

Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku

*(Analysis of the Quality of Sea Transportation Passenger Services
at the Port of Yos Soedarso Tual Maluku)*

Wisnu Rumlus¹, Ekka Pujo Ariesanto Akhmad²

**^{1,2}Program Studi Manajemen Pelabuhan, Program Diploma Pelayaran,
Universitas Hang Tuah**

Abstrak : Pelayanan merupakan sebuah usaha seseorang atau instansi yang bertujuan untuk melayani kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penumpang terhadap kepuasan penumpang secara parsial pada pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku. Penulisan ini termasuk dalam kategori penulisan yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi sejumlah 30 pengguna jasa pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku, sedangkan untuk jumlah sampel sama dengan populasi. Teknik pengambilan sampel adalah *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penulisan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan penumpang terhadap kepuasan, hal tersebut ditunjukkan dari: 1). Hasil uji t hitung pada konstanta sebesar 0,485 dengan signifikansi 0,632. 2). Terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifitas pelayanan. Hasil uji t hitung sebesar 11,554 dengan signifikansi 0,000. 3). Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan penumpang secara parsial terhadap kepuasan penumpang dan persamaan regresi $Y = 1.251 + 0.909 X$

Kata Kunci : pelayanan penumpang, kepuasan, pelabuhan

Abstract : Service is a person's or agency's business that aims to serve the needs of service users. Service is a very important element in an effort to increase satisfaction for service users. This study aims to determine the effect of passenger service quality on passenger satisfaction partially at the port of Yos Soedarso Tual Maluku. This research is included in the category of research that uses a quantitative approach. The population is 30 port service users, Yos Soedarso Tual Maluku, while the number of samples is the same as the population. The sampling technique is saturated sampling. Data collection techniques using questionnaires, while data analysis using simple linear regression analysis. The results of the study indicate that there is a significant influence between the quality of passenger service on satisfaction, it is shown from: 1). The results of the t-test at a constant of 0.485 with a significance of 0.632. 2). There is a significant influence between service effectiveness. The results of the t-test of 11.554 with a significance of 0.000. 3). There is a significant influence between passenger service partially on passenger satisfaction and the regression equation $Y = 1.251 + 0.909 X$

Keywords: passenger service, satisfaction, port

Alamat Korespondensi:

Wisnu Rumlus, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: wisnurumlus29@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sebuah usaha seseorang atau instansi yang bertujuan untuk melayani kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pengguna jasa, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pengguna jasa, sehingga pengguna jasa dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak instansi pemerintah. Tujuan pelayanan tersebut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dalam memenuhi kebutuhan kepuasan pengguna jasa. Dampaknya, dalam kepuasan pengguna jasa apabila tingkat kepuasan tinggi akan meningkatkan potensi bagi pengguna jasa. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa.

Transportasi laut merupakan salah satu bagian dari sistem transportasi nasional yang memegang peranan penting dan strategis dalam mobilitas penumpang, barang, dan jasa baik didalam negeri maupun luar negeri. Disamping itu transportasi laut juga disebut sebagai urat nadi kehidupan di bidang ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan serta sebagai sarana untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari gugusan pulau yang tersebar diseluruh Nusantara. sudah selayaknya apabila bangsa Indonesia memiliki sarana dan prasarana transportasi laut yang tangguh dan potensial agar peranannya dapat berfungsi secara optimal. Pelabuhan laut merupakan salah satu sub sistem transportasi laut, yang merupakan titik dimana pergerakan barang atau penumpang dengan

menggunakan moda laut akan dimulai, diakhiri atau transit. Selain itu pelabuhan laut berperan besar dalam pencapaian sistem transportasi laut yang efektif dan efisien. Untuk tercapainya sistem yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh kinerja dan tingkat pelayanan pelabuhan laut yang menghubungkan jaringan transportasi darat dan laut. Kinerja maksimal dari pelabuhan tersebut hanya dapat dicapai, jika pelabuhan tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik (Pratama, 2021).

Berkaitan dengan peranan pelabuhan laut tersebut, maka Pelabuhan Yos Soedarso Tual memegang peranan penting dalam perkembangan pembangunan di kota Tual maupun dalam menghubungkan Kota Tual dengan daerah lainnya. Pelabuhan Yos Soedarso bukan hanya sekedar tempat berlabuh / tempat bersandarnya kapal, melainkan juga sebagai sarana kegiatan ekonomi baik dalam hal transportasi maupun perdagangan.

Kapal penumpang sebagai jasa transportasi penyeberangan antar pulau harus mengutamakan pelayanan kepada konsumen atau penumpang dengan memenuhi standar. Namun, masih saja ditemukan keresahan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Pelayanan penumpang sesuai standar yaitu yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 pasal 4 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Dalam Kapal Angkutan Penyeberangan. Terdapat 5 indikator standar pelayanan penumpang kapal antara lain keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan / keterjangkauan, dan kesetaraan. Seiring dengan berkembangnya waktu dan tuntutan kebutuhan masyarakat

pun juga bertambah, maka pengelola jasa perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif.

Jumlah kapal yang beroperasi di pelabuhan Yos Soedarso Tual dari bulan Januari-Mei 2022 sebanyak 13 kapal. Fasilitas penumpang yang ada hanya dermaga, ruang tunggu, dan Musholla.

Tingginya aktivitas jasa penyeberangan kapal di pelabuhan Yos Soedarso tidak diimbangi dengan pelayanan armada kapal secara maksimal dan intensif. Selain itu pada Pelabuhan Yos Soedarso, terdapat fenomena-fenomena negatif dalam hal pemberian pelayanan. Sebagai contoh fenomena yang pertama adalah mengenai seringnya terjadi ketidaktepatan waktu dalam keberangkatan kapal, kadangkala kapal berangkat lebih awal namun terkadang pula kapal berangkat lebih lama dari jadwal yang seharusnya sehingga penumpang seringkali terlalu lama menunggu untuk diberangkatkan dan atau terlambat, hingga ketinggalan kapal, hal ini tentunya membuat calon penumpang menjadi kecewa.

Selain itu, terdapat pula kesenjangan antara harapan masyarakat dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Sebagai contoh, pihak pengelola Pelabuhan berjanji akan memberikan pelayanan publik yang bebas nepotisme. Akan tetapi, yang terjadi pada kenyataannya masih banyak terdapat praktek nepotisme, dimana apabila ada masyarakat atau calon penumpang yang mempunyai keluarga atau kenalan yang bekerja sebagai petugas di Pelabuhan Yos Soedarso akan diutamakan dan diberikan tempat di kelas eksekutif.

Pelabuhan Yos Soedarso ini juga masih banyak ditemukan calo-

calo tiket yang menjual harga tiket lebih mahal dari harga yang ditetapkan. Para calo ini biasanya berada di gerbang masuk pelabuhan, menjajakan tiket kapal dengan cara mencegat kendaraan yang digunakan penumpang untuk masuk ke dalam pelabuhan, hal ini tentu saja membuat para calon penumpang merasa terganggu. Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan penyeberangan mengalami penurunan. Hal ini terbukti dari jumlah penumpang yang berangkat dan yang tiba di Pelabuhan Yos Soedarso tahun 2021-2022 mengalami penurunan. Pada tahun 2021 penumpang yang berangkat sebanyak 103.332 sedangkan pada tahun 2022 dari bulan Januari-Mei 2022 jumlah penumpang yang berangkat sebanyak 54.628 penumpang yang datang tahun 2021 sebanyak 110.693 sedangkan pada tahun 2022 dari bulan Januari-Mei 2022 menjadi 63.301. Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Yos Soedarso Tual yaitu 7 kapal perintis, waktu bersandar paling cepat 1 jam dan paling lama 2 jam, 5 kapal PELNI waktu sandar paling cepat 1 jam dan paling lama 2 jam, 1 kapal ro-ro ASDP waktu sandar 1 jam.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan, yaitu Bagaimana kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku?.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan dalam penulisan ini, yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan penumpang angkutan laut menurut standar kualitas pelayanan di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

a. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.

c. Assurance (Kepastian/Jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan, maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap perusahaan terhadap perusahaan penyedia jasa.

d. Empathy (Empati)

Kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

e. Tangible (Bukti langsung atau hal-hal yang terlihat)

Kemampuan untuk memberikan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi konsumen.

Kapal Penumpang Angkutan Laut

Kapal laut ini adalah untuk digunakan mengangkut penumpang, dibangun dengan banyak geledek dan

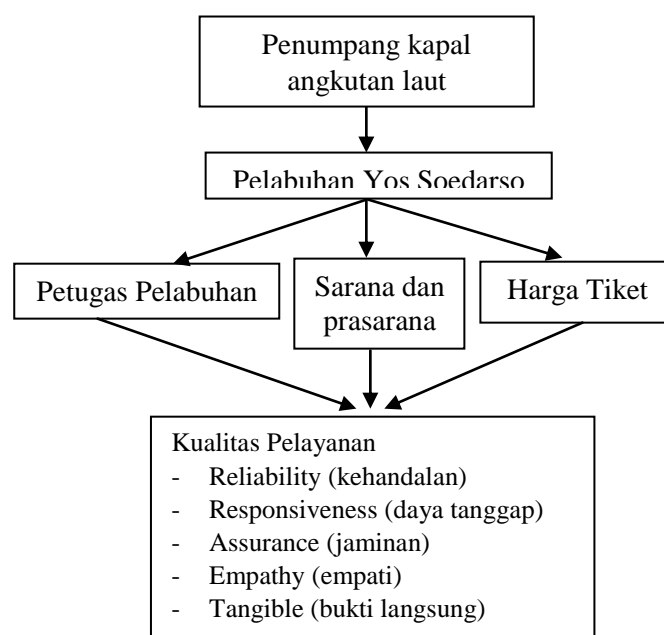
ruang (cabin) penumpang terdiri dari beberapa tingkat/kelas untuk pelayanan jarak dekat juga disediakan kelas dek yang lebih murah biayanya. (Suwarno, 2009).

Pelayanan Penumpang Kapal Penyebrangan merupakan suatu proses yang menyelenggarakan dan menyediakan jasa angkutan penyebrangan dan pengelola pelabuhan penyebrangan untuk penumpang, kendaraan dan barang.

Pelabuhan

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi. (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008).

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas dapat dijelaskan bahwa penulisan ini akan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang kapal laut yang menggunakan jasa di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku memiliki tiga dimensi yang terdiri dari petugas pelabuhan, sarana dan prasarana, serta harga tiket di penyeberangan. Adapun kualitas pelayanan yang akan di analisis diantaranya Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (bukti langsung).

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dalam penulisan ini yang diperoleh dari hasil observasi langsung ke lapangan, maka hipotesis yang penulis kemukakan adalah “Analisis kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku dinyatakan mencapai $< 65\%$ dari kriteria yang diharapkan”.

1. Hipotesis Nol (H_0): Analisis kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku dinyatakan masih kurang baik atau $< 65\%$ dari kriteria yang diharapkan.
2. Hipotesis Alternatif (H_a): Analisis kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku dinyatakan baik mencapai atau $> 65\%$ dari kriteria yang diharapkan.

METODE PENULISAN

Pendekatan Penulisan

Pendekatan dalam penulisan ini yaitu menggunakan penulisan kuantitatif adalah penulisan yang menggunakan proses data-data yang berupa angka dan melakukan kajian penulisan, terutama mengenai apa yang sudah diteliti (Kasiram, 2008). Menurut Subana dan Sudrajat (2005) penulisan kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penulisan ini dipakai untuk

menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan ada pula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal. Adapun Spesifikasi penulisan ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penulisan berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Penulisan ini merupakan penulisan yang mengarah pada studi korelasional. Studi korelasi ini merupakan hubungan antar dua variabel, tidak saja dalam bentuk sebab akibat melainkan juga timbal balik antara dua variabel (Subana, 2005).

Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014), definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari, sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi penulis yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik.

Menurut Sugiyono (2013:58) pengertian variabel adalah Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

- a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Pengertian variabel independen menurut Sugiyono (2013:39) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen).

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Pengertian variabel dependen menurut Sugiyono (2013:39) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen.

Kinerja yang dimaksud menurut Simamora (1997: 339) adalah suatu organisasi dapat melakukan fungsinya secara efektif dan efisien dengan tujuan organisasi. Yang dimaksud efektif menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai.

Dalam penulisan ini penulis akan menjelaskan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkuta Laut di Pelabuhan Yos Soedarso Tual.

(a) Variabel Bebas (X) Pelayanan Penumpang

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinembela (2008: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Demikian halnya menurut Hardiyansyah (2011:15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbeda dengan pelayanan menurut Sampara Lukman dalam Sinambela (2008: 5) mengemukakan pendapatnya, bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang

lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Adapun indikator-indikator yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan publik, antara lain yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2008:7) adalah:

- 1) Reliability: pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- 2) Tangibles: penyedia yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsiviness: keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) Assurance: tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empathy : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sumber Data dan Data Penulisan

a. Sumber data primer

Yaitu data yang dibuat oleh penulis untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penulisan dilakukan. Dalam penulisan ini yaitu diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuesioner pada pengguna jasa angkutan laut Yos Soedarso Tual.

b. Sumber data sekunder

Yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penulisan ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penulisan yang dilakukan.

Populasi dan Sampel

Menurut Notoatmodjo (2013) populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi dalam penulisan ini adalah pengguna jasa atau penumpang kapal angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku Bulan Juni 2022.

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi tersebut (Notoatmodjo, 2013). Sampel dalam penulisan ini adalah pengguna jasa atau penumpang kapal angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku dengan jumlah minimal 30 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016). Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini, karena sesuai untuk digunakan untuk penulisan kuantitatif, atau penulisan-penulisan yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono (2016).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan bulan Juni 2022. Lokasi penelitian di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2016) menjelaskan metode pengumpulan data adalah cara bagaimana data mengenai variabel-variabel dalam penulisan dapat diperoleh. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penulisan karena data ini akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang dalam penulisan sebagai berikut.

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari subjek (Arikunto, 2016). Adapun tujuan dari metode

wawancara ini digunakan untuk menggali data awal dalam penulisan dan untuk melengkapi data wawancara.

2. Observasi (pengamatan)

Sebagai metode ilmiah observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2016). Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik observasi non partisipan, dimana pengamatan berada diluar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan. Observasi yang dilakukan diawal penulisan ini bertujuan untuk menggali data awal. Observasi dilakukan terhadap petugas pelabuhan, sarana dan prasarana serta harga tiket penyeberangan di Pelabuhan Yos Soedarso Tual.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang variabel yang berupa catatan, buku, serta melalui jaringan internet dan sebagainya (Arikunto, 2016). Data penulisan ini metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi dari data tertulis yang ada pada subjek penulisan dan yang mempunyai relevansi dengan data yang dibutuhkan. Contohnya dokumentasi laporan keberangkatan/ kedatangan penumpang di pelabuhan Yos Soedarso Tual tahun 2021.

4. Kuesioner (*Angket*)

Yaitu Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada

responden untuk dijawabnya.(Sugiyono, 2015).

Kuesioner penulisan ini menggunakan skala likert dengan kriteria penilaian sebagai berikut.

| | |
|---------------------|----------|
| Sangat setuju | : skor 5 |
| Setuju | : skor 4 |
| Kurang setuju | : skor 3 |
| Tidak setuju | : skor 2 |
| Sangat tidak setuju | : skor 1 |

Teknik Analisa Data

Pada penulisan ini dilakukan analisis dengan metode analisis deskriptif, yaitu dengan melihat persentase data yang terkumpul dan disajikan tabel distribusi frekuensi kemudian dicari besarnya persentase jawaban masing-masing responden dan selanjutnya dilakukan pembahasan dengan menggunakan teori kepastakaan yang ada.

HASIL PENELITIAN

1. Berdasarkan butir kuesioner “Jumlah dari hasil pekerjaan yang ditangani selalu memenuhi target yang ditetapkan pihak pelabuhan.” yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menjawab setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (33,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
2. Berdasarkan butir kuesioner “Menjaga ketepatan waktu dan kesempurnaan hasil pekerjaan.” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 12 orang (40,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang (60,0%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
3. Berdasarkan butir kuesioner “berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja” yang menyatakan

tidak setuju sebanyak 17 orang (56,7%) yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, setuju sebanyak 0 orang (0%)

4. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43,3%), dan yang menjawab setuju dan sangat tidak setuju, tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
5. Berdasarkan butir kuesioner “Cepat merespon pengguna jasa yang datang, dalam melayani”, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab setuju sebanyak 10 orang (33,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
6. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas bertanggung jawab atas semua tugas yang diberikan” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43,3%), dan sangat setuju dan sangat tidak setuju, tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
7. Berdasarkan butir kuesioner “Pengguna jasa berharap memberikan pelayanan yang sesuai” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 orang (3,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang (73,3%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang (23,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
8. Berdasarkan butir kuesioner “Pengguna jasa berhak

- memberikan complain” yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (13,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 20 orang (66,7), yang menjawab setuju sebanyak 6 orang (20,0%) dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
9. Berdasarkan butir kuesioner “petugas dan pengguna jasa saling berpartisipasi” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab setuju sebanyak 10 orang (33,3%) dan yang menjawab sangat setuju 0 orang (0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 10. Berdasarkan butir kuesioner “Kelayakan pelabuhan yos soedarso tual maluku.” yang menjawab kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab setuju sebanyak 10 orang (33,3%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang (10,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
 11. Berdasarkan butir kuesioner “Teknologi atau peralatan yang digunakan mendukung dalam pelayanan penumpang.” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43,3%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (46,7%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 12. Berdasarkan butir kuesioner “kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.” yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (46,7%) yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang (53,3%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju, setuju sebanyak 0 orang (0%).
 13. Berdasarkan butir kuesioner “Dalam pengurusan pelayanan selesai tepat waktu.” yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (23,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 orang (73,3%), yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang (3,3%), dan yang menjawab setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 14. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas memberikan layanan yang adil untuk setiap pengguna jasa.” 10 orang (33,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 11 orang (36,7%), yang menjawab setuju sebanyak 9 orang (30%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
 15. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas selalu siap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa.” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 orang (3,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang (73,3%), yang menjawab sangat setuju 7 orang (23,3%) dan sangat setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 16. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa.” yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang (13,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 20 orang (66,7%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang (20,0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 0 orang

- (0%).
17. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas dalam melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan prosedur” yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (33,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 11 orang (36,7%), yang menjawab setuju sebanyak 9 orang (30,0%) dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
 18. Berdasarkan butir kuesioner “Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 orang (3,3%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 orang (6,7%), yang menjawab setuju sebanyak 20 orang (66,7%) dan yang menjawab sangat setuju 7 orang (23,3) dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 19. Berdasarkan butir kuesioner “Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani” yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 13 orang (43,3%), yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (46,7%) dan yang menjawab sangat tidak setuju dan kurang setuju sebanyak 0 orang (0%).
 20. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas dalam melayani pengguna jasa memberikan keamanan yang baik” dari tabel 4.3 diatas yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (43,3%), yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju, tidak setuju sebanyak 0 orang (0%).
 21. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas memberikan perhatian yang tulus atau ikhlas kepada pengguna jasa” yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab setuju sebanyak 10 orang (33,3%) dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).
 22. Berdasarkan butir kuesioner “Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa” dari tabel 4.3 diatas yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang (10,0%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 17 orang (56,7%), yang menjawab setuju sebanyak 10 orang (33,3%) dan yang menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju sebanyak 0 orang (0%).

Analisis Data Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi (*Product Moment Pearson*) pada tingkat kepercayaan (*significance level*) sebesar $\alpha = 0,05$. Sedangkan untuk menghasilkan indeks atau angka koefisien validitas akan digunakan program SPSS versi 25. Suatu instrumen dikatakan valid jika memenuhi syarat $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ 0,3610 (Ghozali, 2011).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kehandalan suatu alat ukur yang digunakan dalam mengukur variabel yang akan diukur. Dengan kata lain uji reliabilitas dalam penulisan ini adalah sehubungan dengan pertanyaan apakah alat ukur (*instrument*) yang digunakan dalam mengukur efektifitas pelayanan

dan kinerja pegawai, dapat digunakan oleh penulis lain secara berulang-ulang dengan hasil pengukuran yang sama pada tingkat kepercayaan (*significance level*) sebesar $\alpha = 0,05$. Untuk menghasilkan indeks atau angka koefisien reliabilitas akan digunakan program SPSS versi 25. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar $\geq 0,6$ (Ghozali, 2011).

PEMBAHASAN

Pelabuhan kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas II Tual adalah salah satu instansi pemerintah dalam naungan lembaga Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang bergerak di bidang pelayaran yakni pelayanan jasa PNB, SPB, dan jasa perpanjang sertifikat yang berada di Kota Tual, Maluku Tenggara. Di dalam penelitian ini penulis hanya meneliti dua variabel bebas yang diduga pelayanan penumpang terhadap variabel terikat kepuasan penumpang di pelabuhan Yos Soedarso Tual. Kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas II Tual tampak menguasai pelayanan dalam lapangan kerja di pelabuhan Yos Soedarso Tual, namun dapat diketahui instansi pemerintah ini terdapat kekurangan dalam pelayanan penumpang dalam hal ini mengakibatkan kepuasan penumpang di pelabuhan Yos Soedarso tidak seperti yang diharapkan. artinya kepuasan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual. Pembahasan selanjutnya dalam penulisan ini mengenai jawaban hipotesis tentang kualitas pelayanan penumpang terhadap kepuasan penumpang diuraikan sebagai berikut.

Kualitas Pelayanan Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang

Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan penumpang sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, pernyataan tersebut didukung oleh hasil regresi yang menunjukkan adanya pengaruh efektifitas pelayanan terhadap kinerja. Hasil uji regresi secara parsial menunjukkan hasil signifikan pada variabel pelayanan penumpang terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.000 lebih kecil dari toleransi kesalahan $\alpha = 0,05$. Hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung bernilai 11,554. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penumpang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hasil ini konsisten dengan penelitian tentang kualitas pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Yos Soedarso Tual menemukan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengujian Hipotesis dalam penulisan ini menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana dilakukan setelah penulis melakukan uji reliabilitas. Berikut merupakan hasil pengujian menggunakan SPSS.

Pengujian Hipotesis agar hasil analisis regresi ini dapat dipakai untuk menyimpulkan tingkat variabel masing-masing yaitu variabel bebas dan variabel terikat, maka koefisien regresi tersebut perlu diuji kebenarannya, dengan menggunakan uji t.

Uji t (Regresi Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel bebas (X) yang terdiri dari pelayanan penumpang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.

PENUTUP**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penulisan ini adalah

Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan penumpang terhadap kepuasan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung sebesar 11,554 dengan signifikansi 0.000, dengan nilai koefisien korelasi 0,632

Saran

Berdasarkan hasil penulisan, berikut ini memberikan saran untuk meningkatkan kepuasan penumpang pada Pelabuhan Yos Soedarso Tual, yaitu pelayanan penumpang yang kurang optimal pada Pelabuhan Yos Soedarso Tual berdampak pada kepuasan penumpang yang kurang maksimal dan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu instansi perlu meningkatkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2016). *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hananto Soewedo (2015). *Manajemen Perusahaan Pelayaran: Suatu Pendekatan Praktis Dalam Bidang Usaha Pelayaran*-Ed. 1-1- Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nasution, (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Ketiga. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang : Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. (2012). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suwarno. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*. BP UNDIP Semarang
- Triatmodjo. (2016). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Setiono, Benny Agus. (2011). *Peranan Fasilitas Pelabuhan Dalam Menunjang Kegiatan Bongkar Muat di Divisi Terminal Jamrud PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Universitas Hang Tuah Surabaya.
- Kasiram. (2008). *Metodologi Penulisan*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Subana dan Sudrajat. (2005). *Dasar-Dasar Penulisan Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono (2013). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo. (2013). *Metode Penulisan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pratama. (2021). *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli–Nias*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2016). *“Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2015). *“Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s*

- Charter, dan Standar Pelayanan Minimal”. Yogyakarta: Pustakabelajar.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tentang Pelayaran. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Vembrianti. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bajo’e Kabupaten Bone. Universitas Hasanuddin Makassar.