintah, dapat juga mencerminkan bahwa angkutan laut sebagai moda transportasi yang dipilih untuk digunakan oleh berbagai kelompok umur tidak terkecuali bagi mereka yang sudah berumur, dimana hal ini juga terlihat bahwa mereka yang berumur 41 – 50 tahun terdapat sebanyak 8%.

Gambar IV.2 Sebaran Usia Responden

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

3. Pendidikan

Kota Gresik digunakan oleh para pelajar dari bawean sebagai jalur untuk menuju ke Surabaya, hal ini dikarenakan banyak para siswa atau mahasiswa yang bersal dari pulau bawean menempuh pendidikan di pusat Provinsi Jawa Timur yaitu Surabaya. Pelabuhan Gresik merupakan satu – satunya pelabuhan yang di singahi oleh kapal yang berasal dari pulau Bawean. Pengambilan data responden diambil dalam dua (II) tahap, tahap pertama diketahui bahwa sebagian penumpang yang menuju pulau bawean mempunyai tingkat pendidikan setingkat SLTA dan SLTP mempunyai porsi sebesar 40%, sedangkan mereka yang berpendidikan setingkat Sarjana mempunyai persentase sebesar 20 %. Adapun yang berpendidikan setingkat SD mempunyai presentasi 0%. Dengan melihat persentase dari masing-masing kelompok pendidikan ini, terlihat bahwa mereka yang menggunakan angkutan laut ini mempunyai tingkat pendidikan yang cukup tinggi atau digunakan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap kegiatan pendidikan.

Gambar IV.3 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

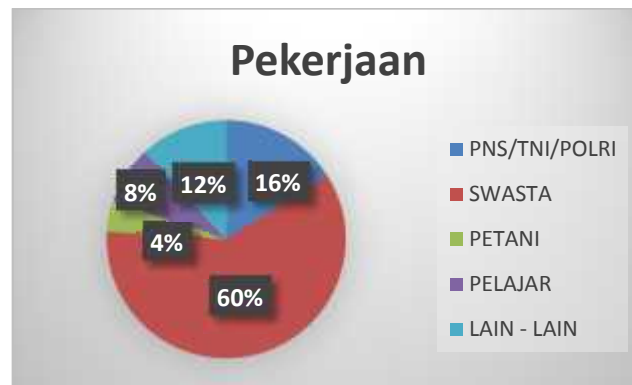
4. Pekerjaan

Memperhatikan jenis pekerjaan dari para responden, dimana pengambilan data dilakukan dalam dua tahap, pada tahap pertama penumpang yang mendominasi menggunakan angkutan laut yaitu para pekerja Swasta yaitu sebesar 60%, sedangkan untuk kelompok pekerja TNI/PNS/POLRI berada pada persentase 16%. Kemudian pekerjaan lain – lain berada pada persentase 12%, pekerjaan pelajar yang berada pada persentase 8% dan yang paling rendah yaitu pekerjaan petani yang berada pada persentase 4%. Hal ini menggambarkan bahwa pengambilan data pada tahap pertama pekerjaan yang mendominasi yaitu pekerjaan swasta. Sedangkan pengambilan sampel data kuesioner pada tahap ke dua (II) yaitu pekerjaan pelajar mempunyai persentase sebesar 52%, pekerjaan swasta mempunyai persentase sebesar 40 % pekerjaan lain – lain sebesar 32%, pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebesar 20% sedangkan pekerjaan petani mempunyai persentase sebesar 8%. Adapun pekerjaan yang mendominasi pada pengambilan sampel pada tahap kedua yang dilakukan saat libur panjang atau cuti bersama pekerjaan yang mendominasi yaitu pekerjaan pelajar/mahasiswa. Dimana banyak pelajar/mahasiswa yang menempuh pendidikan di kota Surabaya hanya bisa menggunakan alat transportasi laut yang berada di pelabuhan Gresik. Sedangkan untuk pekerja swasta banyak pekerja yang

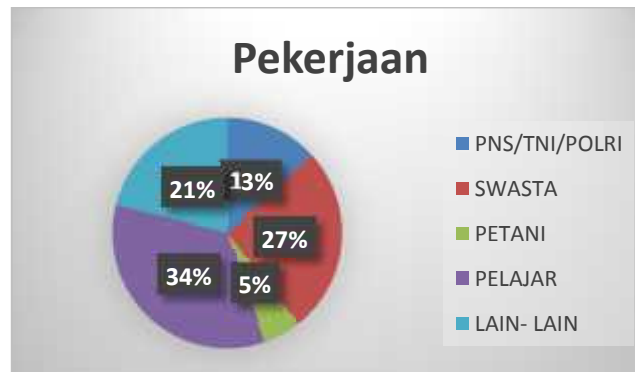
bekerja di kota Gresik dikarenakan kota Gresik merupakan pusat pemerintahan daerah. Yang kemudian disusul dengan presentasi pekerjaan lain – lain dimana kota Gresik merupakan destinasi wilayah pariwisata yang banyak dikunjungi oleh para peziarah makam Sunan Giri dan Sunan Maulana Malik Ibrahim yang banyak digunakan oleh masyarakat pulau bawean untuk mencari pekerjaan di Gresik.

Gambar IV.4 Sebaran Tingkat Pekerjaan Responden

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

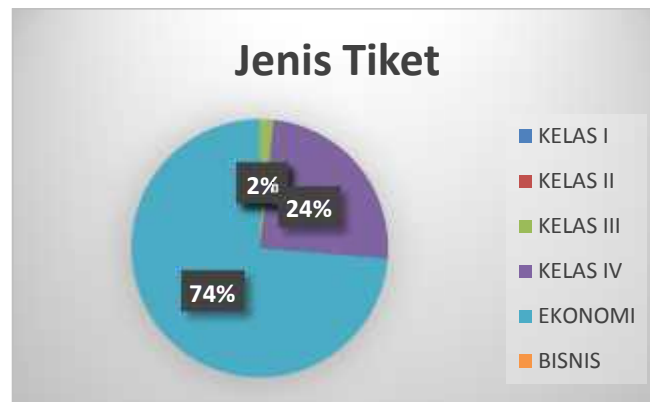
5. Tiket Yang Dibeli

Dari pengambilan data sampel yang dilakukan pada dua (II) tahap dimana pada tahap pertama dilakukan di hari biasa jenis tiket yang mendominasi yaitu tiket kelas ekonomi sebanyak 60% yang banyak digunakan oleh pengguna transportasi laut menuju pulau Bawean. Sedangkan tiket kelas bisnis dan kelas IV hanya mempunyai

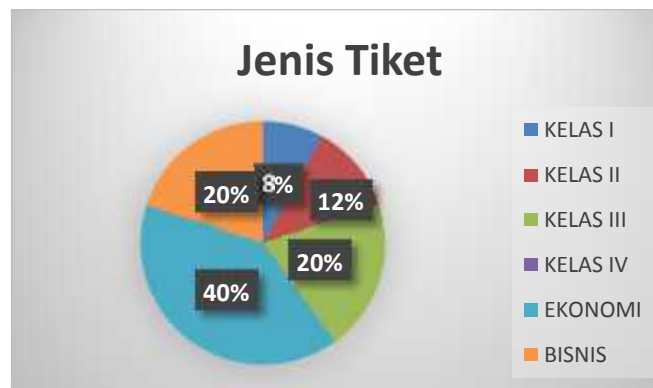
presentasi masing – masing 20 %, adapun yang lainnya seperti kelas I, II, dan III pada saat hari biasa tidak ada yang membeli. Sedangkan pada pengambilan sampel pada tahap kedua yang dilakukan pada saat libur lebaran/libur panjang kelas ekonomi masih mendominasi sebanyak 40%, kelas I 8%, kelas II 12%, kelas III 20% dan kelas bisnis mempunyai presentasi sebanyak 20%.

Gambar IV.5 Sebaran Tiket Yang Dibeli

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

6. Cara Memperoleh Tiket

Dari hasil perhitungan responden yang dilakukan dalam dua tahap dalam penelitian ini, terlihat bahwa pembelian tiket kapal penumpang pada tahap pertama sebagian besar membeli dari agen sebanyak 52 %. Pembelian tiket secara online sebanyak

40% dan masih ada beberapa yang menggunakan jasa calo untuk membeli tiket dengan presentasi sebanyak 8% sedangkan pada tahap kedua pembelian tiket yang mendominasi yaitu pembelian secara online sebanyak 60%. Pembelian melalui agen sebanyak 40% sedangkan pembelian melalui calo dan pembeia dikapal mempunyai presentasi 0%. Pembelian yang dilakukan oleh penumpang dari Gresik ke Bawean dikarenakan teknologi informasi yang tersedia sudah secara online. Sehingga meminimumkan penjualan tiket yang dilakukan oleh calo.

Gambar IV.6 Sebaran Cara Memperoleh Tiket

Tahap I



Tahap II



Sumber : Hasil Analisa

C. CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

1. Keselamatan dan Keamanan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, maka pelayanan menyangkut keselamatan dan keamanan adalah mengatur hal-hal sebagai berikut:

- a. Dalam pelayanan keselamatan titik beratnya adalah terhadap :
 - 1) pemberian informasi menyangkut sistem keselamatan yang ada dan fasilitas keselamatan yang tersedia,
 - 2) pemberian informasi menyangkut sistem kesehatan yang ada dan fasilitas kesehatan yang tersedia.
- b. Dalam pelayanan keamanan dan ketertiban meliputi:
 - 1) pelayanan naik turun penumpang dari dan ke kapal;
 - 2) ketersediaan fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar;
 - 3) ketersediaan pos dan petugas keamanan;
 - 4) ketersediaan sistem informasi gangguan keamanan;
 - 5) ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan.

Persepsi yang diberikan responden dalam penelitian ini tentang tingkat pelayanan keselamatan dan keamanan penumpang di Pelabuhan Gresik dimana tingkat kepuasannya sesuai nilai Customer Satisfaction Index adalah sebesar 78,18 %, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks $77 \% < X \leq 80 \%$ yang mempunyai interpretasi borderline, atau masih dalam garis batas.

4.6 Tabel

Persepsi Terhadap Tingkat Keselamatan, Keamanan dan ketertiban

No	Keterangan	satisfaction score	weighted factor	weighted score
Pelayanan Keselamatan				
1	Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan.	3.740	0.087	0.326
2	Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat.	3.740	0.087	0.326
3	Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan.	3.640	0.085	0.309
Pelayanan Keamanan dan Ketertiban				
4	Keamanan dan ketertiban ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan.	3.860	0.090	0.347
5	Keamanan dan ketertiban ruang pengantar / penjemput di pelabuhan	4.020	0.094	0.376
6	Keamanan tempat jalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke ruang tunggu penumpang.	4.060	0.095	0.384
7	Keamanan dan ketertiban pada saat naik turun penumpang dari dan ke kapal	4.040	0.094	0.380
8	Fasilitas pos keamanan di pelabuhan	3.900	0.091	0.354
9	Pelayanan petugas keamanan di pelabuhan asal perjalanan.	4.100	0.095	0.391
10	Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan.	3.900	0.091	0.354
11	Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll);	3.940	0.092	0.362
	Total	42.940	1.000	3.909
	Customer Satisfaction Index			78.18%

$$\text{CSI} = \frac{\quad}{5} \times 100\% = 78.18\%$$

2. Tingkat pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut menyangkut pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- a. Pemberian pelayanan kehandalan / keteraturan:
 - 1) Pelayanan yang memberikan kemudahan untuk mendapatkan tiket;
 - 2) Pemberian informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
- b. Pelayanan kenyamanan di pelabuhan :
 - 1) Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu;
 - 2) Prosedur pemeriksaan pada gate/koridor maupun boarding;
 - 3) Kenyamanan dalam penggunaan garbarata (bagi pelabuhan utama);
 - 4) Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan toilet;
 - 5) Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan tempat ibadah;
 - 6) Ketersediaan dan kecukupan lampu penerangan;
 - 7) Ketersediaan dan kecukupan fasilitas kebersihan;
 - 8) Ketersediaan dan kecukupan fasilitas pengatur suhu;
 - 9) Ketersediaan dan keterjangkauan ruang pelayanan kesehatan;
 - 10) Ketersediaan tempat khusus merokok.

Dari hasil penelitian terhadap para responden, maka terhadap faktor-faktor tersebut di atas didapat hasil opini yang diberikan responden dalam penelitian ini tentang tingkat pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan penumpang di Pelabuhan Penumpang Gresik sesuai nilai Customer Satisfaction Index adalah sebesar 74,65 %, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai

interpretasi Cause For concern, atau masih mengkhawatirkan dalam pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan penumpang.

4.7 Tabel
Persepsi Terhadap Tingkat Pelayanan Keandalan/Keteraturan dan
Kenyamanan di Pelabuhan

No	Keterangan	satisfaction score	weighted factor	weighted score
Pelayanan Keandalan/Keteraturan				
1	Kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan perjalanan yang diinginkan	3.700	0.076	0.283
2	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.	3.720	0.077	0.286
3	Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia di kapal, gangguan perjalanan.	3.720	0.077	0.286
Pelayanan Kenyamanan di pelabuhan				
4	Kecukupan kapasitas ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan;	3.780	0.078	0.295
5	Ketersediaan gate/koridor boarding di terminal penumpang	3.820	0.079	0.301
6	Ketersediaan toilet di terminal penumpang	3.740	0.077	0.289
7	Kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang	3.720	0.077	0.286
8	Ketersediaan tempat ibadah di terminal penumpang	3.70	0.076	0.283
9	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan di ruang tunggu, terminal dan pelabuhan;	3.740	0.077	0.289
10	Ketersediaan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan pelabuhan.	3.720	0.077	0.286
11	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu / pendingin di terminal penumpang	3.760	0.078	0.292
12	Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang;	3.720	0.077	0.286
13	Fasilitas area merokok di terminal penumpang;	3.620	0.075	0.270
	Total	48.46	1.000	3.728
	Customer Satisfaction Index			74.56%

$$\text{CSI} = \frac{\quad}{5} \times 100\% = 74.56\%$$

3. Aksesibilitas Informasi pelayanan dan fasilitas di Pelabuhan

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut dalam pemberian pelayanan kemudahan di pelabuhan, bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan kemudahan menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- a. pemberian informasi yang cukup dan terjangkau tentang pelayanan yang ada;
- b. pemberian informasi tentang waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
- c. pemberian informasi tentang gangguan perjalanan;
- d. pemberian informasi mengenai angkutan lanjutan;
- e. pemberian informasi dan ketersediaan fasilitas layanan penumpang;
- f. penyediaan fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
- g. penyediaan fasilitas parkir yang cukup;
- h. penyediaan dan kemudahan fasilitas layanan bagasi penumpang.

Sesuai dengan hasil analisis terhadap persepsi yang diberikan oleh responden, maka didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 72,92 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada $71\% < X \leq 77\%$ range angka indeks dimana yang mempunyai interpretasi Cause Forcern, atau masih mengkhawatirkan, yang berarti penumpang merasakan belum maksimalnya pelayanan dalam hal pemberian kemudahan bagi penumpang kapal laut di Pelabuhan Gresik.

4.8 Tabel
Persepsi Terhadap Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan

No	Keterangan	satisfaction score	weighted factor	weighted score
1	Ketersediaan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan	3.600	0.082	0.296
2	Informasi gangguan perjalanan kapal	3.600	0.082	0.296
3	Frekuensi kapal yang melayani penumpang di pelabuhan	3.600	0.082	0.296
4	Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi terminal penumpang di pelabuhan	3.620	0.083	0.300
5	Ketersediaan papan informasi atau petunjuk arah untuk fasilitas yang ada di pelabuhan (lokasi loket penjualan tiket, terminal penumpang, mushalla, Toilet/WC, dan lain-lain);	3.700	0.085	0.313
6	Kejelasan informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di pelabuhan, baik mengenai jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan penunjuk arah angkutan lanjutan;	3.640	0.083	0.303
7	Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk naik/turun penumpang di pelabuhan (tangga naik/turun dari kapal)	3.640	0.083	0.303
8	Keberadaan calo tiket di Pelabuhan Gresik;	3.620	0.083	0.300
9	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Pelabuhan Gresik;	3.680	0.084	0.310
10	Pelayanan bagasi penumpang, seperti ketersediaan trolley, porter berseragam dan alat timbangan;	3.680	0.084	0.310
11	Keberadaan portin/pelayan bagasi penumpang di Pelabuhan Gresik;	3.620	0.083	0.300
12	bagaimana pelayanan yang diberikan apabila terjadi cuaca buruk	3.720	0.085	0.317
	Total	43.72	1.000	3.644
	Customer Satisfaction Index			72.88%

$$CSI = \frac{\quad}{5} \times 100\% = 72.88\%$$

4. Pelayanan Kesetaraan di Terminal Penumpang

Kembali sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, maka pelayanan menyangkut kesetaraan adalah mengatur hal-hal sebagai berikut :

- a. Penyediaan fasilitas bagi penyandang *difable*;
- b. Penyediaan fasilitas bagi ibu menyusui.

Terhadap pemberian pelayanan kesetaraan terutama menyangkut hal-hal tersebut di atas, maka berdasarkan hasil penelitian terhadap persepsi responden didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 72,31% yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi Cause Forcern, atau masih mengkhawatirkan, yang berarti penumpang merasakan belum maksimalnya pelayanan dalam hal kesetaraan bagi penumpang kapal laut di Pelabuhan Gresik.

4.9 Tabel

Persepsi Terhadap Tingkat Pelayanan Kesetaraan di Pelabuhan

No	Keterangan	satisfaction score	weighted factor	weighted score
1	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	3.640	0.252	0.916
2	Kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.	3.600	0.249	0.896
3	Ketersediaan ruang ibu menyusui di pelabuhan	3.540	0.245	0.867
4	Kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan.	3.680	0.254	0.937
	Total	14.46	1.000	3.616
	Customer Satisfaction Index			72.31%

$$CSI = \frac{\quad}{5} \times 100\% = 72.31\%$$

5

D. UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN

Untuk mengetahui nilai perhitungan persepsi rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan dapat menggunakan rumus:

$$\text{Jumlah rata-rata} = \frac{\text{Hasil Kuesioner}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

Tabel 4.10
Interpretasi Bobot Kuesioner

Bobot	Keterangan
1	Tidak Terjamin
2	Kurang Terjamin
3	Biasa Saja
4	Terjamin
5	Sangat Terjamin

1. Pelayanan Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban

Berdasarkan hasil dari pembahasan Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban adalah sebesar 78,18%. Maka kepuasan penumpang terhadap pelayanan Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban masih dalam garis batas atau borderline. Adapun perhitungan rata-rata persepsi pelayanan dapat dilihat pada table berikut:

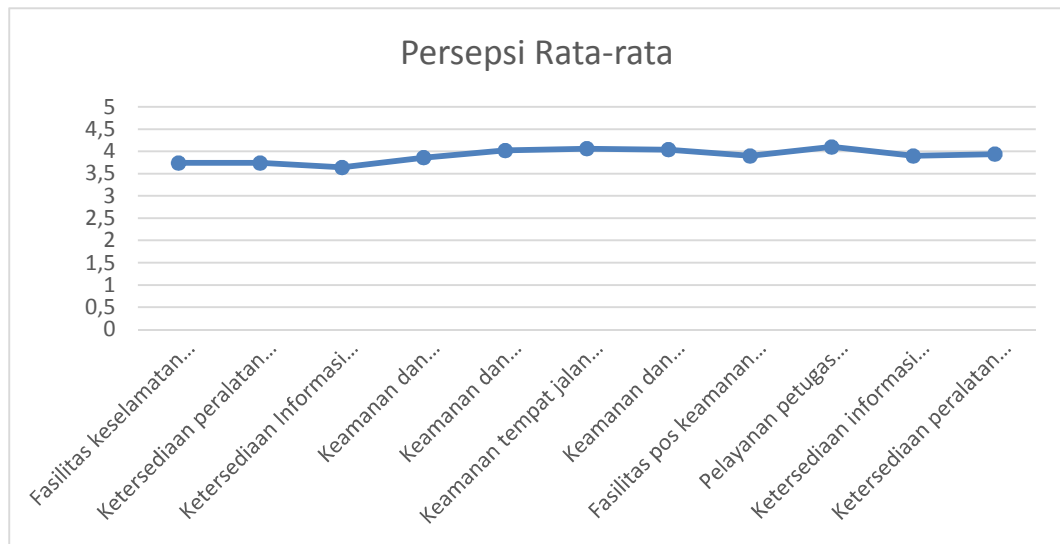
Data Table 4.11
Perhitungan rata-rata persepsi keselamatan, keamanan dan ketertiban

No	Hasil kuesioner	jumlah kuesioner	rata-rata persepsi
1	187	50	3.74
2	187	50	3.74
3	182	50	3.64
4	193	50	3.86
5	201	50	4.02
6	203	50	4.06
7	202	50	4.04
8	195	50	3.9
9	205	50	4.1
10	195	50	3.9
11	197	50	3.94

Berdasarkan faktor-faktor pelayanan yang masih harus diperbaiki dilihat dari table data persepsi adalah :

- a. Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan.
- b. Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat.
- c. Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan.
- d. Keamanan dan ketertiban ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan.
- e. Keamanan dan ketertiban ruang pengantar/penjemput di pelabuhan.

Grafik IV.1
Persepsi rata-rata Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban



Dari sampel pengambilan data pelayanan pada Tingkat Keselamatan, Keamanan dan Ketertiban terdapat rata rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang terdapat beberapa pelayanan yang sudah terjamin dan diharap dapat konsisten terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Tingkat pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan

Pada pengambilan data presentasi Customer Satisfaction Index pada tingkat pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan mencapai presentasi 74,56% dimana pada presentasi ini tingkat kepuasan penumpang dalam keadaan mengawatirkan. Adapun data perhitungan rata-rata persepsi pelayanan pada tingkat keandalan/keteraturan dan kenyamanan dapat dilihat sebagai berikut:

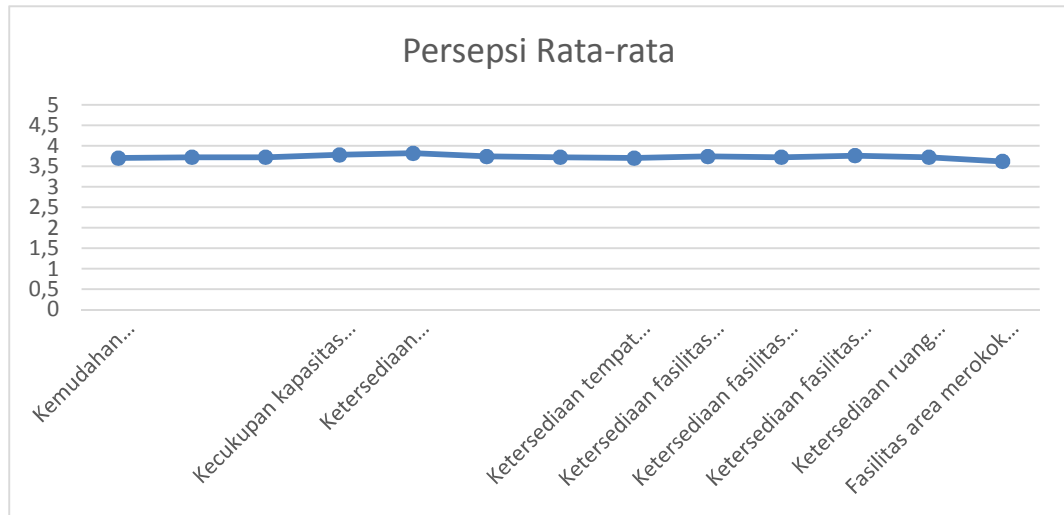
Data Tabel 4.12
Perhitungan rata-rata persepsi keandalan/keteraturan dan kenyamanan

No	Hasil kuesioner	Jumlah kuesioner	Rata-rata persepsi
1	185	50	3.7
2	186	50	3.72
3	186	50	3.72
4	189	50	3.78
5	191	50	3.82
6	187	50	3.74
7	186	50	3.72
8	185	50	3.7
9	187	50	3.74
10	186	50	3.72
11	188	50	3.76
12	186	50	3.72
13	181	50	3.62

Dan ada beberapa pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Gresik yang harus diperbaiki dan disediakan dilihat pada data tabel dengan nilai yang paling rendah antara lain:

- a. Kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan perjalanan yang diinginkan.
- b. Ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
- c. Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia di kapal, gangguan perjalanan.
- d. Ketersediaan tempat ibadah di terminal penumpang.
- e. Ketersediaan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan pelabuhan.
- f. Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang.
- g. Fasilitas area merokok di terminal penumpang.

Grafik IV.2
Persepsi rata-rata Pelayanan Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan



Dan perlu adanya pemeriksaan pelayanan secara langsung sehingga mengetahui apa saja yang harus diperbarui. Dalam tingkat pelayanan keandalan/keteraturan dan kenyamanan terdapat rata-rata yang berada pada interpretasi biasa saja sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan maupun penambahan fasilitas.

3. Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan

Dari hasil penelitian para responden terhadap kesediaan aksesibilitas informasi pelayanan dan fasilitas di pelabuhan didapat hasil dari penilaian menggunakan Customer Satisfaction Index sebesar 72,88%. Dimana pada presentasi ini tingkat kepuasan akan aksesibilitas informasi pelayanan dan fasilitas di pelabuhan masih sangat mengkhawatirkan. Adapun perhitungan rata-rata persepsi pada pelayanan aksesibilitas informasi dan fasilitas di pelabuhan dapat dilihat sebagai berikut:

Data Tabel 4.13
Perhitungan rata-rata persepsi Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan
Fasilitas di Pelabuhan

No	Hasil kuesioner	Jumlah kuesioner	Rata-rata persepsi
1	180	50	3.6
2	180	50	3.6
3	180	50	3.6
4	181	50	3.62
5	185	50	3.7
6	182	50	3.64
7	182	50	3.64
8	181	50	3.62
9	184	50	3.68
10	184	50	3.68
11	181	50	3.62
12	186	50	3.72

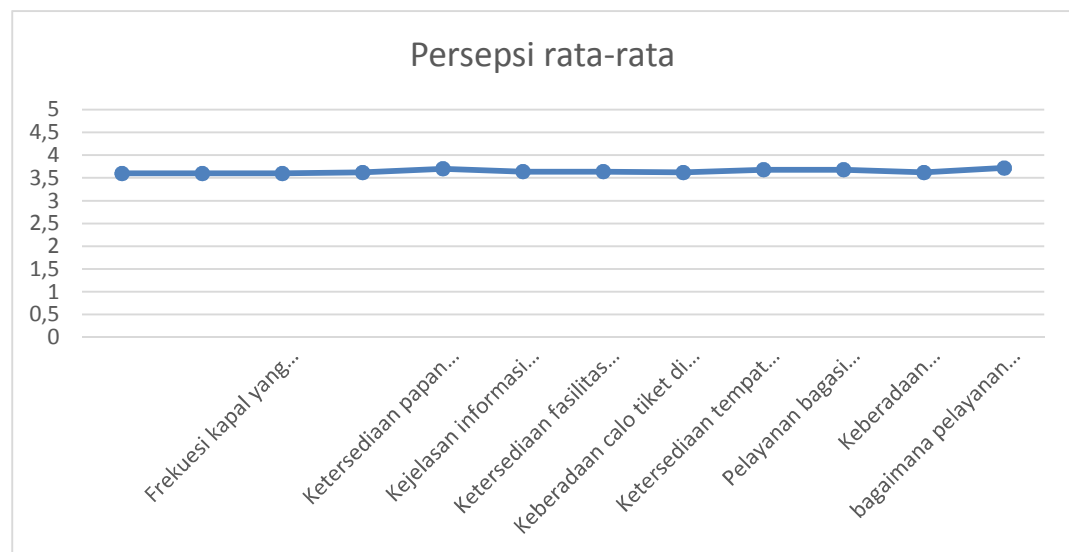
Dalam hal pemberian pelayanan kemudahan yang masih dirasakan kurang terutama hal-hal di bawah ini, yang memerlukan perbaikan terutama karena nilai pelayanannya sesuai hasil analisa persepsi penumpang mempunyai nilai rata-rata lebih rendah yaitu:

- a. Ketersediaan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan.
- b. Informasi gangguan perjalanan kapal.
- c. Frekuensi kapal yang melayani penumpang di pelabuhan.
- d. Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi terminal penumpang di pelabuhan.
- e. Keberadaan calo tiket di Pelabuhan Gresik.
- f. Bagaimana pelayanan yang diberikan apabila terjadi cuaca buruk.

Pemberian pelayanan sebagaimana dimaksud di atas, memerlukan penggunaan sistem teknologi informasi. Oleh karena itu penyiapan atau peningkatan pelayanan

dalam hal pemberian kemudahan bagi penumpang, terutama dalam hal peningkatan pemberiamn informasi, haruslah didukung dengan penguasaan teknologi informasi dan juga penguatan jaringan internet untuk mendapatkan informasi melalui jaringan elektronik.

Grafik IV.3
Persepsi Terhadap Aksesibilitas Informasi Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan



Dapat dilihat pada Grafik persepsi terhadap aksesibilitas informasi pelayanan dan fasilitas di pelabuhan bahwa persepsi rata-rata memberikan respon yang berbeda. Dimana tingkat kepuasan penumpang pada perhitungan Curtomer Satisfaction Index hanya mempunyai presentasi sebesar 72,88% yang terhitung masih mengkhawatirkan. Dari rata-rata persepsi responden terhadap pelayanan masih dianggap biasas saja dan perlu adanya peningkatan pelayanan.

4. Pelayanan Kesetaraan di Terminal Penumpang

Hasil analisa persepsi penumpang terhadap pemberian pelayanan kesetaraan di terminal penumpang pelabuhan Gresik didapat dari hasil analisa Customer

Satisfaction Index sebesar 72,31 %, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi Cause Forcern, atau masih mengkhawatirkan.

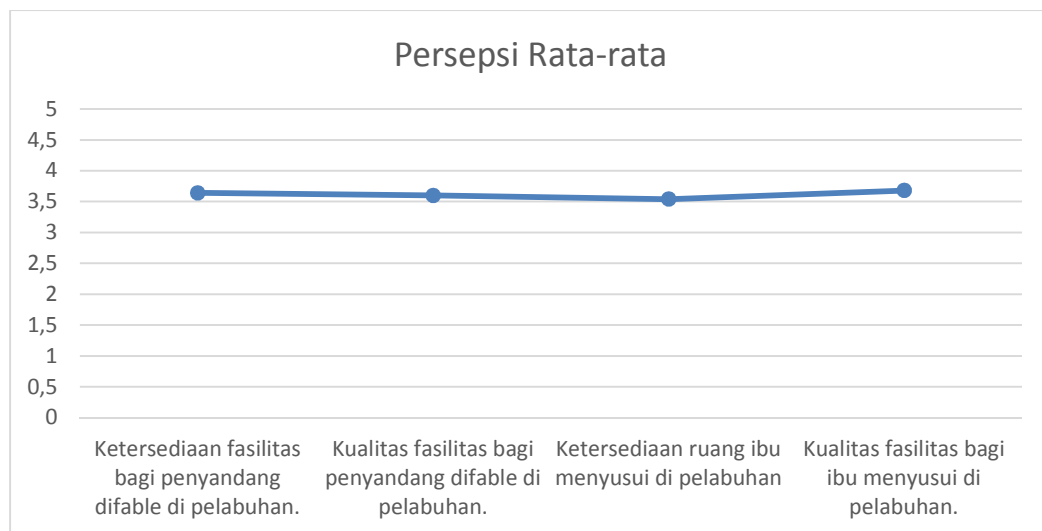
Data Tabel 4.14
Perhitungan rata-rata persepsi Pelayanan Kesetaraan di Terminal
Penumpang

No	Hasil kuesioner	Jumlah kuesioner	Rata-rata persepsi
1	182	50	3.64
2	180	50	3.6
3	177	50	3.54
4	184	50	3.68

Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan di terminal penumpang pelabuhan Gresik yaitu :

- a. Perbaikan kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan.
- b. Perbaikan ruang bagi ibu menyusui.
- c. Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difabel.
- d. Perbaikan kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.

Grafik IV.4
Persepsi Pelayanan Kesetaraan di Terminal Penumpang



Dari hasil perhitungan rata – rata persepsi pelayanan kesetaraan di pelabuhan dianggap biasa saja sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan maupun penambahan fasilitas yang tersedia.

Sedangkan hasil analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang pada terhadap pelayanan yang diberikan di terminal penumpang pelabuhan Gresik sebesar 78,18% interpretasi borderline, atau masih dalam garis batas. Dilihat dari hasil presentasi menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan jasa angkutan laut di terminal penumpang pelabuhan Gresik beberapa masih mengawatirkan tetapi sudah cukup puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan. Namun pihak pelabuhan harus konsisten dan perlu meningkatkan pelayanan agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan diperbaikinya masalah-masalah yang timbul diharapkan dapat menaikkan nilai CSI menjadi sangat puas.

E. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH

1. Program Kerja Jangka Pendek

- a. Dalam proses dibentuknya tim pengamanan terpadu yang dikoordinir oleh Syahbandar Pelabuhan Gresik dengan beranggotakan Otoritas Pelabuhan PT. Pelindo III cabang Gresik dan kepolisian resort pelabuhan Gresik.

- b. SK tim Embarkasi/Debakasi di pelabuhan Gresik segera diproses untuk ditinjau kembali agar tugas dan fungsi instansi terkait jelas sehingga pengaturan yang dilakukan pada saat kegiatan embarkasi/debakasi terkoordinasi.
 - c. Segera dilakukan sosialisasi dan koordinasi terpadu dengan pihak-pihak terkait bahwa barang-barang dagangan yang berukuran besar tidak diizinkan untuk dimuat/diangkut dengan kapal penumpang.
2. Program Kerja Jangka Panjang
- a. Perlunya merealisasikan penyiapan fasilitas untuk terminal penumpang.
 - b. Dilaksanakan penyempurnaan masterplan.
 - c. Pemenuhan sarana dan prasarana yang masih kurang seperti:
 - 1) Counter chek in.
 - 2) Ruang tunggu beserta kursi,AC,dan televise.
 - 3) Ruang VIP dan ruang menyusui.
 - 4) Ruang sholat dan tempat wudhu.
 - 5) Counter tourist information dan money changer.
 - 6) Ruang informasi dan pos polisi.
 - 7) Kamar mandi dan toilet.
 - 8) Circuit – closed television (CCTV).
 - 9) Display informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.
 - 10) Ruang barang over bagasi dan anjungan pengantar.
 - 11) Kursi rodadan pelampung.
 - 12) Ramp kursi roda dan jalur untuk penyandang cacat.
 - 13) Kotak saran, kotak obat dan kotak P3K.
 - 14) Timbangan barang dan tabung PMK.
 - 15) Pintu keluar dan transit penumpang.
 - 16) Lapangan parkir.
 - 17) Pagar pembatas.

Dengan menerapkan program kerja jangka panjang dan jangka pendek maka sarana dan prasarana serta tingkat kepuasan penumpang dapat di tingkatkan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisa data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan tingkat keselamatan, keamanan dan ketertiban didapatkan hasil presentasi yang diberikan responden sebesar 78,18%. Yang artinya sesuai dengan angka indeks berada pada posisi $77\% < X \leq 80\%$ yang dapat diinterpretasikan pada posisi borderline, atau masih dalam garis batas/netral. Maka dapat dinyatakan pelayanan tingkat keselamatan, keamanan dan ketertiban masih kurang.
2. Pelayanan tingkat keandalan/keteraturan dan kenyamanan didapatkan hasil yang diberikan oleh responden yaitu sebesar 74,65% yang mana angka ini sesuai dengan table Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka index $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi Cause For concern, atau masih sedikit tidak percaya.
3. Pelayanan tingkat aksesibilitas informasi pelayanan dan fasilitas di pelabuhan sesuai dengan hasil yang diberikan oleh responden yang dianalisis dengan menggunakan Customer Satisfaction Index sebesar 72,92% yang mana berada pada range angka index $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi Cause For concern atau masih sedikit tidak percaya.
4. Pelayanan tingkat kesetaraan di terminal penumpang sesuai dengan hasil yang diberikan oleh responden yang didapat dari analisa Customer Satisfaction Index

sebesar 72,31% yang mana berada pada range angka index $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi Cause Forcern atau masih sedikit tidak percaya dengan pelayanan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan berinteraksi secara langsung dengan responden yang menggunakan jasa angkutan laut di terminal pelabuhan Gresik terdapat beberapa saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Perlunya peningkatan pelayanan yang masih kurang dalam masalah keamanan penumpang seperti perlunya jembatan yang lebih aman untuk naik ke atas kapal, memberikan fasilitas ketertiban dalam antrian penukaran tiket kapal dan dengan memenuhi fasilitas yang masih belum ada dan memperbaiki fasilitas yang telah rusak.
2. Perlunya diadakannya sosialisasi terhadap penggunaan sistem teknologi informasi bagi penumpang. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan serta memberikan kemudahan bagi penumpang yang menggunakan jasa transportasi angkutan laut khususnya di terminal pelabuhan Gresik.
3. Di pelabuhan percepatan dalam pembangunan maupun perbaikan infrastruktur yang diperlukan. Serta melakukan strategi bisnis, bersinergi dengan unit-unit terkait dan selalu berkomitmen dengan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang.
4. Perlunya memberikan pelayanan khusus pada penumpang yang berkebutuhan khusus seperti ibu hamil, ibu menyusui dan penderita difable. Dimana fasilitas pada pelayanan kesetaraan ini kurang mamuaaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, 2010. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineke Cipta.

Eko Widodo, Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mutis dan Vincent Gaspersz. 2004. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Utama.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.

Tjiptono, Fandy dan Gregious Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.