

Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*

Muhamad Faza Almaliki^{*1}, La Ode Muhamad Nurrahmad Arsyad², Adris Ade Putra³, Try Sugiyarto Soeparyanto⁴, Hado⁵, Eko Wahyu Prasetyo⁶, Maudhy Satyadharma⁷

¹Program Studi Manajemen Rekayasa, Universitas Halu Oleo, Indonesia

^{2,3,4}Program Studi Teknik Sipil, Universitas Halu Oleo, Indonesia

⁵Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sulawesi Tenggara, Indonesia

⁶Institut Agama Islam Negeri Kendari, Indonesia

⁷Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia

Email: ¹muhamadfazaalmaliki@gmail.com, ²arsyadjr@gmail.com, ³trysaja@uho.ac.id,

⁴aputra_adris@yahoo.com, ⁵hasinaunsultra@gmail.com, ⁶kafufedefura@gmail.com,

⁷maudhymaudhy@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terkait pengembangan fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Sampel penelitian terdiri dari 76 penumpang yang dipilih melalui pengisian kuesioner secara langsung dan melalui Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pengembangan fasilitas pelabuhan berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 0,680. Namun, analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut layanan yang perlu diperbaiki, khususnya kemampuan petugas pelabuhan dalam menanggapi keluhan penumpang dengan cepat. Secara keseluruhan, meskipun kinerja pelayanan sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan penumpang secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kualitas layanan ke depan.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan, Pelayanan Publik*

Abstract

This research aims to evaluate passenger satisfaction regarding the development of facilities at the Bau-Bau Ferry Port using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. The approach used in this research is descriptive quantitative. The research was carried out at the Bau-Bau Ferry Port from July to August 2024. The research sample consisted of 76 passengers who were selected by filling out questionnaires directly and via Google Form. The research results show that the level of passenger satisfaction with the development of port facilities is in the satisfied category with a CSI value of 0.680. However, IPA analysis identified several service attributes that need to be improved, especially the ability of port officers to respond quickly to passenger complaints. Overall, although service performance is good, there are still several aspects that need to be improved to optimally meet passenger expectations. It is hoped that this research can provide input for port managers to improve service quality in the future.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Ferry Ports, Importance-Performance Analysis, Passenger Satisfaction, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Adisasmita (2012) meyakini bahwa transportasi adalah suatu kebutuhan turunan yang ditimbulkan karena adanya kaitan yang erat antara kegiatan ekonomi, sosial, budaya dan lain

sebagainya. Pembangunan transportasi juga merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana yang dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal itu juga terangkum dalam pernyataan yang dikemukakan oleh (Abbas, 2006) bahwa tujuan dari pembangunan adalah untuk: (1) meningkatkan pendapatan nasional, disertai distribusi yang merata, bidang-bidang usaha dan daerah-daerah; (2) meningkatkan jumlah dan jenis barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri dan pemerintah; (3) mengembangkan industri nasional yang dapat menghasilkan devisa serta men-supply pasaran dalam negeri; dan (4) menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Salah satu simpul transportasi pada sisi laut dan penyeberangan yang digunakan oleh masyarakat adalah Pelabuhan Penyeberangan (Taharuddin et al., 2021). Secara umum, Pelabuhan Penyeberangan memiliki peran dan fungsi yang tidak banyak berbeda dengan Pelabuhan umum yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran sebagai tempat yang memiliki daratan dan atau perairan dengan suatu batas yang ditentukan untuk tempat kegiatan perusahaan dan pemerintahan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan / atau bongkar muat barang (Taher et al., 2023).

Peran penting dari pelabuhan terhadap daerah dilihat dari sumbangan pelabuhan bagi pertumbuhan industri, ekonomi dan perdagangan serta merupakan bidang usaha yang memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional (Gultom, 2017; Hakim & Cahyadi, 2020; Saputra et al., 2023; Satyadharma et al., 2024). Salah satu pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau menjadi pelabuhan terpadat dan menjadi penyumbang PAD terbesar bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara (Saputra et al., 2023).

Penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan secara umum dan Pelabuhan Penyeberangan secara khusus adalah bagian dari penyelenggaraan layanan publik yang harus mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan merupakan kontrol tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Asriyati et al., 2023; Aurora & Andriani, 2020; Darwis et al., 2021; Ningrum et al., 2019; Sabir & Syarif, 2023; Sardi et al., 2022; Satyadharma et al., 2024).

Pelayanan sendiri yang diberikan tentu akan sangat berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Balaka et al., 2018; Devani & Rizko, 2016; Setiawan et al., 2019; Siahaan, 2018; Widodo & Sutopo, 2018; Yusendra & Kurniawansyah, 2016).

Dimensi kualitas layanan yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari penampilan (*tangobles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphathy*) (Purbobinuko Kurnia Z. & Wurianing R., 2020; Yusendra & Kurniawansyah, 2016).

Pengelolaan transportasi hari ini juga tidak lepas dari unsur pelayanan yang harus diberikan oleh pengelola secara baik kepada para pengguna jasa. Beberapa unsur yang selalu dikaitkan dengan pelayanan adalah pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai, pelayanan biasanya sulit untuk digambarkan dan dipahami sehingga pelanggan biasanya memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar, dan waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting (Asriyati et al., 2023; Fadillah & Haryanti, 2021; Lovelock & Wirtz, 2007; Satyadharma et al., 2024).

Negara juga telah mendorong setiap instansi publik yang menyelenggarakan pelayanan umum dapat mendorong peningkatan layanan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat sebagaimana yang diacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud dari peraturan tersebut diantaranya meningkatkan kualitas pelayanan public, mendorong proses transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik, penyelenggaraan layanan harus berdasarkan standar pelayanan pelayanan yang diacu, mengandung dengan jelas terkait hak dan kewajiban masyarakat serta memastikan bahwa masyarakat atau publik dapat melakukan pengaduan dan pengawasan terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Fadriani et al., 2024; Marissa et al., 2019; Plangiten

et al., 2019; Pradana et al., 2024; Rumata et al., 2024; Sabaruddin et al., 2024; Sadika et al., 2023; Widiyono & Artiningsih, 2020).

Beberapa penelitian relevan telah dilakukan dalam menganalisis tingkat kepuasan penumpang di suatu Pelabuhan secara umum dan Pelabuhan Penyeberangan secara khusus dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) telah dilakukan oleh (Malisan, 2017; Muhammad et al., 2022; Pradnyadari et al., 2022; Rasyid et al., 2021; Sabir & Syarif, 2023; Sardi et al., 2022) yang diharapkan mampu memberikan masukan berharga pada pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Baubau untuk terus meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada para pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan fokus pada kepuasan penumpang dan pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau selama periode Juli hingga Agustus 2024. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau sebagai salah satu simpul transportasi laut yang padat di Provinsi Sulawesi Tenggara.

2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang telah melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau. Berdasarkan data tahun 2023, total populasi penumpang tercatat sebanyak 309.404 orang.

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yang bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif. Dengan *margin of error* 10%, diperoleh sampel sebanyak 76 penumpang. Pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*), dengan kriteria inklusi penumpang yang telah melakukan perjalanan minimal sekali dalam periode penelitian dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi meliputi penumpang yang tidak mampu atau tidak bersedia berpartisipasi.

2.3. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau. Instrumen kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada tahap uji coba (pretest) dengan menggunakan uji validitas Pearson dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha, yang menunjukkan nilai yang memadai untuk digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

- Importance Performance Analysis* (IPA), yang mengukur persepsi penumpang terkait dengan kepentingan dan kinerja pelayanan yang diterima. IPA mencakup dimensi-dimensi layanan seperti penampilan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
- Customer Satisfaction Index* (CSI), yang mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap keseluruhan layanan yang diberikan. CSI dihitung berdasarkan skor kuesioner yang mengukur berbagai aspek layanan.

2.4. Analisis Data

Adapun analisis dalam penelitian ini yaitu

- Penentuan Pengembangan Layanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang didapat dan

dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. □ Hasil analisis ini dipetakan ke dalam diagram kuadran IPA yang terdiri dari empat kuadran:

- 1) Kuadran I: Prioritas utama (*high importance, low performance*)
- 2) Kuadran II: Pertahankan prestasi (*high importance, high performance*)
- 3) Kuadran III: Prioritas rendah (*low importance, low performance*)
- 4) Kuadran IV: Berlebihan (*low importance, high performance*)

Setiap kuadran akan menunjukkan area layanan mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang perlu dipertahankan.

b. Menghitung kepuasan penumpang (*Customer Satisfaction Index/CSI*).

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan. Penghitungan CSI didasarkan pada nilai rata-rata bobot kepuasan yang diperoleh dari kuesioner, kemudian dibandingkan dengan skor tertinggi yang mungkin dicapai. Skor CSI berkisar antara 0 hingga 100, di mana nilai lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih besar.

Proses analisis data dilakukan secara bertahap sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data: Data yang dikumpulkan dari kuesioner diinput ke dalam perangkat lunak statistik untuk analisis.
- 2) Perhitungan CSI: CSI dihitung dengan menjumlahkan skor dari setiap indikator layanan, yang kemudian dinormalisasi terhadap nilai maksimum.
- 3) Pemetaan hasil IPA: Hasil dari analisis IPA dipetakan ke dalam diagram kuadran untuk memvisualisasikan kinerja layanan berdasarkan persepsi penumpang.

Melalui kombinasi IPA dan CSI, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang komprehensif terkait perbaikan dan pengembangan layanan di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

Pelabuhan Penumpang Bau-Bau adalah salah satu pelabuhan yang berada pada Pulau Buton/Kota Bau-Bau. Pelabuhan ini digunakan sebagai tempat berlabunya kapal – kapal Laut yang menghubungkan antara pulau yang berada di wilayah buton (Bau-Bau) dengan pulau –pulau yang berada pada Sulawesi Tenggara serta beberapa pulau di Indonesia. Pelabuhan Penyeberangan Baubau sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau–Waara menjadi pengelola operasionalnya (Saputra dkk, 2023)



Gambar 1. Pelabuhan Penyeberangan Baubau
Sumber : Saputra dkk (2023)

3.2. Karakteristik Responden Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

Adapun karakteristik responden Pelabuhan Penumpang Bau-Bau dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
A. Jenis Kelamin			
1.	Laki-Laki	47	61,84
2.	Perempuan	29	38,16
Jumlah		76	100
B. Usia Responden			
1.	17-20 Tahun	0	0
2.	21-30 Tahun	18	23,68
3.	31-40 Tahun	27	35,53
4.	41-50 Tahun	27	35,53
5.	> 50 Tahun	4	5,26
Jumlah		76	100
C. Pekerjaan			
1.	PNS/BUMN/BUMD	47	61,84
2.	Wiraswasta	11	14,47
3.	TNI/Polri	12	15,79
4.	Pelajar/Mahasiswa	4	5,26
5.	Ibu Rumah Tangga	2	2,63
Jumlah		76	100
D. Pendidikan Terakhir			
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	6	7,89
4.	Diploma	1	1,32
5.	S1	45	59,21
6.	S2	22	28,95
7.	S3	2	2,63
Jumlah		76	100
E. Penghasilan/Bulan			
1.	< Rp 1.000.000	3	3,95
2.	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000	10	13,16
3.	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	31	40,79
4.	Rp 5.000.000 - Rp 8.000.000	20	26,32
5.	Rp 8.000.000 - Rp 10.000.000	6	7,89
6.	> Rp 10.000.000	6	7,89
Jumlah		76	100

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1, karakteristik responden yang dihimpun mencerminkan variasi yang signifikan dalam demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, penghasilan per bulan, dan pekerjaan. Sebagian besar responden merupakan pegawai sektor publik atau BUMN/BUMD, dengan tingkat pendidikan yang mayoritas adalah S1 dan S2. Rentang usia responden cukup luas, mulai dari 21 hingga lebih dari 50 tahun, yang menunjukkan bahwa layanan pelabuhan dipergunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

Karakteristik ini penting karena menentukan bagaimana kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan pelabuhan diatur. Responden dengan pendapatan lebih tinggi dan pendidikan yang lebih tinggi mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas dan efisiensi layanan. Contohnya, responden di kategori usia 41-50 tahun dengan pendidikan S2 dan penghasilan lebih dari Rp 10.000.000 per bulan cenderung memberikan perspektif yang berbeda dibandingkan dengan responden yang lebih muda dengan pendidikan SMA. Pengamatan ini memungkinkan peneliti untuk mengadaptasi dan meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan spesifik dari setiap kelompok demografis, sehingga memastikan bahwa semua pengguna merasa puas dan layanan dapat dinikmati secara optimal.

3.3. Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

Penilaian tingkat kepuasan digunakan sebagai indikator perbaikan untuk kedepannya agar selalu memperhatikan apa yang diinginkan penumpang di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau. Berikut penilaian tingkat kepuasan pelayanan di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau yang dapat ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepuasan di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1.	Kondisi lingkungan pelabuhan bersih, asri dan nyaman	3,38
2.	Tersedianya ruang tunggu dan toilet yang bersih bagi penumpang	3,16
3.	Tersedia ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan yang memadai ketika masuk dan keluar dari pelabuhan	3,45
4.	Terdapat ruang menyusui untuk ibu di pelabuhan	3,01
5.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, lugas dan penuh sopan santun	3,43
6.	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada setiap penumpang	3,51
7.	Setiap petugas konsisten dalam memberikan pelayanan jasa	3,51
8.	Petugas selalu bersedia memberikan informasi ketika ada keluhan dari penumpang	3,45
9.	Setiap petugas memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi) kepada setiap penumpang	3,53
10.	Setiap petugas di pelabuhan selalu bersikap profesional dalam bekerja	3,42
11.	Setiap petugas di pelabuhan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya	3,57
12.	Petugas di pelabuhan dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang (peduli)	3,37
13.	Petugas di pelabuhan cepat menanggapi keluhan setiap penumpang	3,33
Rata-rata		3,39

Sumber : Hasil Olah Data (2024)

Nilai rata-rata ($\bar{X}$) untuk tiap atribut diperoleh dari jumlah rekapitulasi nilai atribut kenyataan dibagi dengan jumlah keseluruhan responden. Pada Tabel 1 menunjukan atribut kualitas kepuasan yang paling dianggap penting adalah setiap petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.57. Hasil ini menunjukan bahwa para penumpang menginginkan bahwa setiap petugas mampu melakukan pekerjaan sesuai tugas masing-masing. Sedangkan untuk atribut tingkat kepuasan paling rendah dengan nilai rata-rata 3,01 adalah adanya ruang menyusui untuk ibu di pelabuhan penyeberangan Baubau. Hal ini perlu menjadi perhatian pengelola Pelabuhan Penumpang Bau-Bau dalam meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendorong kepuasan penumpang di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau.

3.4. Penilaian Tingkat Harapan Pengguna di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

Pelayanan harapan berdasarkan layanan yang diterima oleh penumpang sangat bervariasi dan penumpang rata-rata sangat berharap terhadap perbaikan kinerja dan layanan di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau. Dengan terpenuhinya harapan dari setiap penumpang akan menumbuhkan kepuasan yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau. Penilaian tingkat harapan pelayanan di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Tingkat Harapan Pengguna di Pelabuhan Penumpang Bau-Bau

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1.	Kondisi lingkungan pelabuhan bersih, asri dan nyaman	4.63
2.	Tersedianya ruang tunggu dan toilet yang bersih bagi penumpang	4.57
3.	Tersedia ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan yang memadai ketika masuk dan keluar dari pelabuhan	4.59
4.	Terdapat ruang menyusui untuk ibu di pelabuhan	4.57
5.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, lugas dan penuh sopan santun	4.70
6.	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada setiap penumpang	4.71
7.	Setiap petugas konsisten dalam memberikan pelayanan jasa	4.62
8.	Petugas selalu bersedia memberikan informasi ketika ada keluhan dari penumpang	4.67

9. Setiap petugas memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (informatif dalam komunikasi) kepada setiap penumpang	4.66
10. Setiap petugas di pelabuhan selalu bersikap profesional dalam bekerja	4.67
11. Setiap petugas di pelabuhan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya	4.62
12. Petugas di pelabuhan dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang (peduli)	4.58
13. Petugas di pelabuhan cepat menanggapi keluhan setiap penumpang	4.66
Rata-Rata	4.63

Sumber : Hasil Olah Data (2024)

Nilai rata-rata ($\bar{Y}$) untuk tiap atribut diperoleh dari jumlah rekapitulasi nilai atribut harapan dibagi dengan jumlah keseluruhan responden. Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa atribut kualitas jasa pelayanan yang dianggap penting dan sangat diharapkan oleh pengguna jasa yaitu petugas di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau tidak memberikan diskriminasi dalam pemberian pelayanan yaitu memiliki nilai rata-rata 4.71. Sedangkan atribut yang mendapat harapan rendah yaitu terdapat ruang menyusui ibu di Pelabuhan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai atribut ruang menyusui bagi ibu adalah aspek yang tidak terlalu penting dibandingkan aspek lainnya dalam pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

3.5. Tingkat Kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor penilaian kepuasan ($\bar{X}$) dengan skor penilaian kepentingan atau harapan ($\bar{Y}$). Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Berikut hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki %)
1	Kondisi Lingkungan Pelabuhan bersih, asri dan nyaman	257	352	73.01
2	Tersedia Ruang Tunggu dan Toilet yang Bersih bagi Penumpang	240	347	69.16
3	Tersedia ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan yang memadai ketika masuk dan keluar dari Pelabuhan	262	349	75.07
4	Terdapat ruang menyusui untuk Ibu di Pelabuhan	229	347	65.99
5	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, lugas dan penuh sopan santun	261	357	73.11
6	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada setiap penumpang	267	358	74.58
7	Setiap petugas konsisten dalam memberikan pelayanan jasa	267	351	76.07
8	Petugas selalu bersedia memberikan informasi ketika ada keluhan dari penumpang	262	355	73.80
9	Setiap petugas memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	268	354	75.71
10	Setiap petugas di pelabuhan selalu bersikap professional dalam bekerja	260	355	73.24
11	Saya percaya bahwa setiap petugas di pelabuhan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya	271	351	77.21
12	Petugas di pelabuhan dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang (peduli)	256	348	73.56
13	Petugas di pelabuhan cepat menanggapi keluhan setiap penumpang	253	354	71.47
Jumlah				73.23

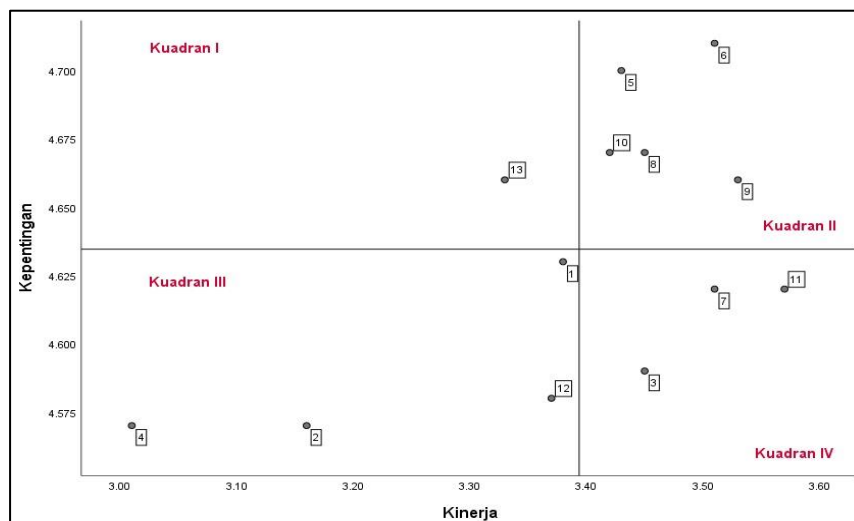
Sumber : Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) pada Tabel 4, nilai rata-rata tingkat kesesuaian yang diperoleh ialah sebesar 73,23% yang menunjukkan bahwa semua atribut yang digunakan masuk dalam kategori “sesuai”.

3.6. Analisis Kuadran dengan Metode Indeks Performance Analysis terhadap Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian kemudian dijabarkan dalam empat bagian atau kuadran diagram kartesius. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh titik-titik pada diagram tersebut berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan yang memungkinkan penulis untuk mengelompokkan dan memprioritaskan upaya perbaikan terhadap faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh penumpang untuk memperoleh kepuasan yang maksimal. Letak tiap atribut dalam diagram kartesius pada keempat kuadran tersebut dijadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X (3,5) dan sumbu Y (4,4). Berikut diagram kartesius faktor-faktor yang mempengaruhi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA

Dalam gambar 1 diagram kartesius Metode IPA (Importance Performance Analysis) terlihat bahwa letak dari atribut atau indikator faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau terbagi menjadi 4 (empat) bagian, adapun interpretasi dari diagram kartesius ini dijelaskan sebagai berikut :

Pemetaan berdasarkan tingkat Harapan dan Persepsi ini memungkinkan pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Baubau untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat.

Setiap kuadran tersebut dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen. Dalam konteks pengukuran CSI, atribut yang ada pada kuadran I perlu menjadi focus utama perbaikan agar tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sesuai harapan pengelola atau penyedia fasilitas. Terdapat 1 atribut yang termasuk dalam kuadran I dalam penelitian ini yaitu, Petugas di Pelabuhan cepat dalam menanggapi keluhan setiap penumpang. Hal ini berarti para penumpang di Pelabuhan menganggap atribut ini penting namun pengelola

Pelabuhan Penyeberangan Baubau masih belum bisa memenuhi harapan nasabah yang artinya kinerja pada atribut ini masih harus ditingkatkan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata konsumen. Kinerja yang baik di area ini dapat menjadi keunggulan kompetitif, karena pelanggan merasa bahwa layanan atau produk yang diberikan telah sesuai dengan apa yang mereka anggap penting. Pada gambar 1 terdapat 5 atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini antara lain petugas memberikan pelayanan dengan ramah, lugas dan penuh sopan santun, tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada setiap penumpang, petugas selalu bersedia memberikan informasi ketika ada keluhan dari penumpang, setiap petugas memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar dan setiap petugas di pelabuhan selalu bersikap profesional dalam bekerja. Atribut di kuadran ini penumpang merasa puas senang dengan kinerja yang telah ada dan perlu dipertahankan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III atau prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan tetapi tingkat kinerjanya tidak terlalu istimewa (tingkat kinerja masih rendah terhadap konsumen). Secara strategis, perusahaan atau organisasi tidak perlu mengalokasikan banyak sumber daya untuk atribut-atribut di Kuadran III, karena peningkatan kinerja di sini tidak akan menghasilkan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran ini yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain kondisi lingkungan pelabuhan bersih, asri dan nyaman ; tersedianya ruang tunggu dan toilet yang bersih bagi penumpang,; terdapat ruang menyusui untuk ibu di pelabuhan ; petugas di pelabuhan dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang. Penumpang tidak merasa atribut di kuadran ini sangat penting dan penumpang tidak mengharapkan perbaikan kinerja.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa.. Artinya, meskipun perusahaan atau organisasi telah memberikan performa yang baik pada atribut-atribut ini, konsumen sebenarnya tidak menganggapnya terlalu penting. Dengan demikian, sumber daya yang dialokasikan untuk meningkatkan atau mempertahankan kinerja pada atribut-atribut ini mungkin berlebihan dan tidak memberikan dampak signifikan pada kepuasan konsumen secara keseluruhan. Strategi yang tepat untuk Kuadran IV adalah mempertimbangkan pengurangan fokus atau alokasi sumber daya untuk atribut-atribut ini dan memindahkan sumber daya tersebut ke area yang lebih penting (seperti di Kuadran I atau II), di mana peningkatan kinerja akan lebih berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Pada kuadran ini, terdapat 3 atribut yaitu tersedianya ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan yang memadai, setiap petugas konsisten dalam memberikan pelayanan jasa dan penumpang meyakini bahwa petugas di Pelabuhan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya.

3.7. Analisis *Customer Satisfaction Index* Terhadap Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Berikut hasil perhitungan terhadap indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Terhadap Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

No	Pertanyaan	Rata-rata skor Kinerja (MSS)	Rata-rata skor Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	Kondisi Lingkungan Pelabuhan bersih, asri dan nyaman	3.382	4.632	0.077	0.260
2	Tersedianya Ruang Tunggu dan Toilet yang Bersih Bagi Penumpang	3.158	4.566	0.076	0.239
3	Tersedia ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan yang memadai ketika masuk dan keluar dari Pelabuhan	3.447	4.592	0.076	0.263
4	Terdapat ruang menyusui untuk Ibu di Pelabuhan	3.013	4.566	0.076	0.228
5	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, lugas dan penuh sopan santun	3.434	4.697	0.078	0.268
6	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada setiap penumpang	3.513	4.711	0.078	0.275
7	Setiap petugas konsisten dalam memberikan pelayanan jasa	3.513	4.618	0.077	0.269
8	Petugas selalu bersedia memberikan informasi ketika ada keluhan dari penumpang	3.447	4.671	0.078	0.267
9	Setiap petugas memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	3.526	4.658	0.077	0.273
10	Setiap petugas di pelabuhan selalu bersikap profesional dalam bekerja	3.421	4.671	0.078	0.265
11	Saya percaya bahwa setiap petugas di pelabuhan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugasnya	3.566	4.618	0.077	0.273
12	Petugas di pelabuhan dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang (peduli)	3.368	4.579	0.076	0.256
13	Petugas di pelabuhan cepat menanggapi keluhan setiap penumpang	3.329	4.658	0.077	0.257
Total		44.118	60.237	1.000	3.395
Weight Total (WT)					3.395
Customer Satisfaction Index (CSI)					0.68

Sumber : Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan nilai *customer satisfaction index* sebesar 0,68 nilai tersebut berada pada interval 0,61–0,80 yang berarti penumpang “puas” terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Supranto, 2006).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Baubau secara keseluruhan telah menunjukkan kinerja pelayanan yang cukup baik, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 0.680, yang masuk dalam kategori penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa atribut yang masih perlu ditingkatkan, salah satunya adalah kecepatan respon petugas dalam menanggapi keluhan penumpang. Meskipun secara umum penumpang merasa puas, aspek ini dianggap penting oleh pelanggan, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Oleh karena itu, disarankan agar manajemen pelabuhan memperhatikan aspek kecepatan respon dalam penanganan keluhan penumpang. Beberapa langkah yang dapat diambil termasuk peningkatan pelatihan bagi petugas terkait pelayanan prima, optimalisasi sistem manajemen keluhan yang lebih efisien, dan penerapan teknologi berbasis digital untuk mempercepat komunikasi antara penumpang dan petugas. Dengan demikian, diharapkan pelayanan di pelabuhan ini dapat semakin ditingkatkan guna memenuhi harapan pelanggan secara lebih optimal di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2006). *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo.
- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Graha Ilmu.
- Asriyati, A., Hado, H., Sufrianto, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Aurora, Y., & Andriani, I. (2020). Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Dengan Halte Angkutan Umum Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 17(2), 1–15. <https://doi.org/10.25104/mtm.v17i2.1316>
- Balaka, R., Arsyad, L. M. N., & Gumelar, L. M. A. (2018). Analisa Kinerja Pelayanan Terminal Baruga di Kota Kendari. *Stabilita|| Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 6(Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Atribut Pelayanan), 17-30.
- Darwis, F., Resti, M. E., & Hariyanto, B. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Ferry Juanga. *Jurnal Teknik SILITEK*, 1(01), 1–8. <https://doi.org/10.51135/jts.v1i01.1>
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Fadriani, H., Herawati, Y. S., Mahardika, A. G., Sartika, I., & Nuryono, B. (2024). Analysis Of User Satisfaction To The Traditional Shipping Service at Olong Port Of Bagansiapiapi. *AIP Conference Proceedings*.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara Dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 19(3), 419–444.
- Hakim, D. ., & Cahyadi, A. D. (2020). Peranan Pelabuhan Larea-rea dalam Mendukung Perekonomian antar Wilayah dan Wilayah Hinterland. *Jurnal Arsitektur Kota Dan Permukiman*, 5(1), 13–21.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Upper Saddle River. Pearson Education International.
- Malisan, J. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19(1), 76–87.
- Marissa, Y., Iqbal, M. M., & Juliantina, I. (2019). Analyze of Tanjung Api-Api Ferry Port Service Performance South Sumatera, Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1198(8). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1198/8/082002>
- Muhammad, I., Sabaruddin, S., & Hakim, R. (2022). Kajian Tingkat Kepuasan Dan Pengembangan Prasarana Transportasi Laut Di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Simetrik*, 11(2), 485–494. <https://doi.org/10.31959/js.v11i2.857>
- Ningrum, F. C., Suherman, D., Aryanti, S., Angga Prasetya, H., & Saifudin, A. (2019). Pengujian Black Box pada Aplikasi Sistem Seleksi Pemenang Tender Menggunakan Teknik Equivalence Partitions. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 4(4), 125–130.
- Plangiten, R. R., Pandey, S. V., & Lalamentik, L. G. J. (2019). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan ASDP Indonesia Ferry Bitung. *Sipil Statik*, 7(2), 265–276.
- Pradana, E. P., Nugraha, J. T., Mukti, A., & Widyantoro, S. (2024). Analisis Service Quality dengan Metode CSI Dan IPA Terhadap Kepuasan Peserta. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 1–15.
- Pradnyadari, N. L. M. A. M., Yoga, I. W. G. D., & Goncalves, J. M. G. (2022). Evaluasi Pelayanan Penumpang (Studi Kasus: Pelabuhan Dili Timor Leste). *Reinforcement Review in Civil*

- Engineering Studies and Management*, 1(1), 11–19.
<https://doi.org/10.38043/reinforcement.v1i1.4058>
- Purbobinuko K. Z., & Wurianing R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(2), 2655–9129.
- Rasyid, L. O. A., Lakawa, I., & Rahmat, L. O. M. (2021). Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 2(1), 8–18. <https://doi.org/10.54297/sciej.v2i1.162>
- Rumata, N. A., Idrus, I., & Amansah, M. S. (2024). Evaluasi Kinerja Pelabuhan Pantoloan Kota Palu. *Jurnal Karajata Engineering*, 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.31850/karajata.v4i1.2911>
- Sabaruddin, S., Hakim, R., & Tata, A. (2024). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Speed Rum Harbort in Tidore Island City. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12), 5245–5252.
- Sabir, S., & Syarif, I. A. (2023). Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Speed Boat Rute Tarakan-Tanjung Selor. *Civil Engineering Scientific Journal*, 2(3), 180–193. <https://doi.org/10.35334/cesj.v2i3.5034>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. *Nobel Management Review*, 3(4), 687–701. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3458>
- Satyadharma, M., Saputra, Y. J., Asriyati, & Hado. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari-Wawonii. *Bandar: Journal of Civil Engineering*, 6(1), 9–15.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (Local Journal)*, 9(2), 114–126.
- Siahaan, R. (2018). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Angkot di Kota Medan. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil (JRKMS)*, 1(1), 26–34. <https://doi.org/10.54367/jrkms.v1i1.234>
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Taharuddin, Fatimah, E., & Masimin. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Malahayati Dalam Mendukung Tol Laut Indonesia. *Jurnal Maritim Malahayati*, 2(1), 14–19.
- Taher, S. D, Hakim, R., & Tata, A. (2023). Persepsi Pengguna Transportasi Laut Terhadap Kinerja Pelabuhan Laut Rum Dan Pelabuhan Laut Sarimalaha. *CLAPEYRON: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 4(1), 6–14. <https://doi.org/10.33387/clapeyron.v4i1.6123>
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Widiyono, D. C., & Artiningsih, A. (2020). Kinerja Pelayanan Petikemas Di Pelabuhan: Komparasi Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya Dan Pelabuhan Di Asia. *Jurnal Planologi*, 17(2), 168. <https://doi.org/10.30659/jpsa.v17i2.7915>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yusendra, M. A. E., & Kurniawansyah. (2016). Faktor - Faktor yang mempengaruhi Stagnasi Service Di Bengkel Pt . Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Manajemen Magister*, 02(02), 142–158.