

Penilaian Kinerja Pelayanan pada Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Kartini

Service Performance Assessment for Kartini Ferry Port Development

Izzudin Ahyar ^{a,1*}, Jojok Widodo Soetjipto ^{b,2,}, Rindang Alfiah ^{a,3}

^{a, b, c} Universitas Jember, Jalan Kalimantan No. 37 Kampus Tegalboto, Jawa Timur, Indonesia
^{1*} izzudinahyar452@gmail.com, ² jojok.teknik@unej.ac.id, ³ rindangalfiah@unej.ac.id

*corresponding e-mail

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

ABSTRACT

This study aims to determine the development of Kartini Ferry Port based on service performance assessment. Service performance assessment was analyzed using two methods, namely identification of existing port suitability based on surveys, and Customer Satisfaction Index analysis through distributing questionnaires to respondents. Furthermore, development at Kartini Port uses the gap results from previous Customer Satisfaction Index analysis. Research variables are sourced from Minister of Transportation Regulation Number 39 of 2015 with 21 indicators to be analyzed. The research results show suitability identification at the existing Kartini Port received a score of 44 (less suitable) and the results from Customer Satisfaction Index analysis also received a value of 62.23% (quite satisfied). This shows the service performance at the Kartini Ferry Port is still not fully maximized. Results from the gap calculation show that there are 10 service indicators with a value smaller than minus one (< -1). This indicates that indicators need to be developed and improved in the future. The existing development of Kartini Ferry Port needs to be done is adding facilities that are not yet available, readjusting some facilities that have not been maximized, and adding some information that is still incomplete.

Keywords: *ferry port, suitability identification, service performance, primary survey, sea transport*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan arahan pengembangan kawasan Pelabuhan Kartini berdasarkan penilaian kinerja pelayanan eksisting. Penilaian kinerja pelayanan dianalisis menggunakan dua metode, yaitu identifikasi kesesuaian eksisting pelabuhan melalui survei primer, dan penghitungan analisis *Customer Satisfaction Index* melalui penyebaran kuesioner pada responden. Selanjutnya arahan pengembangan pada Pelabuhan Kartini menggunakan hasil *gap* dari penghitungan analisis *Customer Satisfaction Index* sebelumnya. Variabel penelitian bersumber dari Permenhub Nomor 39 Tahun 2015 dengan 21 indikator yang akan dianalisis (PM RI, 2015). Hasil penelitian menunjukkan identifikasi kesesuaian pada eksisting pelabuhan mendapatkan skor sebesar 44 (kurang sesuai) dan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* yang juga mendapatkan nilai 62,23% (cukup puas), hal ini menunjukkan kinerja pelayanan

pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang masih belum sepenuhnya maksimal. Hasil penghitungan nilai gap menunjukkan bahwa terdapat 10 indikator pelayanan dengan nilai lebih kecil dari minus satu (< -1) yang memerlukan pengembangan dan perbaikan ke depannya. Arahan pengembangan pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang perlu dilakukan adalah penambahan fasilitas yang belum tersedia, penyesuaian kembali fasilitas yang belum maksimal pelayanannya, dan menambahkan beberapa informasi yang masih belum lengkap.

Kata kunci: pelabuhan penyeberangan, identifikasi kesesuaian, kinerja pelayanan, survei primer, transportasi laut

A. Pendahuluan

Kabupaten Jepara merupakan salah satu wilayah administrasi yang berada di Provinsi Jawa Tengah yang sebagian besar wilayahnya berada di daratan Pulau Jawa. Terdapat satu wilayah kecamatan berupa kepulauan dan terpisah jauh dari wilayah Jepara lainnya, dimana wilayah yang dimaksud merupakan Kecamatan Karimunjawa dan terkenal dengan wisata lautnya. Transportasi melalui laut sangat dibutuhkan bagi masyarakat di Kepulauan Karimunjawa. Keberadaan akses transportasi laut yang menghubungkan Kepulauan Karimunjawa cukup penting dan menjadi akses utama, baik bagi wisatawan maupun masyarakat yang menetap dan tinggal di wilayah ini. Kebutuhan yang dikirim seperti logistik dan bahan pangan juga dikirim melalui akses transportasi laut karena keterbatasan pengelolaan sumber daya di sana (Putri & Susilowati, 2020). Pada tahun 1995 mulai dikerjakan konstruksi pembangunan.

Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang menghubungkan Kota Jepara dengan Kepulauan Karimunjawa. Proporsi sektor transportasi melalui danau, sungai dan penyeberangan pada kurun waktu 2016-2019 memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Jawa Tengah hingga 0,01 persen (Handayani et al., 2020) (BPS RI, 2022).

Jarak yang ditempuh dari Pelabuhan Kartini di Kota Jepara menuju Pelabuhan Karimunjawa adalah sejauh 90 km (BPS Kabupaten Jepara, 2023). Pelabuhan Kartini saat ini melayani perjalanan dari dan menuju

Karimunjawa dengan dua jenis kapal, yaitu kapal cepat (KMC Express Bahari) dan kapal feri (KMP Siginjai). Kedua kapal ini beroperasi hampir setiap hari tiap bulannya dan melayani mobilitas penumpang yang menghubungkan Kota Jepara dengan Kepulauan Karimunjawa. Adanya Pelabuhan Penyeberangan Kartini kemudian memberi dampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan sosial Kabupaten Jepara, terutama bagi masyarakat di Karimunjawa dimana terdapat peningkatan arus barang dan penumpang (Khusna, 2018).

Kondisi Pelabuhan Kartini sebagai pintu gerbang dan akses utama menuju Kepulauan Karimunjawa saat ini memiliki kondisi yang kurang baik. Diketahui bahwa di Pelabuhan Penyeberangan Kartini memiliki tingkat pelayanan rendah, hal ini kemudian berdampak pada tidak optimalnya pelayanan yang ada (Maemunah et al., 2023). Dari identifikasi dan analisis yang dilakukan berdasarkan kondisi yang ada, dapat diketahui bahwa pada pelabuhan Kartini memiliki fasilitas penunjang yang kurang memadai dan tidak sesuai dengan standar minimal yang telah ditetapkan pada PM Nomor 39 Tahun 2015 terkait standar minimal pelayanan di pelabuhan penyeberangan (PMRI 2015) dan PM Nomor 91 Tahun 2021 tentang zonasi pelabuhan (PMRI 2021). Beberapa contoh seperti kurangnya jumlah tempat duduk, kapasitas ruang parkir, juga tidak adanya zonasi atau batasan yang jelas pada kawasan pelabuhan. Identifikasi berdasarkan PM No. 39 Tahun 2015 menunjukkan bahwa di Pelabuhan Kartini terdapat 42,42% kriteria yang memenuhi dan 57,57% yang tidak sesuai

pada komponen-komponen standar pelayanan penumpang (Negara, 2021)

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penilaian kinerja pelayanan dengan penilaian persepsi atau harapan dari kinerja suatu pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2018, Utomo et al., 2021). Begitu pun sebaliknya, apabila harapan pelayanan tidak sesuai di bawah kinerja yang ada maka kualitas pelayanan masih dianggap belum baik. Shemwell, Yavas, dan Bilgin menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada, maka diperlukan perbaikan dan pengembangan pada pelayanan tersebut. Pengembangan pada suatu kawasan didefinisikan sebagai usaha untuk membangun dan meningkatkan hubungan kesalingtergantungan dan interaksi antara sistem ekonomi, masyarakat, dan lingkungan hidup beserta sumber daya alamnya (Murtiningrum & Oktoyoki, 2019). Usaha pengembangan kawasan yang dilakukan memerlukan proses perencanaan yang terdiri dari identifikasi dan analisis data untuk mendapatkan hasil arahan pengembangan yang maksimal dan sesuai dengan kebutuhan pengembanganyangdilakukan. Pengembangan umumnya dilakukan karena ada beberapa faktor, di antaranya seperti kebutuhan akan kawasan yang bertambah, peningkatan fungsi kawasan, dan diperlukannya perbaikan pada eksisting kawasan.

Tujuan yang dirumuskan pada penelitian ini adalah menentukan arahan pengembangan pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang didasarkan pada kondisi pelayanan eksisting. Sebelumnya dilakukan penilaian kinerja pelayanan terlebih dahulu menggunakan

penilaian dari penumpang sebagai responden juga identifikasi kesesuaian eksisting dengan standar yang ditentukan melalui survei primer. Penilaian kinerja dari penumpang sebagai penumpang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan yang ada, sedangkan survei primer yang dilakukan untuk melihat kondisi eksisting sekaligus kesesuaiannya dengan standar Permenhub Nomor 39 Tahun 2015 (PMRI, 2015). Dari kedua metode pengukuran tersebut nantinya akan dibandingkan dari nilai yang didapat untuk melihat kinerja pelayanan Pelabuhan Kartini Jepara.

B. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan menggunakan variabel berdasarkan Permenhub Nomor 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan. Dalam Permenhub ini terdapat 6 variabel berupa keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan (PM RI, 2015). Dari variabel-variabel ini terdapat 21 indikator pelayanan yang akan dianalisis pada penelitian. Data yang digunakan berkaitan dengan komponen pelayanan pada eksisting Pelabuhan Penyeberangan Kartini, contohnya seperti kondisi fasilitas, kondisi pelayanan, dan informasi operasional pelabuhan.

Pengumpulan data dilakukan dengan identifikasi dan survei pada kawasan pelabuhan. Terdapat identifikasi eksisting yang dilakukan berupa operasional pelabuhan, ketersediaan sarana, dan kondisi pelayanan di dalamnya, menyesuaikan dengan variabel yang digunakan. Selanjutnya penilaian kinerja pelayanan dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada responden, dimana responden dipilih berdasarkan kriteria yang merupakan penumpang kapal sebagai pengguna jasa angkutan penyeberangan dalam tiga tahun terakhir, dimana diketahui terdapat total 379.310 penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini (Dishub Jepara, 2024). Dari data pengguna yang sesuai dengan

kriteria, dengan menggunakan rumus Slovin dan dengan *margin of error* sebesar 0,1 maka diperoleh responden yang bersedia untuk diwawancara sebanyak 100 orang (Sekaran, & Bougie, 2016).

Pada penelitian dilakukan beberapa analisis untuk menilai pelayanan kinerja pada eksisting Pelabuhan Penyeberangan Kartini. Hasil analisis ini kemudian menjadi acuan perumusan arahan pengembangan. Metode analisis pada penelitian adalah Analisis Deskriptif dan Analisis CSI.

Pada metode analisis deskriptif ini, terdapat observasi dan identifikasi komponen pelayanan yang menjadi indikator dalam penelitian. Analisis ini dilakukan melalui survei pada eksisting Pelabuhan Kartini. Setelah dilakukan identifikasi kemudian dilakukan klasifikasi penilaian untuk melihat tingkat kesesuaian eksisting pelabuhan berdasarkan standar pelayanan penumpang pada Permenhub Nomor 39 Tahun 2015. Untuk nilai 1 menunjukkan indikator yang tidak sesuai, nilai 2 menunjukkan indikator kurang sesuai, dan nilai 3 menunjukkan indikator telah sesuai. Hasil penilaian tiap indikator akan dihimpun menjadi satu untuk dapat melihat secara keseluruhan tingkat kesesuaiannya dengan standar Permenhub. Rentang keseluruhan dari hasil penilaian kondisi eksisting dapat diklasifikasikan sebagai berikut: Total nilai 21 – 34 berarti Tidak sesuai ; Total nilai 35 - 48 berarti Kurang sesuai; Total nilai 49 – 63 berarti Sesuai

Pada metode analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*), analisis bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas suatu pelayanan dalam bentuk persentase angka. Dalam analisis ini terdapat pengukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) pada eksisting pelayanan. Sebelum dilakukan penghitungan nilai CSI, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu pada hasil kuesioner penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menentukan nilai CSI dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Menghitung rata-rata dari data kuesioner berupa *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap variabel
- 2) Menghitung *weight factor* (WF) dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 \quad (1)$$

- 3) Menghitung *weight score* (WS) dengan rumus:

$$WS = WFi \times MSSi \quad (2)$$

- 4) Menghitung *weight Total* (WT) dengan rumus:

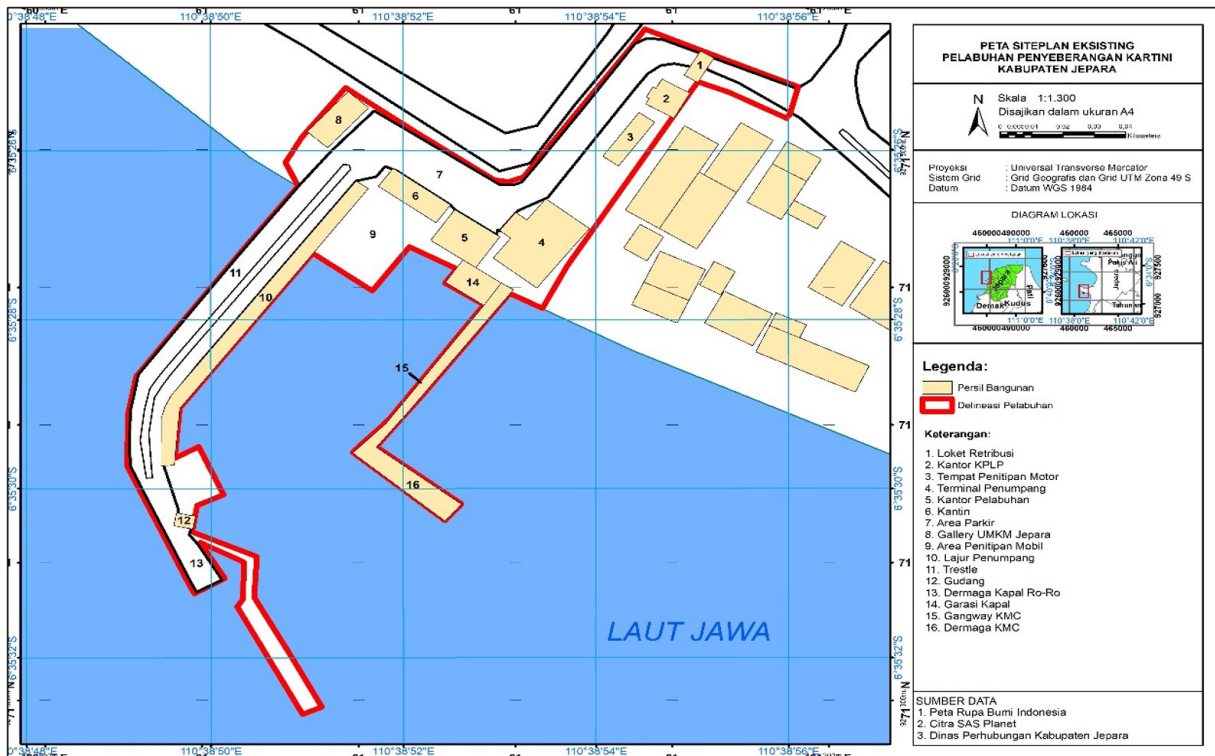
$$WT = \sum WS \quad (3)$$

- 5) Menghitung analisis CSI dengan membagi *weight total* dengan skala tertinggi, yaitu 5, rumusnya yaitu:

$$CSI = \frac{WT}{5} \quad (4)$$

- 6) Menentukan kriteria kepuasan konsumen hasil analisis CSI dari skor yang diperoleh.
- 7) Kemudian dilakukan Analisis Gap, dimana nilai gapnya merupakan selisih antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan tiap indikator yang diukur sebelumnya pada analisis CSI. Prioritas arahan pengembangan kemudian dibatasi hanya pada hasil penghitungan gap indikator dengan nilai lebih kecil dari minus satu (< -1). Dimana jika nilai gap < -1, maka pelayanan yang diberikan dianggap masih kurang baik dan sesuai (Parasuraman et al., 1998) Nilai gap dihitung menggunakan rumus berikut:

$$Gap = MSSi - MISi \quad (5)$$



Gambar 1 Peta Siteplan Eksisting Pelabuhan Penyeberangan Kartini

Keterangan:

Gap : Selisih

MSSi : Nilai rata-rata kepuasan/kinerja tiap variabel

MISi : Nilai rata-rata kepentingan tiap variabel

C. Hasil dan Pembahasan

Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang merupakan pelabuhan utama terletak di Kabupaten Jepara dan menghubungkan Kota Jepara dengan Karimunjawa. Data lintasan dari ASDP menunjukkan bahwa lintasan penyeberangan antara Kota Jepara dengan Karimunjawa termasuk dalam lintasan komersil. Lokasi pelabuhan cukup strategis karena berada di Pesisir Perkotaan Jepara. Terdapat kapal cepat dan kapal ferry Ro-Ro yang melayani penyeberangan menuju Karimunjawa. Dalam tiga tahun terakhir, jumlah penumpang pada Pelabuhan Kartini terus meningkat dengan total penumpang sebanyak 379.310 orang. Jumlah okupansi penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan

Kartini sebesar 39% - 55% (Dishub Jepara, 2024). Peta eksisting kawasan Pelabuhan Kartini dapat dilihat pada Gambar 1.

Secara umum sebagian besar ketersediaan sarana prasarana eksisting yang ada sudah lengkap. Namun beberapa sarana ini memiliki kondisi kurang baik dan tidak sesuai dengan pada Permenhub Nomor 39 Tahun 2015. Identifikasi kesesuaian dilakukan untuk melihat tingkat kesesuaian komponen pelayanan di Pelabuhan.

Dari hasil pemberian skor pada tiap indikator yang kemudian dihimpun menjadi satu, didapatkan total nilai sebanyak 44 dengan klasifikasi kurang sesuai. Total nilai ini menunjukkan bahwa hanya sebagian atau belum sepenuhnya indikator pendukung pelayanan pada eksisting pelabuhan yang sesuai. Hasil penghitungan ini kemudian akan dibandingkan dengan penghitungan nilai CSI, dimana keduanya dijadikan acuan dasar merumuskan arahan pengembangan pada Kawasan Pelabuhan Penyeberangan Kartini.

Sementara, Penilaian Kinerja Pelayanan Pelabuhan Kartini dari Penumpang diperoleh

Tabel 1 Penilaian Kesesuaian Standar Permenhub Berdasarkan Identifikasi Eksisting pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini

Variabel	Indikator	Nilai	Keterangan
Keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan	2	Kurang sesuai
	Informasi dan fasilitas kesehatan	2	Kurang sesuai
	Fasilitas keamanan	3	Sesuai
Keamanan	Petugas keamanan	3	Sesuai
	Informasi gangguan keamanan	2	Kurang sesuai
	Lampu penerangan	2	Kurang sesuai
Kehandalan	Layanan penjualan tiket	3	Sesuai
	Ruang tunggu	1	Tidak sesuai
	Toilet	1	Tidak sesuai
Kenyamanan	Mushola	2	Kurang sesuai
	Fasilitas pengatur suhu (AC/kipas angin)	1	Tidak sesuai
	Fasilitas lajur penumpang	2	Kurang sesuai
Kemudahan/ Keterjangkauan	Informasi pelayanan pada pelabuhan	3	Sesuai
	Informasi gangguan perjalanan kapal	2	Kurang sesuai
	Informasi dan moda angkutan lanjutan	2	Kurang sesuai
	Keberadaan <i>customer service</i>	2	Kurang sesuai
	Tempat parkir	2	Kurang sesuai
	Aksesibilitas menuju kawasan pelabuhan	3	Sesuai
	Pelayanan bagasi	3	Sesuai
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang difabel	2	Kurang sesuai
	Ruang ibu menyusui	1	Tidak sesuai
	Total Nilai	44	Kurang Sesuai

dari serangkaian uji validitas dan reliabilitas atas data yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan *software* SPSS sebelum penghitungan nilai CSI dan gap, tujuannya untuk mengukur tingkat ketepatan dan konsistensi jawaban pada kuesioner yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan signifikansi sebesar 0,01 sehingga didapatkan nilai *r*-tabel sebesar 0,256. Hasil uji ini sudah menunjukkan nilai valid baik pada kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan pada responden, dimana nilai *r*-hitung lebih besar dari nilai *r*-tabel. Kemudian hasil uji reliabilitas yang dilakukan juga sudah menunjukkan nilai reliabel dengan nilai *Croanbach's Alpha* di atas 0,7. Nilai *Croanbach's Alpha* yang didapatkan pada kuesioner tingkat kepentingan sebesar

0,923 sedangkan pada kuesioner tingkat kepuasan sebesar 0,852.

Analisis untuk menghitung nilai CSI dan gap kemudian dapat dilakukan dengan mengolah data dari kuesioner penelitian. Hasil penghitungan pada analisis ini dijelaskan pada Tabel 2.

Dapat diketahui bahwa hasil dari analisis CSI mendapat nilai sebesar 62,23% yang termasuk pada kategori cukup puas. Namun nilai yang didapatkan ini menunjukkan penilaian kepuasan pada pelayanan Pelabuhan Kartini masih belum sepenuhnya memuaskan karena masih belum mencapai nilai maksimal.

Arah pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Kartini Jepara membutuhkan perbaikan kembali fasilitas dan kinerja pada Pelabuhan Kartini untuk meningkatkan

Tabel 2 Hasil Penghitungan Analisis CSI dan Gap Pelayanan Pelabuhan Kartini

Kode	Indikator	MISi	MSSi	Gap	WF	WS
X1	Informasi dan fasilitas keselamatan	4,49	3,21	-1,28	5,37	17,23
X2	Informasi dan fasilitas kesehatan	4,26	3,12	-1,14	5,09	15,89
X3	Fasilitas keamanan	4,56	3,58	-0,98	5,45	19,52
X4	Petugas keamanan	4,69	3,93	-0,76	5,61	22,03
X5	Informasi gangguan keamanan	3,85	2,67	-1,18	4,60	12,29
X6	Lampu penerangan	3,96	3,20	-0,76	4,73	15,15
X7	Layanan penjualan tiket	4,51	4,01	-0,50	5,39	21,62
X8	Ruang tunggu	4,38	2,63	-1,75	5,24	13,77
X9	Fasilitas Toilet	4,22	2,31	-1,91	5,04	11,65
X10	Fasilitas Mushola	3,92	2,78	-1,14	4,69	13,03
X11	Fasilitas pengatur suhu (AC/kipas angin)	3,98	2,44	-1,54	4,76	11,61
X12	Fasilitas lajur penumpang	3,76	3,39	-0,37	4,49	15,24
X13	Informasi pelayanan pada pelabuhan	3,83	3,22	-0,61	4,58	14,74
X14	Informasi gangguan perjalanan kapal	3,48	2,94	-0,54	4,16	12,23
X15	Informasi moda angkutan lanjutan	4,16	2,87	-1,29	4,97	14,27
X16	Keberadaan <i>customer service</i>	3,64	2,90	-0,74	4,35	12,62
X17	Tempat parkir	3,59	3,56	-0,03	4,29	15,28
X18	Aksesibilitas menuju pelabuhan	4,02	4,14	0,12	4,81	19,90
X19	Pelayanan bagasi	3,08	3,49	0,41	3,68	12,85
X20	Fasilitas bagi penumpang difabel	3,64	2,48	-1,16	4,35	10,79
X21	Ruang ibu menyusui	3,63	2,18	-1,45	4,34	9,46
Σ MIS		83,65				
WT (Σ WS)		311,17				
Nilai CSI		62,23%				

kembali pelayanan sekaligus kepuasan penumpang sebagai pengguna angkutan penyeberangan. Arahannya didasarkan pada urutan nilai *gap* yang mendapat nilai minus (-). Hasil pengurutan atau perangkingan nilai *gap* indikator pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini dapat dilihat pada Tabel 3.

Dari data pada Tabel 2, terdapat 10 indikator dari total 21 indikator pelayanan yang mendapatkan nilai minus lebih kecil dari minus satu (< -1), hanya ada 2 indikator yang sudah bernilai positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini belum sepenuhnya baik dan sesuai dengan harapan penumpang. Pengembangan eksisting

pelabuhan didasarkan pada kondisi eksisting dan pelayanan di dalamnya. Indikator pelayanan yang masih mendapatkan nilai < -1 ini dijelaskan arahan pengembangannya yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Terdapat 10 indikator pelayanan pada Pelabuhan Kartini yang dirumuskan arahan pengembangannya. Hal berdasarkan pada hasil nilai *gap* yang mendapatkan nilai lebih kecil dari minus satu (< -1). Nilai *gap* kurang dari < -1 menunjukkan pelayanan yang tidak dalam kondisi baik. Indikator pelayanan yang dimaksud berada pada fasilitas toilet, ruang tunggu penumpang, fasilitas pengatur suhu (AC/kipas angin), moda angkutan lanjutan dari pelabuhan, informasi dan fasilitas kesehatan, informasi gangguan keamanan, kemudahan

Tabel 3 Pengurutan Pengembangan Pelayanan Berdasarkan Nilai Gap

Rangking	Kode	Indikator	Nilai MSSi	Nilai MISi	Nilai Gap
1	X9	Fasilitas Toilet	2,31	4,22	-1,91
2	X8	Ruang tunggu penumpang	2,63	4,38	-1,75
3	X11	Fasilitas pengatur suhu (AC/Kipas angin)	2,44	3,98	-1,54
4	X21	Ruangan bagi ibu menyusui	2,18	3,63	-1,45
5	X15	Moda Angkutan lanjutan dari pelabuhan	2,87	4,16	-1,29
6	X1	Informasi dan fasilitas keselamatan	3,21	4,49	-1,28
7	X5	Informasi untuk gangguan keamanan	2,67	3,85	-1,18
8	X20	Kemudahan sarana bagi penumpang difabel	2,48	3,64	-1,16
9	X10	Fasilitas Mushola	2,78	3,92	-1,14
10	X2	Informasi dan fasilitas kesehatan	3,12	4,26	-1,14
11	X3	Fasilitas keamanan (Kamera CCTV)	3,58	4,56	-0,98
12	X4	Keberadaan petugas keamanan	3,93	4,69	-0,76
13	X6	Lampu penerangan	3,20	3,96	-0,76
14	X16	Keberadaan <i>customer service</i>	2,90	3,64	-0,74
15	X13	Informasi pelayanan pada pelabuhan	3,22	3,83	-0,61
16	X14	Informasi gangguan perjalanan kapal	2,94	3,48	-0,54
17	X7	Layanan penjualan tiket	4,01	4,51	-0,50
18	X12	Lajur penumpang menuju kapal	3,39	3,76	-0,37
19	X17	Tempat parkir pada pelabuhan	3,56	3,59	-0,03
20	X18	Aksesibilitas menuju pelabuhan	4,14	4,02	0,12
21	X19	Porter yang melayani bagasi penumpang	3,49	3,08	0,41

Tabel 4 Deskripsi Arahkan Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Kartini

Rangking	Kode	Indikator	Deskripsi
1	X9	Fasilitas Toilet	Perbaikan fasilitas toilet di pelabuhan supaya kapasitasnya dapat bertambah juga peningkatan kebersihan sarana toilet di pelabuhan. Pada eksisting Pelabuhan Kartini hanya berfungsi 2 toilet dengan kondisi kurang bersih.
2	X8	Ruang tunggu penumpang	Penambahan luas ruang tunggu penumpang secara vertikal serta menambah tempat duduk. Dimana kondisi saat ini kapasitasnya terbatas untuk penumpang pada pelabuhan dengan jumlah tempat duduk yang tidak banyak.
3	X11	Fasilitas pengatur suhu (AC/Kipas angin)	Memberikan fasilitas berupa AC/Kipas angin yang dapat diletakkan dalam terminal penumpang. Fasilitas ini belum ditemui dan suhu ruangan mengandalkan sirkulasi udara kawasan pelabuhan.

Rangking	Kode	Indikator	Deskripsi
4	X21	Ruangan bagi ibu menyusui	Menambahkan fasilitas ruang menyusui yang baru dengan peletakan pada area ruang tunggu penumpang. Saat ini ruangan bagi ibu menyusui masih belum tersedia pada eksisting Pelabuhan Kartini.
5	X15	Moda Angkutan lanjutan dari pelabuhan	Meningkatkan pelayanan dengan informasi angkutan lanjutan dari Pelabuhan Kartini. Saat ini tersedia opsi ojek <i>online</i> atau travel sebagai angkutan lanjutan dari pelabuhan yang informasinya masih belum ditemui dengan jelas.
6	X1	Informasi dan fasilitas keselamatan	Menambahkan informasi keselamatan berupa rambu jalur evakuasi, rambu tempat titik kumpul evakuasi, dan nomor telepon yang dapat dihubungi yang masih belum ada. Untuk sarananya sudah tersedia pada eksisting pelabuhan.
7	X5	Informasi untuk gangguan keamanan	Informasi gangguan keamanan yang dapat dicetak kembali pada terminal penumpang dengan lokasi yang lebih strategis dan mudah dilihat. Sebelumnya informasi ini sedikit sulit ditemui oleh penumpang karena ukuran stiker yang kecil. Keberadaan petugas di pelabuhan juga dapat dimaksimalkan.
8	X20	Kemudahan fasilitas bagi penumpang difabel	Membuat jalur khusus dengan <i>ramp</i> dari terminal penumpang yang menghubungkan dek atas kapal feri. <i>Ramp</i> pada kapal feri hanya menghubungkan dek bawah kapal (tempat kendaraan), dimana untuk menuju dek atas kapal aksesnya terbatas melalui tangga.
9	X10	Fasilitas Mushola	Meningkatkan dan menjaga kebersihan fasilitas mushola di pelabuhan dan perlengkapannya, dimana pada pelabuhan tersebut kondisi mushola masih kurang terjaga kebersihannya.
10	X2	Informasi dan fasilitas kesehatan	Memaksimalkan pelayanan kesehatan dengan menjadwalkan petugas kesehatan yang berjaga saat operasional pelabuhan. Pada saat ini belum ada petugas kesehatan yang berjaga di pelabuhan walaupun sudah tersedia kotak P3K yang diletakkan di kantor pelabuhan.

fasilitas penumpang difabel, mushola, serta informasi dan fasilitas kesehatan.

Pada area terminal penumpang terdapat banyak indikator pelayanan yang belum dalam kondisi baik dan sesuai dengan standar

Permenhub. Apabila dihimpun dari tiap indikator pelayanan, arahan pengembangan yang perlu dilakukan selanjutnya adalah menambah fasilitas yang belum tersedia, memperbaiki fasilitas yang masih belum

sesuai, dan menambah informasi pelayanan yang masih belum lengkap pada eksisting Pelabuhan Kartini. Pengembangan yang dilakukan dapat memaksimalkan dan memperbaiki kembali kinerja pelayanan yang ada. Terutama bagi penumpang kapal yang melakukan perjalanan dari Jepara menuju Karimunjawa ataupun sebaliknya.

D. Simpulan

Analisis yang dilakukan terkait penilaian kinerja pelayanan pada eksisting Pelabuhan Kartini menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya maksimal, dimana hal ini dapat diketahui dari hasil identifikasi kesesuaian Permenhub dan hasil penghitungan nilai CSI. Hasil identifikasi kesesuaian pelayanan berdasarkan Permenhub Nomor 39 Tahun 2015 mendapatkan total nilai sebesar 44 yang masuk dalam kategori tidak sesuai. Hasil analisis CSI mendapat nilai 62,23% yang masuk dalam kategori cukup puas namun belum mencapai nilai maksimal. Diperlukan perbaikan dan pengembangan untuk memaksimalkan kembali pelayanan yang pada Pelabuhan Kartini.

Arahan pengembangan pada Pelabuhan Kartini ditentukan berdasarkan hasil pengurutan dan penghitungan nilai *gap* pada indikator pelayanan pelabuhan dengan nilai minus atau negatif. Dari hasil penghitungan *gap* tadi, diketahui terdapat 10 indikator pelayanan dengan nilai lebih kecil dari minus satu (< -1). Dimana hal ini menunjukkan kinerja yang tidak dalam kondisi baik dan perlu untuk dimaksimalkan kembali ke depannya. Arahan pengembangan pada Pelabuhan Penyeberangan Kartini yang perlu dilakukan adalah penambahan fasilitas yang belum tersedia, penyesuaian kembali fasilitas yang belum maksimal pelayanannya, dan menambahkan beberapa informasi yang masih belum lengkap.

E. Daftar Pustaka

- Pambudi, I. R. (2022). *Optimalisasi Kinerja Fasilitas Darat Pelabuhan Penyeberangan Kartini Jepara*.
- BPS RI (2022). *Statistik Transportasi Laut Indonesia*.
- BPS Kabupaten Jepara. (2023). *Kabupaten Jepara Dalam Angka 2023*.
- Dishub Jepara. (2024). *Data Produktifitas Angkutan Penumpang, Barang, dan Kendaraan Pelabuhan Penyeberangan Jepara*.
- Handayani, S., Firmansyah, F., Wishnuwardhani, F. D., & Oktavilia, S. (2020). The Impact of Transportation Sector on the Economy of Central Java Province, Indonesia: Input-Output Approach. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 3(1), 445–457. <https://doi.org/https://doi.org/10.25292/atlr.v3i0.305>
- Khusna, I. (2018). *Pelabuhan Penyeberangan di Pantai Kartini Jepara dan Pengaruhnya terhadap Ekonomi Lokal Tahun 1995-2013*. (Doctoral Disertation, Universitas Sebelas Maret)
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management New York; Pearson Education International*.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing. Fourth European Edition. In *Pearson* (Vol. 38, Issue 151).
- Lerbin, R & Aritonang. (2005). Jakarta Gramedia Pustaka Utama. *Kepuasan Pelanggan , Pengukuran dan Penganalisis dengan SPSS*.
- Maemunah, S., Batista, R., Priadi, A. A., Indrawan, R., & Sijabat, E. A. S. (2023). Marketing Strategy to Increase Port Competitiveness. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(1), 59. <https://doi.org/https://doi.org/10.25292/atlr.v3i0.305>

[org/10.54324/j.mtl.v10i1.1091](https://doi.org/10.54324/j.mtl.v10i1.1091)

(CITSM), 1–4. <https://doi.org/10.1109/CITSM52892.2021.9588935>

- Murtiningrum, F., & Oktoyoki, H. (2019). Perencanaan Pengembangan Kawasan Berbasis Pemberdayaan. *Jurnal Agri Sains*, 3(02).
- Negara, B. P. (2021). *Tinjauan Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Jepara Provinsi Jawa Tengah*. (Doctoral Diserttation, Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang)
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1998). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 67(January), 420–450.
- PMRI (2015) Permenhub No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, (2015).
- PMRI (2021) Permenhub Nomor 91 tentang Zonasi Pelabuhan
- Putri, A. A., & Susilowati, E. (2020). Perkembangan Transportasi Laut Jepara-Karimunjawa dan Dampaknya terhadap Kehidupan Masyarakat Karimunjawa Tahun 1993-2014. *Jurnal Historiografi*, 1(2), 109–117.
- Sekaran, U & Bougie, R. (2016). Reserach Method For Business : A Skill Business Approach. In *Wiley* (Vol. 7, Issue April).
- Shemwell, D. J., Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). Customer-service provider relationships: An empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship-oriented outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, 9(2), 155–168. <https://doi.org/10.1108/09564239810210505>
- Utomo, S. M., Sandjaja, J. R., Yustiawan, W. S., & Alamsyah, D. P. (2021). Consumer Behavior and Sustainable Performance: Perceived of E-Service Quality on Online Shopping. *2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management*

