

# Prosedur Operasional Pelayanan Kedatangan & Keberangkatan Kapal Terhadap Kepuasan Pelanggan KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala

*(Operational Procedures for Ship Arrival & Departure Services for KM. Dharma Kencana V Customer Satisfaction at Donggala Port)*

Ainul Yakin<sup>1</sup>, Beni Agus Setiono<sup>2</sup>, Toto Dwijaya Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,  
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah

**Abstrak:** Penelitian ini mendeskripsikan prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala serta mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Pelabuhan ini penting untuk konektivitas di Sulawesi Tengah, sehingga efektivitas prosedur operasional sangat krusial. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur seperti sandar, embarkasi, debarkasi, dan pemuatan kendaraan telah sesuai standar, meskipun ada kendala seperti keterlambatan jadwal dan pelayanan untuk penumpang berkebutuhan khusus yang belum optimal. Secara umum, kepuasan penumpang baik, namun perlu perbaikan dalam ketepatan waktu dan kenyamanan. Rekomendasi diberikan agar operator dan otoritas pelabuhan meningkatkan koordinasi dan kualitas pelayanan untuk transportasi laut yang lebih efektif dan ramah pengguna.

**Kata Kunci:** prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal, kepuasan penumpang

**Abstract:** This study describes the operational procedures for the arrival and departure of the KM. Dharma Kencana V at Donggala Port and evaluates their impact on passenger satisfaction. This port is crucial for connectivity in Central Sulawesi, so the effectiveness of operational procedures is crucial. Using a qualitative approach with observation, interviews, and documentation, the results show that procedures such as berthing, embarkation, disembarkation, and vehicle loading are in accordance with standards, although there are obstacles such as schedule delays and suboptimal services for passengers with special needs. In general, passenger satisfaction is good, but improvements are needed in terms of punctuality and comfort. Recommendations are provided for operators and port authorities to improve coordination and service quality for more effective and user-friendly maritime transportation.

**Keywords:** operational procedures for arrival and departure services, passenger satisfaction

## Alamat Korespondensi:

Ainul Yakin, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: ay870134@gmail.com

## PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau, menjadikan transportasi laut sebagai sarana utama untuk konektivitas antarwilayah, terutama di daerah terpencil (Farhaeni & Martini, 2023). Transportasi laut berperan penting dalam mendukung ekonomi, mobilitas, dan distribusi barang di seluruh Nusantara (Fitriani & Imtiyaz, 2023).

PT. Dharma Lautan Utama berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Dengan fokus pada pengabdian dan

perlindungan lingkungan laut, perusahaan ini terus meningkatkan kualitas kapal dan sumber daya manusia sesuai regulasi International Maritime Organization (IMO) (Nurbakti & Sulawati, 2022). Layanan tarif ekonomi yang ditawarkan melebihi standar, dan perawatan armada dilakukan di PT Adhiluhung Sarana Segara Indonesia Shipyard sejak 2007.

Pelabuhan Donggala, yang strategis di pesisir barat Sulawesi, melayani berbagai jenis kapal dan menjadi pusat aktivitas logistik. Kapal KM. Dharma Kencana V beroperasi di wilayah ini, melayani rute penting dan mendukung perdagangan serta transportasi.

Prosedur operasional yang baik sangat penting untuk keselamatan dan efisiensi pelayaran, termasuk dalam kegiatan sandar, bongkar muat, dan embarkasi penumpang. Namun, tantangan seperti keterlambatan dan koordinasi antar instansi masih ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana prosedur operasional di Pelabuhan Donggala memengaruhi kepuasan penumpang KM. Dharma Kencana V, serta mencari solusi untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan untuk perbaikan layanan pelabuhan, meningkatkan kenyamanan dan keselamatan penumpang, serta mendukung pengembangan transportasi laut yang lebih profesional dan terstruktur. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan penumpang KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala?
2. Apa saja faktor yang menghambat pelaksanaan prosedur operasional KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala?
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kedatangan dan keberangkatan KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala?

Untuk membatasi masalah supaya fokus pada penelitian yang dibahas pada Penelitian ini membatasi fokus pada kepuasan penumpang terkait prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan Donggala, mencakup proses sandar, debarkasi, embarkasi, dan persiapan kapal berlayar. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan staf dan penumpang, serta dokumentasi operasional kapal.

Kegiatan Prosedur Operasional Kapal Operasional kapal melibatkan koordinasi antara kru kapal dan kru darat untuk memastikan keselamatan dan kelancaran proses debarkasi dan embarkasi penumpang/kendaraan.

#### a. Prosedur Kapal Sandar

Prosedur ini mencakup langkah-langkah berikut:

- Nakhoda dan kru berada di posisi yang tepat untuk sandar.
- Kapal sandar dengan memperhatikan karakteristik kapal, arus, dan angin.
- Proses sandar dilakukan dengan dua cara: melawan arus atau mengikuti arus, dengan langkah-langkah yang terperinci untuk masing-masing metode.
- Setelah sandar, tali tross dan spring diikat, dan ramp door dibuka untuk bongkar muat.

#### b. Prosedur Pengoperasian Rampdoor

- Pastikan kapal sandar dengan aman dan tali terikat.
- Hidupkan winch ramp door dan buka secara perlahan.

#### c. Prosedur Debarkasi Penumpang

- Setelah kapal sandar, tangga penumpang dipasang dan penumpang diarahkan turun dengan aman.

#### d. Prosedur Embarkasi Penumpang

- Penumpang menunjukkan tiket dan boarding pass sebelum naik ke kapal.

#### e. Prosedur Pemuatan Kendaraan

- Kendaraan dimuat setelah proses administrasi dan harus memenuhi syarat keselamatan.

#### f. Prosedur Persiapan Kapal Belayar

- Pastikan semua dokumen dan persiapan teknis telah dilakukan sebelum berlayar.

### 2. Pengertian Prosedur

Prosedur adalah urutan kegiatan yang saling berhubungan untuk menjamin penanganan yang seragam terhadap transaksi yang terjadi berulang-ulang (Yuliana & Mahrizal, 2023).

### 3. Operasional Kapal

Operasional mencakup aktivitas untuk memastikan kelancaran proses produksi dan layanan (Cuandra et al., 2023). Tujuannya adalah mencapai efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan.

### 4. Pelabuhan Donggala

Pelabuhan Donggala adalah pelabuhan strategis di Sulawesi Tengah yang mendukung konektivitas antar pulau. Dikelola oleh Kementerian Perhubungan, pelabuhan ini memiliki fasilitas untuk bongkar muat dan penumpang.

### 5. Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik penting untuk kepuasan pengguna jasa. Standar pelayanan diatur dalam peraturan pemerintah untuk memastikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terukur.

6. Kedatangan & Keberangkatan Kapal  
Kedatangan kapal melibatkan pemeriksaan dokumen, sedangkan keberangkatan memerlukan kelengkapan dokumen dan komunikasi yang baik antara agen dan awak kapal.

### 7. Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Hutasoit, 2011). Pelanggan yang puas cenderung setia dan memberikan umpan balik positif.

### 8. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Tjiptono, 2016). Kualitas yang baik berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

### 9. Kerangka Berpikir

Penelitian ini berfokus pada prosedur operasional KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala, mengidentifikasi kendala dan mengevaluasi kesesuaian dengan SOP. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi

operasional di sektor maritim Sulawesi Tengah.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami fenomena terkait prosedur operasional kualitas pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### A. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian:

- PT. Dharma Lautan Utama Cabang Palu, Jl. Kabonga Kecil, Kec. Banawa, Kabupaten Donggala, Sulawesi Tengah.

#### 2. Waktu Penelitian:

- Dari 9 September 2024 hingga 9 Maret 2025.

### B. Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer:

- Data diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan subjek terkait.

#### 2. Sumber Data Sekunder:

- Data dari dokumen yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain untuk melengkapi data primer.

### C. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi:

- Mengamati langsung aktivitas operasional kapal di Pelabuhan Donggala.

#### 2. Wawancara:

- Melakukan wawancara dengan pihak terkait seperti KSOP, awak kapal, dan petugas pelabuhan untuk mendapatkan informasi mendalam.

#### 3. Dokumentasi:

- Mengumpulkan data tertulis seperti manual operasional dan laporan kegiatan.

#### D. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menemukan pola dan tema dari data yang dikumpulkan. Proses analisis mencakup:

1. **Reduksi Data:**
  - Merangkum dan menyaring data yang relevan.
2. **Penyajian Data:**
  - Menyusun data dalam bentuk narasi yang terstruktur untuk memudahkan pemahaman.
3. **Verifikasi Data:**
  - Memvalidasi hasil analisis untuk memastikan keabsahan temuan.

#### E. Informan Data

Wawancara dilakukan kepada:

1. **Staff PT. Dharma Lautan Utama:**
  - Prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal, sistem pelayanan, dan penanganan logistik.
2. **Penumpang KM. Dharma Kencana V:**
  - Ketepatan waktu, kenyamanan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang prosedur operasional dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Donggala.

### PEMBAHASAN

#### a. Prosedur Operasional Pelayanan Kedatangan & Keberangkatan KM. Dharma Kencana V

Prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan penumpang KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala melibatkan serangkaian kegiatan sistematis untuk memastikan kelancaran dan keamanan mobilisasi penumpang. Proses dimulai

saat kapal mendekati dermaga, dilanjutkan dengan sandar, penanganan penumpang, hingga kapal berlayar kembali. Setiap tahapan melibatkan koordinasi antara pihak pelabuhan, Syahbandar, dan operator kapal.

Pada kedatangan, petugas pelabuhan menerima pemberitahuan dari nakhoda dan mengarahkan kapal setelah izin sandar diberikan. Penumpang yang turun diarahkan ke area kedatangan, dengan pemeriksaan barang untuk memastikan tidak ada barang terlarang. Pada keberangkatan, dokumen manifest diperiksa, penumpang diarahkan ke ruang tunggu, dan proses boarding dilakukan secara tertib. Setelah semua penumpang naik, nakhoda meminta izin keberangkatan dari Syahbandar.

#### b. Faktor Kendala dalam Pelaksanaan Prosedur

Kendala dalam pelaksanaan prosedur operasional KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala meliputi faktor teknis seperti cuaca buruk dan gangguan mesin, serta keterbatasan fasilitas dermaga. Sumber daya manusia yang terbatas dan kurangnya pelatihan juga mempengaruhi efisiensi pelayanan, terutama saat lonjakan penumpang. Selain itu, masalah administratif seperti ketidaksesuaian data manifest dan kurangnya pemahaman penumpang terhadap prosedur dapat menghambat kelancaran operasional.

#### c. Tingkat Kepuasan Penumpang

Secara umum, penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kebersihan kapal dan ketepatan waktu. Namun, terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya koordinasi saat penurunan penumpang dan kondisi toilet yang perlu diperbaiki. Sebagian besar penumpang merasa harga tiket sebanding dengan pelayanan yang diterima, meskipun ada harapan untuk peningkatan kualitas layanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

#### a. Prosedur Operasional Pelayanan Kedatangan & Keberangkatan KM. Dharma Kencana V

Prosedur operasional pelayanan kedatangan dan keberangkatan penumpang KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala merupakan proses terpadu yang dilakukan secara sistematis dan melibatkan koordinasi antar instansi terkait untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan penumpang.

#### b. Faktor Kendala dalam Pelaksanaan Prosedur

Pelaksanaan prosedur operasional KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala menghadapi berbagai kendala yang bersumber dari faktor teknis, sumber daya manusia, administratif, serta faktor eksternal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh melalui peningkatan infrastruktur pelabuhan, penguatan kompetensi petugas, optimalisasi koordinasi antar instansi, serta pembaruan regulasi dan edukasi kepada masyarakat.

#### c. Tingkat Kepuasan Penumpang

Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kedatangan dan keberangkatan KM. Dharma Kencana V di Pelabuhan Donggala secara umum tergolong baik, berkat pelaksanaan prosedur operasional yang profesional dan terstruktur. Penumpang merasakan keamanan dan kenyamanan karena proses sandar berlangsung perlahan dan aman, serta debarkasi dilakukan secara tertib dengan pengawasan petugas.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran untuk PT. Dharma Lautan Utama Cab Palu sebagai berikut:

a. Tingkatkan fasilitas pelabuhan, lakukan pelatihan rutin bagi petugas, dan perkuat koordinasi antar instansi. Sosialisasi kepada penumpang dan

pemanfaatan sistem digital juga penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Perbaiki infrastruktur pelabuhan, tambah petugas, tingkatkan koordinasi antar instansi, serta perbarui regulasi dan edukasi masyarakat untuk mengatasi kendala dan meningkatkan efisiensi serta keselamatan operasional kapal.

c. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, lakukan penataan ulang area dermaga, kurangi antrean kendaraan, dan tingkatkan pelayanan melalui pelatihan kru dan petugas agar lebih sigap, ramah, dan komunikatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti Yang, A., Yang, D., Suryadi Yusuftan, L., & Ong, W. (2023). Analisis Manajemen Operasional Pada Pt. Indofood. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 357–378.
- Ardiana, R. (2022). Workshop “penelitian kualitatif” sebagai pembekalan mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi. *JPKPM. Vol.2* (1). 49-54. Juni 2022
- Balido, A. Z. S., & Agus Setiono, B. (2023). Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 13(2), 76–88. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.92>
- Candra D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan pada Toko Kelontong Salda Jaya. Skripsi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Dirhamsyah, Rispianti, D., & Damaianti Situmeang, A. (2021). Peranan Bagian Operasional dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Asing

- pada PT. Alta Maritim Indonesia. Cabang Medan Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3 (2), 284–291. <http://ejournal.poltek-amimedan.ac.id/index.php/jme/article/view/53>
- Farezan, A. R. A., Zain, S. Z., & Ghufroon, M. (2023). Kesiapan Alat Forklift dan Keterampilan Operator terhadap Kualitas Kecepatan Bongkar Muat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9 (11), 642-651 <https://doi.org/10.5281/zenodo.8097679>
- Fitriani, R., & Imtiyaz, N. (2023). Pengaruh Transportasi Laut dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Sulawesi Selatan. In *Sensistek*, Vol. 6, Issue 1.
- Fitrianingsih, D. (2023). Arahan Pengembangan Kapal Tradisional Klotok di Pelabuhan Kampung Baru Balikpapan Berdasarkan Persepektif Masyarakat. *Eco-Build Journal Volume 7, No.2, Oktober 2023*
- 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. <https://doi.org/10.25139/jmnegar.a.v6i1.4562>
- Sari, R. D. A. K., Sodikin, M. (2023). Proses Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal MV. Manalagi Enzi oleh PT Samudera Makmur Agensi Cabang Cilacap. *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional. Vol. 6 No. 1.*
- Komariyah, S, Marzuki, S., Kalangi, M.H.E., Arisanti, D. (2025). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS) Vol 2 No 01*.
- Lesmini, L., Deny J. Najooan, Muhammad Nurman Ruslani, Muhammad Iqbal Firdaus, Primadi Candra Susanto, Ryan Firdiansyah Suryawan. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviasi, Volume 1, Nomor 2*, 129-139.
- Nurbakti, R., Sulawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Dharma Lautan Utama. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*.
- Perdana, R. Y., & Soemardjito, J. (2016). Analisis Asal Tujuan Komoditi Utama Antar Wilayah Pulau Jawa, Kalimantan, dan Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Transportasi Multimoda Volume 14 (No.1):1-10*
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202-224. <https://doi.org/10.38043/jids.v1i2.219>
- Setiawan, I., Sururama, R., & Nurdin, I. (2022). Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 12–25. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i1.2380>
- Syibli, M. Y., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Alat Navigasi di Kapal Untuk Meningkatkan Keselamatan Pelayaran di Atas Kapal. *Dinamika Bahari*, 2(1),

39–48.

<https://doi.org/10.46484/db.v2i1.250>

250

- Yuliana, E., Mahrizal. (2023).  
Pengaruh Standar Operasional  
Prosedur terhadap Kinerja  
Pegawai pada BPKD Aceh Barat.  
*Jurnal Manajemen dan Ekonomi  
Kreatif*, 2(1), 01–12.  
<https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.273>