

# Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Loktuan Bontang, Kalimantan Timur

Artha Aqzhaana Arsal<sup>1</sup>, Wihdat Djafar<sup>2\*</sup>, Andi Siti Chairunnisa<sup>3</sup>, Abdul Haris Djalante<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Departemen Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

\*Corresponding Author: [wihdat\\_djafar@unhas.ac.id](mailto:wihdat_djafar@unhas.ac.id)

## Abstract

Loktuan Port in Bontang, East Kalimantan Province, plays a strategic role in public mobility and interregional connectivity. The port is required to provide quality public services, as the increasing of public mobility, with an average passenger flow growth of 14.48% from 2020 to 2023. Therefore, this research aims to identify the availability and condition of passenger service facilities and measure the level of passenger service performance at Loktuan Port. The analysis method for measuring passenger service performance is assessed based on six service standard indicators, namely safety, security, reliability, comfort, convenience, and equality using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Data were collected through distributing questionnaires to 98 samples, observing the availability and condition of service facilities and interviews with related port staff. The data obtained were then analyzed to measure the level of importance and passenger satisfaction with each service indicator. The CSI value was calculated for each indicator, and the results showed that passenger service at Loktuan Port generally in the satisfied and very satisfied category, namely: the reliability indicator obtained the highest value of 84.48%, followed by safety (83.75%), security (82.63%), comfort (80.48%), convenience (78.67%), and equality (76.92%).

**Keywords :** Passenger Service; Loktuan Port; Port Facility; Service Performance; Customer Satisfaction Index (CSI) .

## Article Info

### Article History:

Received 20 November 2025

Revised 1 Desember 2025

Accepted 18 Desember 2025

Available online 30 Desember 2025

## 1. Pendahuluan

Pelabuhan merupakan simpul penting dalam sistem transportasi laut yang berfungsi sebagai penghubung antar wilayah serta sebagai penunjang utama mobilitas manusia dan distribusi barang. Di Indonesia, sebagai negara kepulauan, peran pelabuhan tidak hanya bersifat strategis secara ekonomi, tetapi juga krusial dalam mendukung konektivitas nasional dan pemerataan pembangunan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pelabuhan, khususnya terhadap penumpang, menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan transportasi laut. Sebagai layanan publik, fungsi utama dari pelabuhan dalam hal ini terminal penumpang adalah menyediakan jasa pelayanan yang aman dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dengan menyediakan fasilitas yang aman, nyaman dan berkelanjutan [1] [2].

Pelabuhan Loktuan Bontang (Gambar 1) di Kalimantan Timur merupakan salah satu pelabuhan yang melayani aktivitas penumpang, dengan peran strategis dalam mobilitas masyarakat serta konektivitas antarwilayah di kawasan tersebut. Sebagai salah satu titik penting transportasi laut, Pelabuhan Loktuan melayani arus penumpang dari dan ke berbagai wilayah di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi di Kalimantan Timur, arus penumpang pada tahun 2020-2023 di pelabuhan ini juga mengalami pertumbuhan dengan rata-rata persentase pertumbuhan sebesar 14,48%. Pertumbuhan ini terutama didorong oleh meningkatnya mobilitas masyarakat dan berkembangnya sektor industri serta pariwisata. Adapun kapal penumpang yang beroperasi di pelabuhan ini, termasuk KM Binaiya dan KM Egon, melayani rute ke berbagai tujuan seperti Pare-Pare, Labuan Bajo, dan Benoa, dengan jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, berbagai isu terkait sistem loket selama proses embarkasi dan

debarkasi, keterbatasan fasilitas umum, informasi terkait jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal, serta keamanan dan kebersihan fasilitas pelabuhan akan berdampak terhadap persepsi pengguna [3] [4]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Loktuan.



**Gambar 1.** Pelabuhan Loktuan, Bontang, Kalimantan Timur

## 2. Metodologi Penelitian

Analisis kinerja pelayanan penumpang dilakukan dalam dua tahap yakni identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang dan pengukuran tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang.

Tahap identifikasi ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang dilakukan berdasarkan indikator kinerja yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015 tentang standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut [5] yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Laut

No.	Kategori Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keamanan, b. Informasi dan fasilitas kesehatan.
2	Pelayanan Keamanan dan Ketertiban	a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal, c. Pos dan petugas keamanan, d. Informasi gangguan keamanan, e. Peralatan dan pendukung keamanan.
3	Pelayanan Kehandalan/Keteraturan	a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket, b. Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
4	Pelayanan Kenyamanan	a. Ruang tunggu, b. Gate/koridor boarding, c. Garbarata, d. Toilet, e. Tempat ibadah, f. Lampu penerangan, g. Fasilitas kebersihan, h. Fasilitas pengatur suhu, i. Ruang pelayanan kesehatan, j. Area merokok.
5	Pelayanan Kemudahan	a. Informasi pelayanan, b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, c. Informasi gangguan perjalanan kapal, d. Informasi angkutan lanjutan, e. Fasilitas layanan penumpang, f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, g. Tempat parkir, h. Pelayanan bagasi penumpang.
6	Pelayanan Kesetaraan	a. Fasilitas penyandang difable, b. Ruang ibu menyusui.

Selanjutnya, tahap analisis tingkat kepuasan penumpang dilakukan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). CSI adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan menilai tingkat kinerja dan kepentingan dari atribut atribut suatu produk atau jasa [6]. Tingkat kepuasan dan tingkat kinerja fasilitas pelayanan penumpang dinilai oleh penumpang dengan menggunakan kuesioner. Penentuan jumlah responden ditentukan berdasarkan kecukupan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode nonprobability sampling dengan teknik *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode Slovin [7] dengan persamaan (1) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1} \quad (1)$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, yakni 0,1 (10%).

Jumlah populasi dihitung berdasarkan jumlah Penumpang rata-rata satu bulan sebanyak 4.988 orang. Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan minimal 98 penumpang.

## 2.1 Analisis Data

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui besaran, ukuran atau tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan harapan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur secara menyeluruh. Indeks kepuasan konsumen dapat bermanfaat untuk kepentingan organisasi, perusahaan atau internal lembaga dikarenakan dapat menunjukkan informasi data yang nyata mengenai tingkat kepuasan pengguna, sehingga dapat melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan pelayanan, selanjutnya pengukuran tingkat kepuasan penumpang dengan metode CSI menggunakan persamaan 2 – 5 [6] [8] [9] [10]:

### 1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

*Mean Importance Score* (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut.

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

$n$  = jumlah responden

$Y_i$  = nilai kepentingan atribut/indicator  $Y$  ke- $i$

### 2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan faktor tertimbang atau persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\% \right] \quad (3)$$

Keterangan:

$p$  = indikator kepentingan ke- $p$

$MIS_i$  = nilai rata-rata kepentingan ke- $i$

### 3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Bobot ini adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$MPS = WF_i \times MPS \quad (4)$$

Keterangan:

$WF_i$  = faktor tertimbang ke- $i$

$MPS$  = rata-rata tingkat kepuasan

#### 4. Menentukan Costumer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{HS} \right] \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

$p$  = indikator kepentingan ke- $p$

$HS$  = Skala maksimum

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Kriteria Nilai CSI**

Nilai CSI	Kriteria CSI
81%-100%	Sangat Puas
66%-80,99%	Puas
51%-65,99%	Cukup Puas
35%-50,99%	Kurang Puas
0%-34,99%	Tidak Puas

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang

Ketersediaan dan kondisi fasilitas penunjang Pelabuhan Loktuan terhadap penumpang ditinjau berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut untuk pelayanan pelabuhan terhadap penumpang angkutan laut di terminal [5] sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 3.

##### 3.1.1 Keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan tersedia berupa alat pemadam kebakaran yang berjumlah 2 buah masing-masing terletak di area ruang tunggu dan di area lobi terminal, terdapat juga petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan nomor telepon darurat. Sedangkan informasi dan fasilitas tersedia berupa perlengkapan P3K yang terdapat di ruang tunggu, terdapat kursi roda (milik Kantor Kerja Pelabuhan), tandu, serta terdapat petugas medis.

##### 3.1.2 Keamanan dan ketertiban

Petugas keamanan bertugas untuk menjaga ketertiban di area Pelabuhan. Setiap shift terdiri dari 4 orang dengan 2 orang bertugas secara bergantian. Sedangkan fasilitas naik turun penumpang dari dan ke kapal sudah tersedia berupa tangga untuk naik turun dan ke kapal namun tidak dilengkapi dengan atap. Informasi gangguan keamanan bisa langsung diadukan ke petugas keamanan yang bertugas pada saat itu di area Pelabuhan ketika terjadi masalah dan bisa juga mengakses nomor handphone yang tersedia di pos jaga/pos keamanan. Lampu penerangan terdapat di setiap sudut pelabuhan. Dari hasil pengamatan, terdapat 8-unit lampu penerangan untuk menerangi area dermaga untuk tetap menjaga keamanan dan ketertiban.

##### 3.1.3 Kehandalan/keteraturan

Layanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan pada penjualan tiket tergolong cepat karena mampu melayani setidaknya 2 atau 3 penumpang dalam 10 menit dengan menggunakan mesin pencetak tiket (milik Pelni) yang dilakukan melalui *barcode* dari tiket yang telah dibeli secara *online* maupun manual.

##### 3.1.4 Kenyamanan

Ruang tunggu penumpang dilengkapi kursi ruang tunggu untuk penumpang sebanyak 120 buah, terdapat 2-unit *AC standing*, dan kipas angin sebanyak 8 unit. Di area terminal penumpang tersedia toilet umum yang masing-masing memiliki tiga pintu untuk toilet pria dan tiga pintu untuk toilet wanita. Selain itu, di area ruang tunggu terdapat toilet yang terdiri dari satu toilet pria dan satu toilet wanita. Untuk kenyamanan penumpang, terminal penumpang dilengkapi dengan fasilitas penerangan yakni lampu panel LED sebanyak 42 unit.

Di area pelabuhan terdapat Masjid Terapung Darul Irsyad yang menjadi tempat ibadah utama karena memiliki kapasitas lebih besar dan fungsi yang lebih representatif sebagai ikon wisata religi sekaligus pusat ibadah masyarakat dan pengunjung pelabuhan. Karena keberadaan masjid baru ini, mushola atau mesjid lama di kantor pelabuhan tidak lagi difungsikan.

### 3.1.5 Kemudahan / Keterjangkauan

Informasi mengenai pelayanan penumpang bisa didapatkan di ruang informasi yang tersedia. Selain itu, terdapat juga pelayanan informasi dalam bentuk audio seperti *speaker* untuk pemberitahuan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal beserta nama kapal. Namun demikian, belum tersedia pelayanan informasi dalam bentuk visual seperti monitor jadwal keberangkatan begitu juga informasi ketika terjadi gangguan pada saat kapal berlayar belum tersedia.

Kondisi tempat parkir di pelabuhan Loktuan masih kurang memadai dikarenakan lahan sangat sempit sehingga sering tidak mampu menampung kendaraan baik mobil pengangkut barang maupun penumpang. Hal ini menyebabkan kendaraan terpaksa diparkir di area sekitar, seperti di parkiran Masjid Terapung yang berdampak pada gangguan kegiatan ibadah dan kenyamanan jamaah. Selain itu, kekurangan lahan parkir juga membuat beberapa kendaraan terpaksa parkir di pinggir jalan, sehingga menimbulkan kemacetan dan mengganggu akses ke toko-toko di dekat pelabuhan.

Pelayanan bagasi penumpang di pelabuhan Loktuan juga tersedia yakni berfungsi untuk pengangkutan bagasi/barang penumpang ke kapal yang biasa kita kenal dengan istilah *porter* dilengkapi dengan gerobak berukuran 0,9 m × 1,5 m dengan kapasitas sampai dengan 500 kg.

### 3.1.6 Kesetaraan

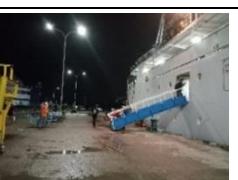
Fasilitas penyandang *disabile* sudah tersedia serta mudah dijangkau terletak di area terminal penumpang berupa tandu dan kursi roda. Selain itu ruang ibu menyusui juga tersedia dan mudah dijangkau. Namun, ruang ini jarang dimanfaatkan karena banyak ibu lebih memilih untuk menyusui terlebih dahulu sebelum masuk ke pelabuhan. Hal ini disebabkan karena ketidaktahuan/kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan fungsi ruang menyusui tersebut.

**Tabel 3.** Identifikasi Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang

Jenis Pelayanan	Sarana dan Fasilitas	Tolak Ukur	Keterangan	Realisasi	Dokumentasi
<b>Keselamatan</b>					
Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (Kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	Tersedia informasi fasilitas keselamatan yang mudah dilihat dan terjangkau, antara lain: - Alat pemadam kebakaran - Petunjuk jalur evakuasi - Titik kumpul evakuasi Nomor telepon darurat	Tersedia alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat	Tersedia	  
Informasi dan Fasilitas Kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah dilihat dan terjangkau, antara lain: - Perlengkapan P3K - Kursi roda - Tandu petugas medis	Tersedia perlengkapan P3K, kursi roda (milik KKP), tandu, dan petugas medis	Tersedia	 
<b>Keamanan dan Ketertiban</b>					
Fasilitas keamanan dan ketertiban	Fasilitas pencegahan tindak criminal	Fasilitas keamanan dan ketertiban, antara lain: - Tersedia CCTV	Terdapat 2 CCTV yang masing-masing terpasang di ruang tunggu penumpang dan area parkir	Tersedia	 
Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Fasilitas gangway bagi penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	Fasilitas keamanan dan ketertiban, antara lain: - Tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal - Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi atap	Terdapat jembatan penghubung yang digunakan untuk naik ke kapal atau turun dari kapal ke dermaga	Tersedia	 

*Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Loktuan Bontang, Kalimantan Timur*

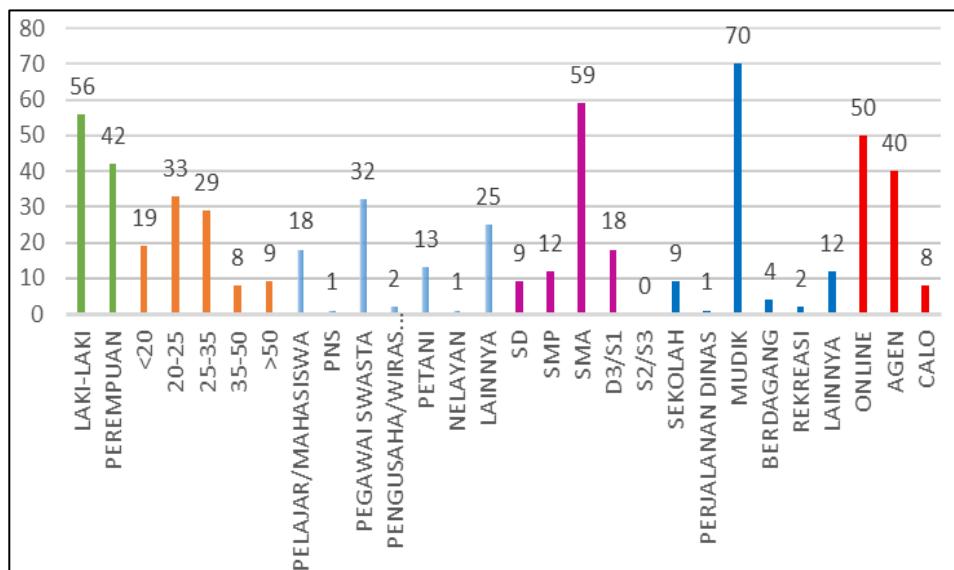
Jenis Pelayanan	Sarana dan Fasilitas	Tolak Ukur	Keterangan	Realisasi	Dokumentasi
Pos dan petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Tersedia pos dan petugas berseragam dan mudah terlihat	Terdapat 1 orang petugas keamanan di area terminal penumpang	Tersedia	
Informasi gangguan kemanan	Informasi berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang mudah terlihat	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Terdapat nomor telepon polsek	Tersedia	
Peralatan dan pendukung keamanan	Fasilitas pencegahan tindak criminal	- Tersedia metal detector - Tersedia lampu penerangan 100 watt	Terdapat 8 unit lampu penerangan di area dermaga penumpang	Tersedia	
<b>Kehandalan/Keteraturan</b>					
Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Fasilitas pencegahan tindak criminal	Tersedia mesin pencetak tiket (Waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang)	Pencetakan tiket (milik pelni) dilakukan melalui <i>barcode</i> dari tiket yang dibeli secara online dan manual	Tersedia	
Jadwal berangkatan dan kedatangan kapal	Fasilitas berupa penyampaian secara audio atau visual	Tersedia speaker yang mudah terdengar	Jadwal keberangkatan disampaikan melalui speaker sedangkan penyampaian informasi secara visual melalui aplikasi Pelni Mobile	Tersedia	
<b>Kenyamanan</b>					
Ruang tunggu	Ruangan/tempat tunggu penumpang selama menunggu kapal/ <i>check in</i>	Untuk 1 (satu) orang minimum $0.6 \text{ m}^2$ (Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang)	Jumlah kursi ruang tunggu untuk penumpang sebanyak 120 buah. Tersedia 2 buah AC portable dan kipas angin sebanyak 8 buah.	Tersedia	
Gate/koridor boarding	Gerbang/area tempat pengecekan tiket kapal	Untuk 1 (satu) orang minimum $0.6 \text{ m}^2$ dan dilengkapi tempat duduk (Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang)	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	Tersedia	
Toilet	Fasilitas kamar kecil/toilet bagi pengguna jasa	1 (satu) toilet untuk toilet Pria dan jumlah toilet Wanita 1 (satu). (Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet)	Jumlah toilet sebanyak 2 buah untuk pria dan Wanita	Tersedia	
Tempat Ibadah	Fasilitas tempat Peribadatan	Tersedia mushola (Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari mushola)	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari mushola/masjid	Tersedia	
Lampu Penerangan	Fasilitas sumber Cahaya	200 s/d 300 lux	Jumlah lampu dalam terminal sebanyak 42 unit	Tersedia	

Jenis Pelayanan	Sarana dan Fasilitas	Tolak Ukur	Keterangan	Realisasi	Dokumentasi
Fasilitas Pengatur suhu	AC/kipas angin	Suhu dalam ruangan maksimal 16°C	Terdapat AC standing dan kipas di area terminal penumpang masing-masing berjumlah 2 unit dan 8 unit	Tersedia	
Fasilitas Kebersihan	Tersedia tempat sampah dan petugas kebersihan	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari area terminal penumpang	Terdapat 7 orang petugas kebersihan dan 10 tempat sampah yang terletak di area terminal penumpang: 3 tempat sampah di sekitar area parkir, 5 tempat sampah di koridor terminal, serta 2 tempat sampah di ruang tunggu.	Tersedia	
Ruang pelayanan Pelabuhan	Ruang Kesehatan pelayanan	Tersedianya ruangan untuk pelayanan Kesehatan (Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan Kesehatan)	Terdapat ruang medis	Tersedia	
<b>Kemudahan</b>					
Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal penumpang dapat didengar dan dibaca oleh pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca</li> <li>- Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</li> </ul>	Terdapat speaker untuk pemberitahuan jadwal kedatangan/keberangkatan kapal beserta nama kapal	Tersedia	
Informasi gangguan perjalanan	Informasi berupa penyampaian jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan		Tidak Tersedia	
Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan sekurang-kurangnya memuat:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis angkutan</li> <li>- Jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal</li> <li>- Tujuan</li> <li>- Tarif</li> </ul>	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Tidak Tersedia	
Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima gangguan	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja dan 2 (satu) orang petugas		Tidak Tersedia	
Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Fasilitas gangway bagi penumpang	Tersedia tangga embarkasi / debarkasi beratap	Terdapat jembatan penghubung yang digunakan untuk naik ke kapal atau turun dari kapal ke dermaga.	Tersedia	
Tempat Parkir	Fasilitas bagi kendaraan bermotor pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</li> <li>- Sirkulasi kendaraan masuk/keluar dari lahan parkir lancar</li> </ul>	Parkiran dapat menampung seluruh kendaraan penumpang untuk roda 2,4 dsb.	Tersedia	

Jenis Pelayanan	Sarana dan Fasilitas	Tolak Ukur	Keterangan	Realisasi	Dokumentasi
Pelayanan bagi penumpang	Fasilitas barang bawaan penumpang	- Tersedia <i>trolley</i> dan <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat Kondisi baik dan berfungsi	Terdapat porter dan gerobak dengan kapasitas sampai dengan 500 kg.	Tersedia	
<b>Kesetaraan</b>					
Fasilitas penyandang difabel	Fasilitas yang memudahkan bagi pengguna jasa difabel	Tersedia tandu dan kursi roda	Tersedia tandu dan kursi roda (milik KKP)	Tersedia	
Ruang ibu menyusui	Fasilitas ruangan laktasi bagi ibu menyusui	Tersedia ruangan khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Terdapat ruangan ibu menyusui dengan kondisi baik namun jarang digunakan	Tersedia	

### 3.2 Tingkat Kepuasan Penumpang

Dari jumlah responden sebanyak 98 orang, karakteristik penumpang yang menggunakan fasilitas terminal penumpang di Pelabuhan Loktuan (Gambar 2) dapat digambarkan sebagai berikut: mayoritas penumpang adalah laki-laki sebanyak 56 orang (57%) dengan rentang usia 20-25 tahun sebanyak 33 orang (34%). Sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 32 orang (33%) dan berpendidikan SMA sebanyak 59 orang (60%). Mayoritas responden melakukan perjalanan mudik, yaitu sebanyak 70 orang (71%), dan lebih dari separuhnya memperoleh tiket secara online sebanyak 50 orang (51%).



Gambar 2. Karakteristik Penumpang di Pelabuhan Loktuan

#### 3.2.1 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan

Tingkat kepuasan penumpang terhadap indikator pelayanan keselamatan dan kesehatan (Tabel 4) memperoleh nilai *CSI* sebesar 83,75%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan bagi penumpang *difabel*. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap fasilitas tersebut masih belum optimal dan perlu upaya peningkatan, baik dari segi ketersediaan maupun kualitas fasilitas yang diberikan.

**Tabel 4.** Indikator Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Ketersediaan alat pemadam kebakaran	4,939	4,429	0,179	0,791
2	Petunjuk jalur evakuasi di area pelabuhan	4,633	4,316	0,167	0,723
3	Informasi titik kumpul	4,439	4,296	0,160	0,689
4	Ketersediaan petugas kesehatan di area pelabuhan	4,571	4,082	0,165	0,675
5	Perlengkapan P3K	4,633	4,051	0,167	0,678
6	ketersediaan fasilitas kesehatan bagi penumpang difable	4,449	3,929	0,161	0,632
<b>WT =</b>		<b>4,188</b>			
<b>CSI =</b>		<b>83,75</b>			

Keterangan:

- MIS (*Mean Importance Score*) : Nilai rata-rata harapan  
 MSS (*Mean Satisfaction Score*) : Nilai rata-rata kinerja  
 WF (*Weight Factor*) : Nilai MIS/Total Nilai MIS × 100%  
 WS (*Weight Score*) : Nilai WF × Nilai MMS  
 WT (*Weight Total*) : Total nilai WS  
 CSI (*Customer Satisfaction Index*) : WT/Nilai maks skala likers × 100%

### 3.2.2 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Keamanan

Tingkat kepuasan terhadap indikator pelayanan keamanan (Tabel 5) memperoleh nilai *CSI* sebesar 82,63%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa informasi nomor darurat belum sepenuhnya terlihat, mudah diakses, atau diperhatikan oleh penumpang. Kondisi ini berpotensi menghambat penumpang dalam memperoleh bantuan secara cepat saat terjadi keadaan darurat, sehingga diperlukan peningkatan dari segi penempatan informasi, kejelasan tampilan, dan penyebaran informasi secara menyeluruh di area pelabuhan.

**Tabel 5.** Indikator Pelayanan Keamanan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Ketersediaan CCTV di area pelabuhan	4,602	4,245	0,330	1,401
2	Ketersediaan petugas keamanan di area pelabuhan	4,796	4,235	0,344	1,457
3	Informasi nomor telepon darurat di area pelabuhan	4,541	3,908	0,326	1,275
<b>WT =</b>		<b>4,132</b>			
<b>CSI =</b>		<b>82,63%</b>			

### 3.2.3 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Kehandalan

Tingkat kepuasan terhadap indikator pelayanan kehandalan (Tabel 6) memperoleh nilai *CSI* sebesar 84,48%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, pelayanan pada tahapan proses naik ke kapal masih belum berjalan secara optimal. Penumpang masih mengalami waktu tunggu yang relatif panjang atau tidak efisien, sehingga diperlukan evaluasi terhadap sistem antrean, pengaturan jadwal keberangkatan, serta prosedur *boarding* agar pengalaman pengguna dapat lebih ditingkatkan secara menyeluruh.

**Tabel 6.** Indikator Pelayanan Kehandalan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Pelayanan penjualan tiket kapal	4,745	4,490	0,526	2,362
2	Waktu tunggu sampai naik ke kapal	4,276	3,929	0,474	1,862
<b>WT =</b>		<b>4,224</b>			
<b>CSI =</b>		<b>84,48%</b>			

### 3.2.4 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Kenyamanan

Tingkat kepuasan penumpang terhadap indikator pelayanan kenyamanan (Tabel 7) memperoleh nilai *CSI* sebesar 76,24%, yang termasuk dalam kategori puas. Namun, nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa, terutama pada aspek ruang tunggu (khususnya ruang tunggu bagian luar), fasilitas sirkulasi udara, toilet, serta fasilitas lajur penumpang menuju kapal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan dan kelengkapan fasilitas di pelabuhan masih belum memadai dan perlu ditingkatkan agar penumpang merasa lebih nyaman selama berada di area terminal Penumpang.

**Tabel 7.** Indikator Pelayanan Kenyamanan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Ruang tunggu di area pelabuhan	4,500	3,673	0,198	0,728
2	Toilet di area pelabuhan	4,622	3,745	0,204	0,763
3	Mushola di area pelabuhan	4,745	4,051	0,209	0,847
4	Fasilitas sirkulasi udara (kipas angin/AC) di area pelabuhan	4,316	3,643	0,190	0,693
5	Fasilitas lajur penumpang menuju kapal	4,510	3,929	0,199	0,781
WT =		3,812			
CSI =		76,24%			

### 3.2.5 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kemudahan/keterjangkauan (Tabel 8) memperoleh nilai CSI sebesar 79,81%, yang termasuk dalam kategori puas. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jasa. Salah satunya adalah ketiadaan informasi dalam bentuk visual yang memudahkan penumpang memahami prosedur dan kondisi layanan. Selain itu, belum tersedianya sistem pemberitahuan yang efektif apabila terjadi gangguan pada kapal juga menjadi kendala yang memengaruhi persepsi kemudahan dan keterjangkauan layanan.

**Tabel 8.** Indikator Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Ketersediaan informasi pelayanan di area pelabuhan	4,704	7,082	0,172	0,703
2	Informasi jika gangguan perjalanan kapal	4,592	3,918	0,168	0,659
3	Informasi jika gangguan perjalanan kapal	4,439	3,704	0,163	0,602
4	Ketersediaan tempat pelayanan penumpang	4,561	4,041	0,167	0,675
5	Ketersediaan porter untuk mengangkut bagasi penumpang	4,551	4,010	0,167	0,668
6	Fasilitas lajur penumpang menuju kapal	4,459	4,184	0,163	0,683
WT =		3,991			
CSI =		79,81%			

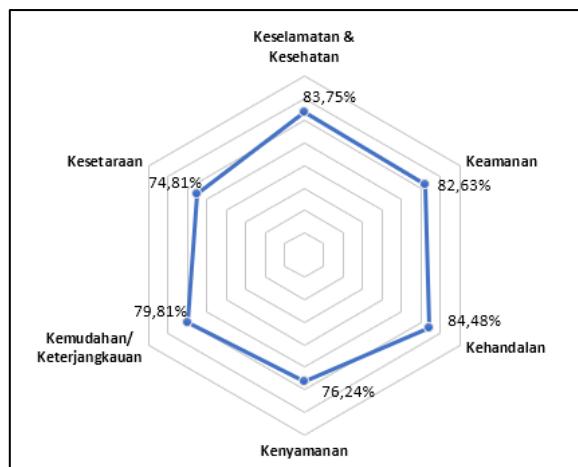
### 3.2.6 Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Indikator Pelayanan Kesetaraan

Tingkat kepuasan pelayanan kesetaraan (Tabel 9) memperoleh nilai CSI sebesar 74,81%, yang termasuk dalam kategori puas. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain ketiadaan akses prioritas bagi penumpang yang membutuhkan serta fasilitas ruangan khusus untuk ibu menyusui yang jarang digunakan karena banyak ibu lebih memilih untuk menyusui terlebih dahulu sebelum masuk ke pelabuhan, dikarenakan ketidaktauhan mengenai keberadaan ruang menyusui tersebut.

**Tabel 9.** Indikator Pelayanan Kesetaraan

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Akses prioritas bagi penumpang difable	4,643	3,806	0,505	1,992
2	Ruangan untuk ibu menyusui	4,552	3,673	4,495	1,818
WT =					3,740
CSI =					74,81%

Secara keseluruhan hasil pengukuran tingkat kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Loktuan dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan di Pelabuhan Loktuan

Secara umum tingkat kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Loktuan berada dalam kategori “puas” hingga “sangat puas”, Berdasarkan hasil analisis terhadap enam indikator pelayanan diperoleh hasil: indikator kehandalan/keteraturan mendapat tingkat kepuasan sebesar 84,48% masuk dalam kategori “sangat puas”, yang menunjukkan bahwa aspek layanan terkait keteraturan proses keberangkatan, kemudahan mendapatkan tiket, serta penyampaian informasi jadwal kapal telah berjalan sangat baik dan mendapatkan apresiasi tinggi dari penumpang. Indikator keselamatan dan kesehatan dengan tingkat kepuasan sebesar 83,75%, dan keamanan sebesar 82,63%, keduanya juga berada dalam kategori sangat puas, menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan seperti jalur evakuasi, pemadam kebakaran, serta keberadaan petugas medis dan sistem keamanan seperti CCTV, petugas jaga, dan pencahayaan sudah memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Sementara itu, tiga indikator lainnya berada dalam kategori “puas”, yaitu kenyamanan dengan nilai 76,24%, kemudahan/keterjangkauan sebesar 79,81%, dan kesetaraan sebesar 74,81%. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan di ketiga aspek tersebut cukup memadai, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Misalnya, ruang tunggu yang belum mencukupi saat arus tinggi, toilet yang kurang bersih atau rusak, kurangnya informasi visual dan audio yang mudah diakses, serta keterbatasan fasilitas ramah *disabel* dan ruang laktasi yang jarang digunakan dikarenakan ketidaktahanan mengenai keberadaan ruang menyusui.

#### 4. Kesimpulan

Hasil analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan Loktuan diperoleh 76,81% – 84,48% dengan kategori “puas” hingga “sangat puas”, Tingkat kepuasan penumpang dengan kategori “sangat puas” adalah nilai dari indikator pelayanan kehandalan/keteraturan sebesar 84,48%, indikator keselamatan dan kesehatan (83,75%), dan keamanan sebesar 82,63%. Sedangkan, Kategori “puas”, diperoleh indikator pelayanan kenyamanan (76,24%), kemudahan/keterjangkauan (79,81%), dan kesetaraan (74,81%).

#### Daftar Pustaka

- [1] Roșca, M., Oprea, C., Ilie, A., Olteanu, S., Dinu O., (2020), Solutions for Improving Transit through Intermodal Passenger Terminals, Procedia Manufacturing, vol. 46, pp. 225 - 232.
- [2] Purwanto, K., A., Arisusanty, D., J., Asdiana, F., Nugraha, B., (2025), Pengaruh Fasilitas Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Penumpang di Pelabuhan Serangan, Innovative: Journal Of Social Science Research ,Vol. 5, No. 3, pp. 8682 – 8695, <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.18893>
- [3] Agustina, R., Siahaan, L., D., Sihombing, S., Raga, P., (2025), Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Merak Lintas Penyeberangan Merak-Bakauheni, Jurnal Manajemen Transport asi dan Logistik (JMTRANSLOG) Vol. 12, No. 1, pp. 41 – 54, <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v12i1.1413>
- [4] Arifiani, L., Nurandana Umbara, O., Thamrin, M., Sonny, I., Yoanyta Octora, T., Kuncoro, Y., (2025), Port Services and its Implications for Customer Loyalty Freight Forwarding Company, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG, Vol. 12, No. 01, pp. 1 – 16.
- [5] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal, Jakarta.
- [6] Prabowo, A., Sitorus, H., Heni, R., A., (2024), Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) di BW Eatry, Prosiding Seminar Nasional Teknik UBJ “Aplikasi Rekayasa Keteknikan Dalam Disrupsi Teknologi dan Industri” (Semnastek FT-UBJ), Vol. 1, No.1, pp. 1 – 14.
- [7] Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [8] Alex, J., A., Idrus, M., Djafar, W., Chairunnisa, A., S., Djalante, A., H., (2024), Evaluation Of Passenger And Ship Services at Bajoe Ferry Port Using The CSI (Customer Satisfaction Index) Method, Zona Laut, Vol. 5, No. 3, pp. 273 – 290, <https://doi.org/10.62012/zl.v5i3.33655>
- [9] Sadika, P., H., Neyland, J., S., C., Sutrisno, A., (2023), Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado), Jurnal Tekno Mesin, Vol. 9, No. 2, pp. 52 – 61, <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>

- [10] Ahyar, I., Soetjipto, J., W., Alfiah, R., (2025), Penilaian Kinerja Pelayanan pada Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Kartini, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, Vol. 12 , No. 02, pp. 121 - 131