

Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Merak Lintas Penyeberangan Merak-Bakauheni

Evaluation of Passenger Services in Merak Port Terminal of Merak - Bakauheni Crossing

Rohma Agustina ^{a,1*}, Langas Denny Siahaan ^{b,2}, Sarinah Sihombing ^{c,3}, Paulus Raga ^{d,4}

^{a,b,c,d} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, J; IPN No.2, Jakarta, Indonesia

¹rohmagustina@gmail.com, ²ladensi@yahoo.com, ³sarinah.stmt@gmail.com,

⁴paulus.raga0305@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

Every year, the ferry port counter system, transportation arrangement from the dock to the ship and vice versa, departure schedules, human resources, and dock facilities are undergoing improvements that should in line with the population development, socio-economic and tourism activities, and the flow of urbanization. There are two dissatisfied services in Merak Ferry Port experienced by the passengers; the safety and security services. The aim of the research is to determine the passengers' satisfaction level of the service performance, the service facilities availability level, and the service performance of Merak Ferry Port. The data was analysed using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis with 120 ferry passengers as samples. The results of the research show that the passengers are very satisfied with the service indicators provided, hence, there are primary service indicators need improving. Three aspects that need improvements are the ease of services, the passengers' comfortability, and the information availability of ships' departure and arrival.

Keywords: *service quality, crossing port, passengers' satisfaction, customers' satisfaction index, importance performance analysis*

ABSTRAK

Dari tahun ke tahun, pelabuhan penyeberangan mengalami pembenahan baik dari sistem loket, pengaturan angkutan dari dermaga ke kapal maupun sebaliknya, jadwal pemberangkatan, sumber daya manusia, fasilitas dermaga, sejalan dengan perkembangan penduduk, kegiatan sosial ekonomi, pariwisata dan adanya arus urbanisasi. Kondisi pelayanan yang belum memuaskan di Pelabuhan Penyeberangan Merak seperti yang dirasakan pengguna jasa yaitu aspek pelayanan keselamatan dan keamanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan, tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan dan kinerja pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Merak. Analisis data dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang penumpang kapal penyeberangan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pengguna layanan menunjukkan sangat puas terhadap indikator pelayanan yang diteliti

namun masih terdapat indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Perbaikan dapat dilakukan pada aspek kemudahan pelayanan, pada aspek kenyamanan pengguna jasa dan ketersediaan informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelabuhan penyeberangan, kepuasan penumpang, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*

A. Pendahuluan

Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan. Peran Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP), sebagai salah satu moda transportasi merupakan sarana penghubung antar pulau di Indonesia. Menurut Undang – Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran yang dimaksud dengan Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (UU RI, 2008). Pada prinsipnya, angkutan penyeberangan tidak mengangkut barang lepas, barang-barang yang diangkut harus dimasukkan ke dalam kendaraan. Dari tahun ke tahun, pelabuhan penyeberangan mengalami pembenahan baik dari sistem loket, pengaturan angkutan dari dermaga ke kapal maupun sebaliknya, jadwal pemberangkatan, Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas dermaga, sejalan dengan perkembangan penduduk, kegiatan sosial ekonomi, pariwisata dan adanya arus urbanisasi. Pengaruh perkembangan tersebut merupakan sumbangan besar dalam mendorong peningkatan angkutan penyeberangan setiap tahunnya.

Penambahan Dermaga VI dan Dermaga VII pada Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni yang bertujuan untuk memenuhi permintaan pengguna jasa yang dimungkinkan mengalami kenaikan dengan adanya fasilitas tol Lampung Palembang, memberikan fasilitas yang lebih baik dan

mengatasi permasalahan yang terjadi, seperti: waktu pelayanan yang belum optimal, kemacetan dan kerusakan dermaga lain. Pada Dermaga VI Pelabuhan Merak dan Dermaga VII Pelabuhan Bakauheni diberikan beberapa fasilitas penunjang lainnya, seperti: ruang tunggu dengan AC, ruang tunggu khusus lansia, *toll gate* khusus, *cafe*, *restaurant* dan gerai cinderamata penjualan produk UKM. Dengan fasilitas yang diberikan menjadikan Dermaga VI Pelabuhan Merak dan Dermaga VII Pelabuhan Bakauheni disebut dengan Dermaga Eksekutif. Waktu pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni selama 24 jam, terdapat 71 kapal penyeberangan yang mempunyai izin operasi dimana enam kapal penyeberangan untuk dermaga eksekutif dan 65 kapal penyeberangan untuk dermaga reguler.

Pada bulan Maret tahun 2023 peneliti melakukan survei awal di Pelabuhan Penyeberangan Merak dan menemukan beberapa fasilitas yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku seperti tidak tersedia fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K, kondisi toilet untuk pria dan wanita yang kurang bersih, dan tidak ada petugas kebersihan yang berjaga, rusaknya lampu di *gangway* sehingga pada malam hari *gangway* pejalan kaki reguler menjadi gelap dan kurang pencahayaan, tidak tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan di *tollgate*, dan Alat Pemadam Api Ringan sebagai salah satu dari aspek pelayanan keselamatan dalam kondisi *expired* atau kadaluarsa.

Dengan memperhatikan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalahnya menjadi tujuh pertanyaan penelitian ini

sebagai berikut; (1) keselamatan baik pada informasi dan kesehatan belum optimal, (2) keamanan di area sekitar pelabuhan, (3) kondisi fasilitas pelabuhan, (4) masing-masing *gang way* pada setiap dermaga, (5) kesetaraan bagi penumpang berkebutuhan khusus, (6) keteraturan pada jadwal operasi kapal sering kali tidak tepat waktu, hal ini diketahui dari data realisasi trip yang berbeda antara target dan pencapaian, dan (7) kinerja pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan. Tujuh pertanyaan penelitian ini diuraikan pada bagian analisis kinerja pelayanan penumpang, analisis tingkat kesesuaian atribut pelayanan penumpang, *Customer Satisfaction Index* (CSI), pengukuran skor kualitas pelayanan penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis kesenjangan paling tinggi melalui penyusunan diagram kartesius dengan pembahasan pada kuadran A – B serta disimpulkan pada bagian akhir penelitian.

Secara teoretik, Abu Bakar, (2010), berpendapat bahwa kapal penyeberangan sebagai salah satu moda transportasi yang cukup berkembang di Indonesia dibagi dalam tiga jenis berdasarkan fungsinya, yakni: Kapal penyeberangan yang memuat kendaraan (Ro-Ro). Kapal Ro-Ro merupakan kapal yang bisa memuat kendaraan yang berjalan masuk ke dalam kapal dengan pergerakannya sendiri dan bisa keluar dengan sendiri juga sehingga disebut sebagai kapal *roll on-roll off*. Dalam konteks pelabuhan penyeberangan, istilah kinerja dapat diterapkan pada ukuran yang menyatakan keberhasilan tingkat layanan jasa pelabuhan yang diberikan pada kapal ataupun muatan yang ada di areal pelabuhan tersebut (Triatmodjo, 2008). Rangkuti, (2017) menyatakan bahwa, salah satu cara agar penjualan jasa satu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

Menurut Goetsch & Davis, (2000) dan Tjiptono, (2018), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

yang memenuhi dan melebihi harapan. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan untuk kerja yang senyatanya diterima. Menurut Kotler, (2018) dan Mardikawati & Farida, (2013), kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan yang berhubungan dengan harapan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dikehendaki oleh konsumen atau klien atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain (Hutasoit, 2011). Kepuasan pelayanan menurut Tjiptono, (2018), Majid & Warpani, (2009) dan Hefyansyah et al., (2020) yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Standar pelayanan minimal transportasi penyeberangan untuk penumpang terdapat enam kualitas kinerja pelayanan pelabuhan penyeberangan merak lintas Merak-Bakauheni yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM 62 Tahun 2019 (PM RI, 2019). Menurut Mangkunegara, (2016) Keselamatan merupakan kondisi aman seseorang dalam melakukan pekerjaan. Kebutuhan keamanan merupakan kebutuhan untuk melindungi diri dari bahaya yang mengancam atau memberikan lingkungan yang aman (Kuraesin, 2009; Satwiko, 2009; Tarwoto & Wartonah, 2011). Pendapat Wungu & Brotoharsojo, (2003) dan Devi et al., (2014) bahwa kualitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka. Tingkat kinerja menurut Tjiptono, (2018) adalah kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Apabila kinerja aktual produk memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas atau sebaliknya.

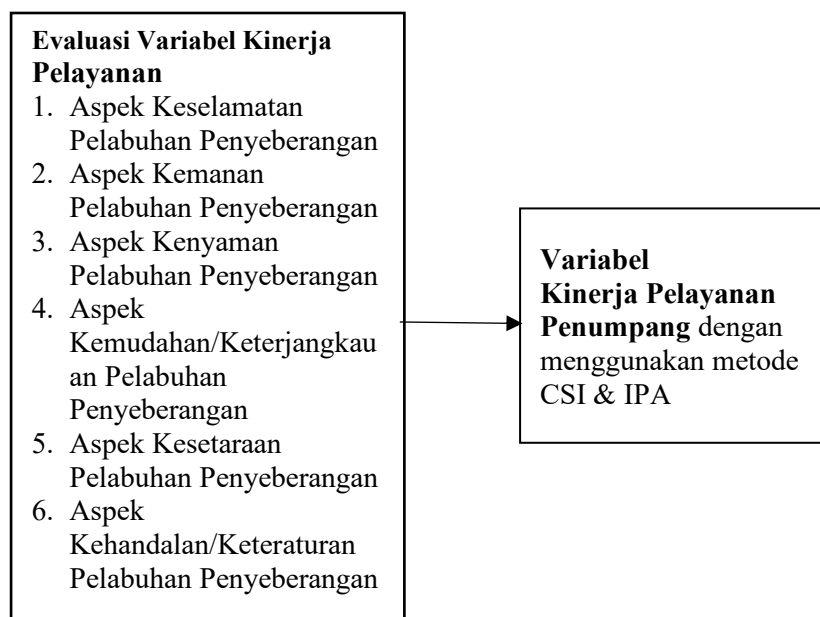
Beberapa penelitian sebelumnya terkait kinerja pelayanan khususnya di Pelabuhan Penyeberangan. Kajian berdasarkan survei

terhadap kinerja Terminal Terpadu Merak bahwa layanan yang berkualitas terhadap penumpang terminal secara umum sudah baik (Hefyansyah et al., 2020; Plangiten et al., 2019; Sodik et al., 2019). Cukup besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga (Isa et al., 2019). Penelitian lainnya, Tanasale et al., (2023) ingin mengetahui prosedur keselamatan dan keamanan dalam transportasi penyeberangan. Penelitian di wilayah Indonesia Timur, Tamba & Gunadi, (2023) menganalisis beberapa faktor yang berdampak pada kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang dengan pelayanan jarak tempuh >12 jam. Hasil temuan lainnya, Hidayat, (2022) menyatakan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Surabaya belum optimal.

Berdasarkan kondisi fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Merak yang belum memenuhi standar pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan sehingga diperlukan evaluasi terkait kinerja pelayanan

penumpang (PM RI, 2019), serta diperlukan tanggapan pengguna jasa terhadap pelayanan guna meningkatkan kinerja pada pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak-Bakauheni. Penelitian ini dilatarbelakangi karena terjadinya penurunan kualitas pelayanan pelabuhan yang berdampak pada kinerja pelabuhan penyeberangan. Kepuasan pengguna jasa pelabuhan penyeberangan diperoleh dengan membandingkan kinerja yang diberikan dengan tingkat kepentingan pelayanan yang diinginkan terhadap jenis pelayanan yang diberikan di pelabuhan. Maka dapat disusun tujuan penelitian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan, tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan dan kinerja pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Merak. Dalam upaya peningkatan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak-Bakauheni, berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka disusun kerangka pikir sebagai berikut (Gambar 1).

Evaluasi kinerja dengan tingkat kepentingan pelayanan dianalisis menggunakan analisis kinerja dan harapan



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Maka, pihak penyelenggara pelabuhan penyeberangan akan mengetahui apakah pelayanan pelabuhan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pelabuhan penyeberangan. Sehubungan dengan permasalahan yang ada, maka penulis mengajukan hipotesis yaitu, Hipotesis satu tidak terdapat kesenjangan pelayanan antara tingkat kepentingan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima, sedangkan Hipotesis dua terdapat kesenjangan pelayanan antara tingkat kepentingan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni yaitu Pelabuhan Penyeberangan Merak di Jalan Raya Pelabuhan Merak, Gerem, Pulo Merak, Kota Cilegon Provinsi Banten. Populasi diambil dari jumlah penumpang pengguna jasa khususnya di terminal Pelabuhan Penyeberangan Merak – Bakauheni pada tahun 2022 dengan sampel sebanyak 120 penumpang. Tingkat kepentingan pelayanan merupakan suatu jasa pelayanan sebagai panduan untuk mengevaluasi kinerja pelayanannya. Sedangkan tingkat kepuasan pelayanan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa yang dilakukan oleh pihak pengelola Pelabuhan. Berdasarkan pengelompokan variabel yang disusun yaitu tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diuraikan yaitu Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang. Aspek pengoperasian kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 adalah skor/nilai yang diperoleh dari responden setelah mengisi instrumen layanan dan kepuasan pengguna jasa, dengan sebanyak enam butir pertanyaan (PM RI, 2019). Adapun

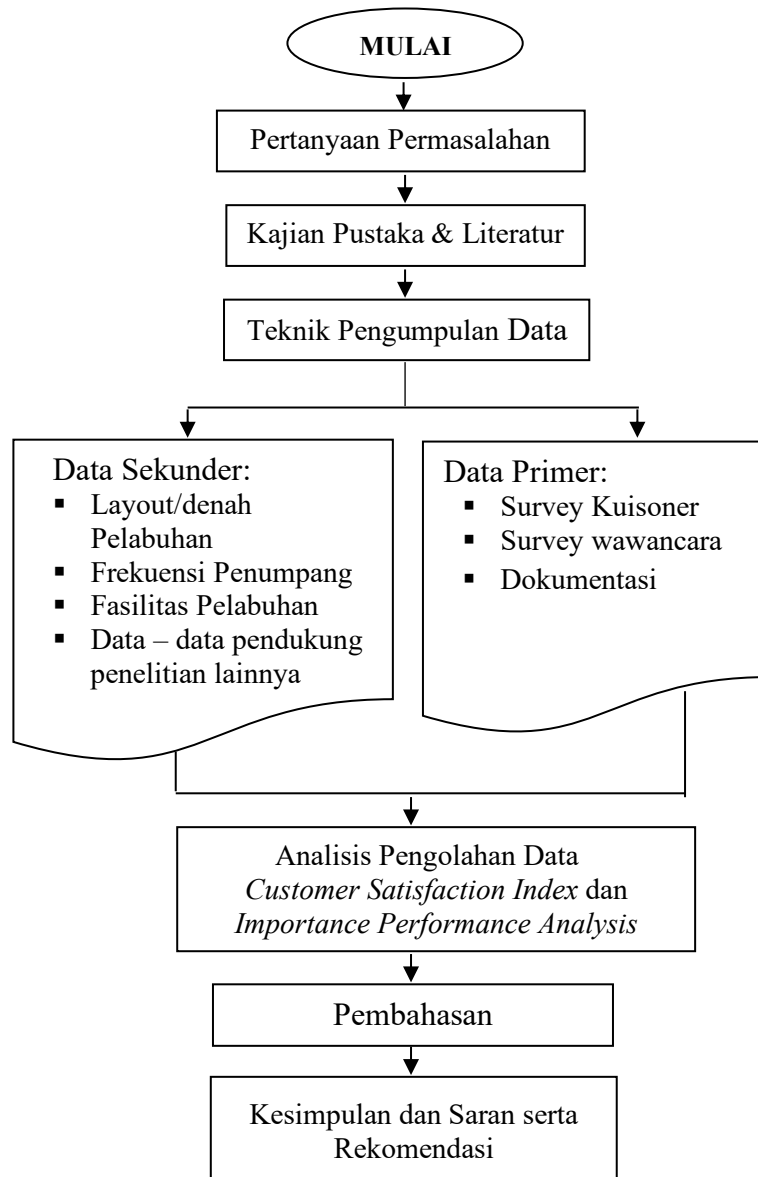
dimensi variabel pelayanan keselamatan adalah; (1) informasi kesehatan; (2) fasilitas kesehatan; (3) fasilitas keselamatan.

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan sebagai pedoman dalam pencapaian tujuan terhadap kinerja karyawan terhadap pengguna jasa pelabuhan penyeberangan lintas penyeberangan Merak – Bakauheni. Tahapan pelaksanaan penelitian (Gambar 2) ini yaitu; (1) pada langkah pertama yaitu koordinasi dengan pengelola Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni dan melaksanakan pra survei ke lokasi penelitian hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran awal sebelum pelaksanaan survei yang akan dilakukan; (2) langkah kedua yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan kuisisioner yang telah disusun oleh peneliti kepada pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Lintas Merak – Bakauheni; (3) langkah ketiga yaitu analisis pengolahan data berdasarkan hasil pengumpulan data. Penelitian ini, juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA); dan (4) langkah keempat yaitu pembahasan terkait dengan hasil analisis data yang telah dilaksanakan, memberikan kesimpulan, saran dan rekomendasi. Beberapa langkah perhitungan menggunakan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), total *Weighting Factor* (WF) dan *Weighted Total* (WT). Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan pelabuhan penyeberangan digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tahapan akhirnya melalui diagram kartesius.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada kualitas kinerja Pelabuhan Penyeberangan Merak dijelaskan bahwa semua butir-butir pernyataan memiliki koefisien korelasi ($r_{\text{statistik}} > r_{\text{tabel}}$) (0,468) sehingga semua butir-butir pernyataan kuesioner penelitian valid. Hasil analisis uji reliabilitas didapat koefisien



Gambar 2 Bagan Alir Metode Penelitian

Cronbach Alpha kuesioner kualitas kinerja Pelabuhan Penyeberangan Merak yaitu sebesar 0,982 dan kuesioner tingkat kepentingan pelayanan pelabuhan yaitu sebesar 0,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dalam kuesioner yang digunakan berdasarkan tabel tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha yaitu sangat reliabel (0,982 dan 0,988 > 0,70). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dihasilkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang merupakan alat pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

2. Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang

a. Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Pelabuhan

Setiap pengguna jasa yang datang ke Pelabuhan Penyeberangan Merak mempunyai pencapaian terhadap mutu pengelolaan layanan untuk pencapaian kebutuhan pengguna jasa pelabuhan. Tingkat kepentingan pelayanan diharapkan sejalan dengan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Merak. Penilaian tingkat kepuasan kinerja pelayanan pada 27

atribut pelayanan penumpang di terminal Pelabuhan Penyeberangan Merak terhadap 120 responden. Berikut, merupakan contoh perstatistikan tingkat kepentingan pada atribut tersedianya informasi kesehatan berupa rambu penunjuk dan informasi yang disampaikan melalui pengeras suara. Tingkat kepuasan (X) = $(1 \times 1) + (2 \times 1) + (3 \times 16) + (4 \times 49) + (5 \times 53) = 1 + 2 + 48 + 196 + 265 = 512$, rata-rata = $512 : 120 \text{ responden} = 4,2667$.

b. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Penumpang

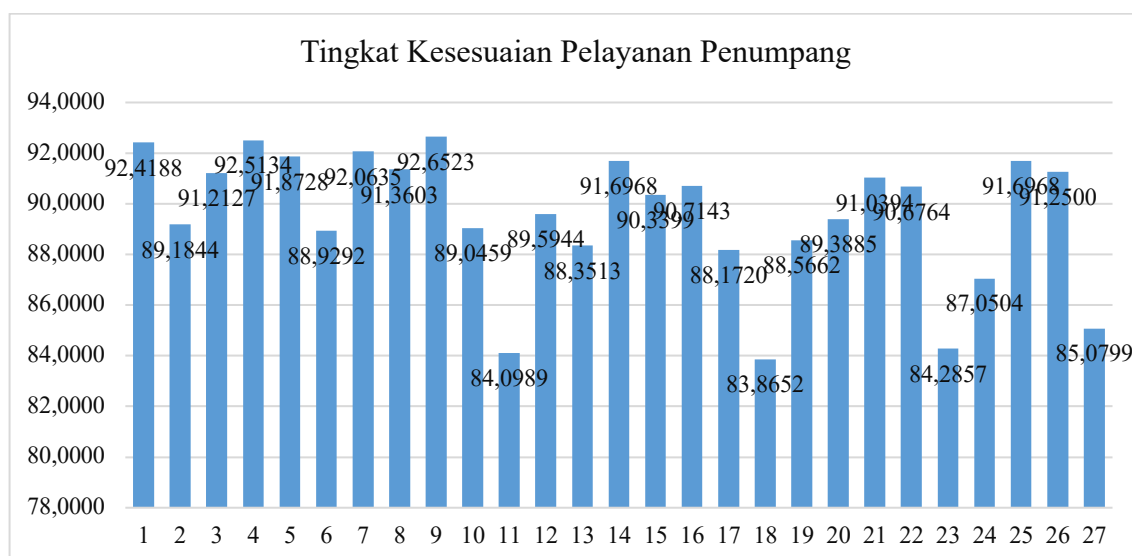
Tingkat kesesuaian didapat dari masing-masing atribut yang dibandingkan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelabuhan. Peringkat dari tingkat kesesuaian dapat digunakan oleh pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak untuk mengetahui kinerja pelayanan penumpang. Sehingga, pengelola pelabuhan dapat meningkatkan kinerja dan mempertahankan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari pelayanan sebelumnya, sehingga tingkat kepentingan pelayanan pengguna jasa dapat terpenuhi secara keseluruhan. Berikut, merupakan contoh perhitungan tingkat kesesuaian (%) pada atribut tersedianya informasi kesehatan

berupa rambu penunjuk (*signage*), dan/ atau informasi yang disampaikan melalui pengeras suara. Tingkat kesesuaian (%) = $(512 : 554) \times 100\% = 0,924188 \times 100\% = 92,4188\%$ (Gambar 2).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Merak dinyatakan, bahwa tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan tingkat pelayanan terhadap 27 atribut kualitas pelayanan pelabuhan belum memenuhi harapan pengguna jasa secara keseluruhan. Bila dilihat persentase tingkat kesesuaian pelayanan masih dibawah 100 persen (Gambar 3), sehingga dapat diketahui bahwa pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak belum optimal mencapai layanan pada 27 atribut kualitas pelayanan, dan 27 atribut tersebut akan diuraikan bahasannya pada setiap kuadran A – B. Pengelola pelabuhan secara berkelanjutan harus meningkatkan layanan sesuai standar pelayanan minimal penyelenggaraan pelabuhan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa di wilayah Pelabuhan Penyeberangan Merak.

c. Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan analisis CSI, didapatkan atribut layanan dari pekerjaan tim Pengelola



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar 3 Urutan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Pelabuhan

Pelabuhan Penyeberangan Merak sebesar 0,8344 atau 83,44% yang berada pada batas koefisien 0,81 – 1. Maka, pengguna jasa pelabuhan merasa sangat puas terhadap layanan pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak. sehingga, pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak akan dapat meningkatkan pelayanannya untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

d. Pengukuran Skor Kualitas Pelayanan Penumpang

Berdasarkan hasil perhitungan antara nilai tingkat kepuasan pelayanan dan nilai tingkat kepentingan pelayanan, nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah - 0,498. Maka, tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Merak masih belum optimal. Sehingga hasil hipotesis atas pertanyaan penelitian ini adalah terdapat kesenjangan pelayanan antara tingkat penting pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima.

e. Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kepentingan pelayanan penumpang diukur untuk mendapatkan atribut paling prioritas yang dapat berkontribusi terhadap kepuasan penggunanya. Dengan menggunakan metode ini maka peneliti akan mendapatkan pernyataan yang berkualitas rendah pada pelayanannya dan pelayanan mana yang harus diperbaiki kualitas layanannya, agar dapat dilakukan peningkatan pada kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Tingkat kepentingan pengguna jasa dan tingkat kepuasan pengguna jasa dapat diketahui dengan menggunakan penyebaran kuesioner dan dilakukan rekapitulasi terhadap pelayanan yang diterima selanjutnya dilakukan pemetaan nilai pelayanan dalam diagram kartesius.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, urutan skor tingkat kepentingan pengguna jasa dimulai dari atribut yang tertinggi adalah tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR), *hydrant*, serta alat pemadam jenis lainnya yang mudah diakses dan tidak terhalang oleh benda-benda lain sebesar 560 dengan nilai rata-rata yaitu 4,7417 sedangkan untuk atribut yang paling

rendah yaitu tersedianya informasi pencegah gangguan keamanan dan ketertiban yang dapat berupa audio, visual, maupun layanan nomor telepon darurat dengan nilai 544 dan nilai rata-rata yaitu 4,5333.

Berdasarkan analisis, dapat diketahui bahwa urutan tingkat kepuasan pengguna jasa dengan nilai paling tinggi yaitu tersedianya fasilitas keamanan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengguna jasa dengan nilai total yaitu 522 atau nilai rata-rata sebesar 4,3500, selanjutnya tersedianya titik kumpul (*assembly point*), dilengkapi dengan penanda yang jelas dan mudah terlihat dengan nilai total 520 dan nilai rata-rata 4,333, selanjutnya tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR), *hydrant*, serta alat pemadam jenis lainnya yang mudah diakses dan tidak terhalang oleh benda-benda lain dengan nilai total 519 dan nilai rata-rata 4,3250. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan dengan nilai paling rendah sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan adalah tersedianya fasilitas untuk disabilitas atau kebutuhan khusus yang memperhatikan aspek keamanan, dan keselamatan pengguna jasa dengan nilai total 472 dan nilai rata-rata 3,9333, selanjutnya tersedianya informasi kedatangan, keberangkatan, dan gangguan perjalanan yang dapat diandalkan dengan nilai total 473 dan nilai rata-rata 3,9417, dan seterusnya tersedianya toilet terpisah untuk setiap gender, dan memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa.

f. Analisis Kesenjangan Paling Tinggi

Mengacu pada nilai indeks kualitas pelayanan, analisis kemudian dilanjutkan untuk mengetahui besarnya nilai kesenjangan yang terjadi antara kinerja dengan harapan pengguna layanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan antara tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan pelayanan pengguna jasa, diketahui bahwa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu tersedia informasi kedatangan, keberangkatan, dan gangguan

perjalanan yang dapat diandalkan dengan nilai kesenjangan paling tinggi yaitu sebesar -0,7583, selanjutnya tersedianya toilet terpisah untuk setiap gender, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa dengan nilai kesenjangan sebesar -0,7500, tersedianya fasilitas untuk disabilitas atau kebutuhan khusus yang memperhatikan aspek keamanan, dan keselamatan pengguna jasa sebesar -0,7333, sampai dengan nilai kesenjangan paling rendah yaitu tersedianya informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan yang dapat diandalkan oleh pengguna jasa -0,7000. Hal ini menjelaskan bahwa pengelola pelabuhan perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan secara bertahap dan merata dari pelayanan prioritas pertama sampai dengan prioritas ke dua puluh tujuh.

Untuk mempermudah dalam melihat kesenjangan pelayanan antara tingkat kepuasan pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan pelabuhan (Gambar 4).

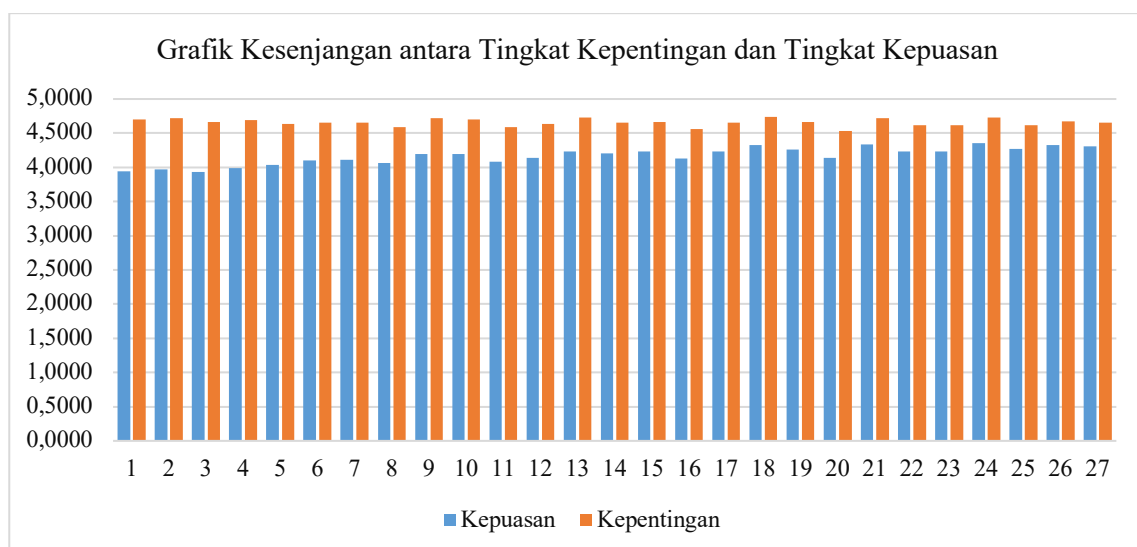
Penjelasan mengenai nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan dari masing-masing atribut dapat dilihat pada diagram kartesius (Gambar 5). Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui letak posisi atribut pelayanan berdasarkan persepsi pengguna

jasa pelabuhan pada kuadran-kuadran diagram kartesius. Setiap kuadran memperlihatkan kualitas pelayanan yang berbeda, sehingga peneliti dapat mengetahui prioritas pelayanan yang dianggap paling memuaskan dan penting bagi pengguna jasa hingga pelayanan yang dianggap tidak efektif dan efisien atau berlebihan yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan.

Matriks IPA terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda yaitu:

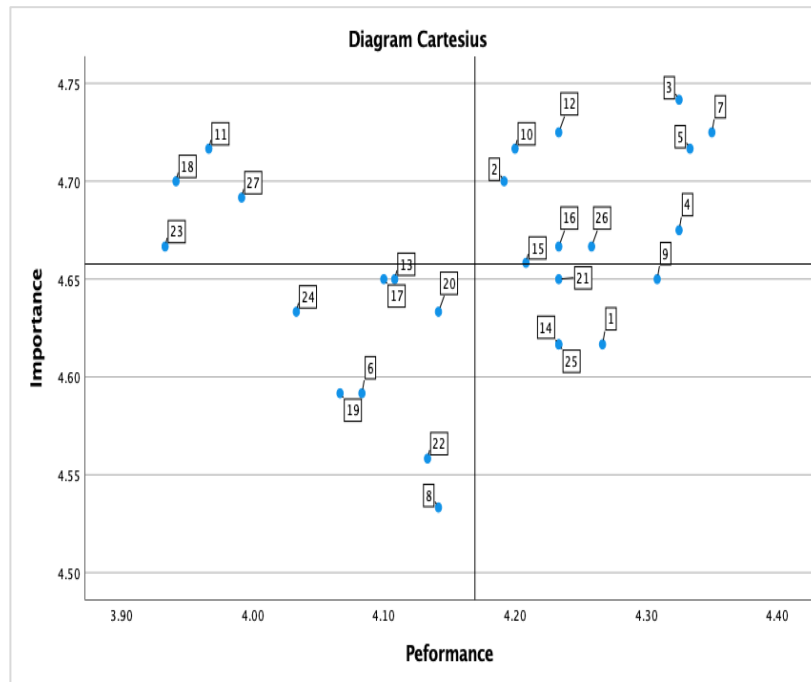
1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pernyataan pada kategori kuadran A yang merupakan sebagai prioritas utama adalah; (a) tersedianya toilet terpisah untuk setiap gender yang bersih, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa (11), (b) tersedianya informasi kedatangan, keberangkatan, dan gangguan perjalanan yang dapat diandalkan (18), (c) tersedianya informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan yang dapat diandalkan oleh pengguna jasa (27), dan (d) tersedianya fasilitas untuk disabilitas atau kebutuhan khusus yang memperhatikan aspek keamanan, dan keselamatan pengguna jasa (23).



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar 4 Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan



Gambar 5 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pernyataan pada layanan yang termasuk dalam kuadran B ini adalah; (a) tersedianya fasilitas keamanan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengguna jasa (7), (b) tersedianya titik kumpul (assembly point), dilengkapi dengan penanda yang jelas dan mudah terlihat (5), (c) tersedianya Alat Pemadam Api Ringan, hydrant, serta alat pemadam jenis lainnya yang mudah diakses dan tidak terhalang oleh benda-benda lain (3), (d) tersedianya jalur evakuasi yang memiliki akses langsung ke ruang terbuka yang aman, dilengkapi dengan penanda yang jelas dan mudah terlihat (4), (e) waktu yang dibutuhkan untuk antri di loket tidak memerlukan waktu yang lama (26), (f) tersedianya fasilitas untuk melakukan ibadah beserta perlengkapannya yang bersih dan tidak berbau, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa (12), (g) tersedianya lajur penumpang kedatangan yang dilengkapi dengan jalur pemisah pejalan kaki yang aman, nyaman, dan terlindungi terhadap cuaca (16), (h) tersedianya lajur penumpang keberangkatan

yang dilengkapi dengan jalur pemisah pejalan kaki yang aman, nyaman, dan terlindungi terhadap cuaca (15), (i) tersedianya ruang tunggu yang bersih dan tidak berbau, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa (10), dan (j) tersedianya fasilitas kesehatan yang memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (2).

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pernyataan layanan pada kategori kuadran C adalah; (a) tersedianya fasilitas ruang ibu menyusui yang bersih dan tidak berbau, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa (24), (b) tersedianya informasi angkutan lanjutan yang dapat berupa audio, maupun visual untuk mengakomodasi penumpang orang dari dan ke terminal pelabuhan (19), (c) tersedianya informasi nomor darurat khusus yang mudah diingat dan dapat dihubungi oleh pengguna jasa ketika mengalami semua jenis keadaan darurat (6), (d) tersedianya informasi yang jelas meliputi ketersediaan dan kejelasan informasi mengenai trayek, tarif, dan waktu operasional angkutan (17), (e) tersedianya

fasilitas kantin yang bersih dan tidak berbau, dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa (13), (f) tersedianya personil (porter) dalam pelayanan bagasi penumpang yang memberikan perhatian penuh kepada pengguna jasa (22), (g) tersedianya informasi pencegahan gangguan keamanan dan ketertiban yang dapat berupa audio, visual, maupun layanan nomor telepon darurat (8), dan (h) tersedianya ketepatan/ kepastian dalam menerima informasi dengan jelas dan benar oleh fasilitas layanan informasi (20).

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pernyataan layanan pada kategori kuadran D adalah; (a) tersedianya petugas keamanan yang senantiasa memberikan perhatian penuh dalam menjaga keamanan dan ketertiban pengguna jasa (9), (b) tersedianya informasi kesehatan berupa rambu penunjuk (signage), dan/ atau informasi yang disampaikan melalui pengeras suara (1), (c) tersedianya kapasitas dan luasan fasilitas parkir dalam keadaan yang memadai dengan memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan (21), (d) kegiatan layanan penjualan tiket dilakukan dengan cepat dan tepat, sebanding dengan ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan (25), (f) tersedianya lampu penerangan sesuai dengan standar yang ditentukan (intensitas cahaya 200-300 lux) atau penerangan yang disediakan dirasa telah cukup (14).

Berdasarkan temuan kajian yang telah dilakukan terhadap pengguna jasa pelabuhan bahwa pengguna jasa pelabuhan merasa fasilitas yang terkait dengan ketersediaan toilet yang bersih dan tidak berbau sangat penting namun dari sisi kinerja yang diberikan tidak sebanding dengan harapan pengguna jasa. Dengan tersedianya fasilitas toilet yang bersih dan tidak berbau maka pengguna jasa merasa nyaman bila berada pada wilayah pelabuhan, oleh karena itu pihak pengelola pelabuhan perlu melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas pada toilet yang bersih dan tidak berbau sehingga penilaian konsumen terhadap pengelolaan pelabuhan menjadi sangat baik.

Informasi mengenai kedatangan, keberangkatan, dan gangguan perjalanan ini menjadi salah satu harapan dari pengguna jasa yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam aspek pelayanan keterjangkauan dalam menyediakan informasi kedatangan, keberangkatan, dan gangguan perjalanan yang dapat diandalkan antara lain audio speaker yang terdengar dengan jelas, tersedianya petugas pada bagian informasi, data atau informasi gangguan perjalanan (informasi cuaca, gangguan cuaca, kerusakan fasilitas dermaga, pengalihan jam/kapal yang melayani keberangkatan, informasi kedatangan kapal). Hal ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna jasa pelabuhan yang menuju pada satu lokasi tujuan tetapi juga bermanfaat pengguna jasa yang akan melanjutkan perjalanan menggunakan moda lanjutan. Selain itu informasi ini juga bermanfaat bagi penjemput dan penyedia jasa moda lanjutan dalam menyusun jadwal.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner dan survey ke lokasi belum tersedia informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan. Hal ini perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan terkait penyediaan informasi tersebut. Untuk lokasi penempatan informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan dapat diletakkan di ruang tunggu penumpang, *tollgate* kendaraan dan *website* pembelian tiket *online*. Di era pemesanan tiket *online*, calon pengguna jasa melakukan riset menyeluruh, membandingkan harga, fasilitas, dan ulasan dari berbagai platform sebelum memutuskan untuk memesan. Selain itu, calon pengguna jasa dapat memahami kebijakan pembatalan dan pengembalian uang serta melindungi informasi pribadi saat bertransaksi secara *online*. Pembelian tiket secara *online* ini termasuk dalam aspek pelayanan kemudahan/ keterjangkauan, namun hal ini berkaitan dengan aspek pelayanan kehandalan/ keteraturan terkait dengan informasi atau

jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan. Pada pembelian tiket online informasi yang diberikan hanya pilihan jam keberangkatan dan kelas layanan keberangkatan tetapi tidak menyertakan nama kapal dan nama perusahaan penyedia kapal yang pasti dan tepat.

Saat ini pelabuhan penyeberangan sudah banyak berinovasi dalam memberikan pelayanan dan melengkapi fasilitas, maka untuk itu Pengelola pelabuhan dapat meningkatkan kinerja pelabuhan dengan menyediakan informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan pada lokasi di pelabuhan yang mudah terlihat dengan format yang jelas. Selain itu informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan juga dapat ditambahkan pada *website* pembelian tiket *online* ataupun *website* pengelola pelabuhan.

Difabel menurut Undang-Undang Nomor 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, cacat mental dan cacat fisik serta mental (UU RI, 1997). Berdasarkan UU Nomor 4 tahun 1997 tersebut yang menegaskan bahwa kaum difabel merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama. Pada pasal 6 huruf d menjelaskan difabel berhak memperoleh aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya. Kenyataannya penyandang difabel mendapatkan hak-hak tersebut, yang disediakan oleh Pemerintah tanpa ada sosialisasi kepada masyarakat dan keluarga kaum difabel (Rahayu & Dewi, 2013). Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak sebagai pelayanan publik harus memiliki fasilitas bagi kaum difabel, hal ini terdapat pada standar pelayanan minimal penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan. Tersedia petugas yang dapat membantu penyandang cacat (difabel) dalam menggunakan fasilitas pelabuhan. Berdasarkan hasil penelitian ini

khususnya pada Pelabuhan penyeberangan dengan metode CSI dan IPA sejalan dengan beberapa analisis beberapa penelitian seperti, Saputra et al., (2022), Tias & Bakri, (2022), Antoro & Sefrus, (2022), Utomo et al., (2022), Marissa, (2015), dan Ghufroni, (2012).

D. Simpulan

Kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 27 indikator pelayanan yang diteliti bahwa pengguna jasa pelabuhan menerima pelayanan pengelola Pelabuhan Penyeberangan Merak. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Merak belum memenuhi ekspektasi atau harapan pengguna jasa dilihat dari 27 atribut pelayanan Pelabuhan pada hasil Kuadran A – B. Berdasarkan kajian *Importance Performance Analysis* (IPA), layanan yang menjadi prioritas utama adalah meningkatkan kinerja di Pelabuhan. Kajian IPA juga menunjukkan hasil keempat indikator pelayanan tersebut masuk dalam kuadran A yang merupakan pelayanan yang memiliki kepentingan yang tinggi bagi pengguna layanan namun belum dapat memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak. Berdasarkan hasil analisis, bahwa tidak semua atribut pelayanan kinerja pelabuhan penting dan memuaskan bagi pengguna jasa pelabuhan, maka pengelola pelabuhan harus menerapkan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2019 (PM RI, 2019) dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2020 (DRJD, 2020). Dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh pengguna jasa pelabuhan maka akan semakin baik pula tingkat kinerja pengelolaan pelabuhan.

Berdasarkan analisis IPA untuk perbaikan kualitas pelayanan kuadran A (Prioritas Utama) yaitu tersedianya toilet terpisah untuk setiap

gender yang bersih dan/ atau memperhatikan aspek kenyamanan pengguna jasa, tersedianya informasi kedatangan, keberangkatan, dan gangguan perjalanan yang dapat diandalkan, tersedianya informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan kapal penyeberangan yang dapat diandalkan oleh pengguna jasa, tersedianya fasilitas untuk disabilitas atau kebutuhan khusus yang memperhatikan aspek keamanan, dan keselamatan pengguna jasa. Berdasarkan analisis IPA untuk mempertahankan kualitas pelayanan kuadran B (Pertahankan prestasi), apabila pengelola pelabuhan dapat mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa maka kinerja pelayanan pelabuhan baik dan memuaskan.

Berdasarkan analisis IPA untuk kualitas pelayanan kuadran C dengan prioritas rendah, apabila pengelola pelabuhan secara berkelanjutan meningkatkan pelayanan pada pernyataan pelayanan pada kategori kuadran prioritas rendah maka kualitas kinerja pelayanan dapat meningkat. Pada analisis IPA dengan kategori kuadran D yaitu berlebihan, apabila pengelola pelabuhan mengurangi atau meminimalisir pelayanan yang berlebihan maka tidak mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan pelabuhan, sehingga pengelola pelabuhan dapat fokus untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan pelabuhan dengan kualitas pelayanan yang memiliki nilai rendah.

E. Daftar Pustaka

Antoro, E. D., & Sefrus, T. (2022). Analisis Tingkat Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Bengkulu-Enggano:(Studi Kasus: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi Bengkulu). *Jurnal Teknik Sipil*, 17(1), 51-57.

Bakar, I. A. (2010). *Suatu Pengantar Transportasi Penyeberangan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

Devi, L. K., Suharsono, A., & Sutomo. (2014). Hubungan Faktor Individu dengan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tegalsari

Kabupaten Banyuwangi. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, 4(2), 1–7.

DRJD. (2020). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*.

Ghufroni, A. Z. (2012). Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar di Kabupaten Situbondo. *Journal Ilmiah Universitas Malang*, 2(1), 10–18.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2000). *Quality management*. In *Goetsch, D. L. Davis, S. B.* Columbus: Prentice Hall.

Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak Performance Services in Merak Integrated. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 07(01), 77–86.

Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107.

Hutasoit, C. . (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.

Isa, M., Lubis, A., & Caniago, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 164–181.

Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.

Kuraesin. (2009). *Faktorfaktor yang berhubungan dnegan tingkat kecemasan pasien yang akan menjalani operasi di RSUP Fatmawati*. Univrsitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*.

- Rajawali Pers.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Marissa, Y. (2015). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api. *Taguchi : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 3(1), 18–25.
- Plangiten, R. R., Pandey, S. V., & Lalamentik, L. G. (2019). Evaluation of Operational Performance of Asdp Indonesia Ferry Bitung Port. *Static Civil Journal*, 7(2).
- PM RI. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*.
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(2), 1–18.
- Rangkuti, F. (2017). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCA*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saputra, M. R. A., Lakawa, I., Huiyanto, H., Jassin, A. M., & Sufrianto, S. (2022). Analisis Persepsi Pelayanan Kapal Malam Rute Kendari-Raha Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 3(1), 18-31.
- Satwiko. (2009). *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto.
- Sodik, A. M., Mustakim, A., & Wuryaningrum, P. (2019). Analisis Perencanaan Pola Operasi Armada Kapal Penyeberangan: Studi Kasus Pelabuhan Ujung-Kamal. *JURNAL TEKNIK ITS*, 8(1), 100–105.
- Tamba, P., & Gunadi, W. (2023). The Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Wilayah Biak dan Sorong. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2343-2363.
- Tanasale, C. C., Saputro, S. E., Solikin, S., Saptana, S., Febriyanti, F., & Maemunah, S. (2023). Customers Satisfaction of Port Services Hunimua Central Maluku. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(2), 177-186.
- Tarwoto, & Wartonah. (2011). *Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Tias, R. T. N., & Bakri, M. D. (2022). Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Transportasi Penyeberangan Speedboat Reguler Rute Tarakan-Kabupaten Tana Tidung. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 227-242.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran* (Eds. 2). Yogyakarta: Alfabeta.
- Triatmodjo, B. (2008). *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Off set.
- Utomo, D. S., Siswanto, H., & Supriyanto, B. (2022). Evaluation of the level of service users for the Ketapang–Gilimanuk Ferry Service during the Covid-19 Pandemic Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Reka Buana: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Teknik Kimia*, 7(2), 201-212.
- UU RI. (1997). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat*.
- UU RI. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 1 butir 12*.
- Wungu, J., & Brotharsojo, H. (2003). *Tingkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.