ITATS

SEMITAN

Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan

https://ejurnal.itats.ac.id/semitan

Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode *Servqual (Service Quality)*

Nurul Miftahul Rahman*, Minto Basuki, Erifive Pranatal

Jurusan Teknik Perkapalan, Institut Teknologo Adhi Tama Surabaya, Surabaya

*e-mail: nurulmiftahulr@gmail.com

Info Artikel

Diserahkan:
20 Juli 2022
Direvisi:
29 Juli 2022
Diterima:
5 Agustus 2022
Diterbitkan:
12 Agustus 2022

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa kualitas pelayanan yang sudah ada dalam memenuhi standar pelayanan angkutan laut berdasarkan PM 37 tahun 2015. Data yang digunakan yakni informasi terkait fasilitas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dan pengalaman pengguna jasa dalam aspek pelayanan yang didapatkan. Metode yang dipakai yakni metode *ServQual (Service Quality)* untuk mengetahui dan menilai kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi dengan media kuesioner untuk memperoleh data yang diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepentingan atau harapan tertinggi juga ada pada dimensi bukti fisik *(tangiables)* sebesar 4,06. Untuk elemen kepuasan, nilai tertinggi juga ada pada dimensi bukti fisik *(tangiable)* dengan nilai 3.84. Dan untuk nilai gap atau kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi jaminan *(assurance)* dengan nilai -0,27. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara telah memenuhi standar pelayanan penumpang dalam sektor keselamatan, keamanan dan ketertiban, keandalan/keteraturan, kenyamanan, dan juga kemudahan. Peningkatan kualitas pelayanan bisa difokuskan pada dimensi jaminan *(assurance)* karena memiliki gap yang paling besar. Hal tersebut bisa dilakukan dengan mengoptimalkan fasilitas kompensasi apabila ada permasalahan seperti keterlambatan keberangkatan dan juga permaslahan internal yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang.

Kata kunci: terminal penumpang GSN, ServQual, kualitas pelayanan

Abstract

The purpose of this study is to analyze the quality of existing services in meeting the standards of sea transportation services based on PM 37 of 2015. The data used are information related to the facilities of the Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal and the experience of service users in the service aspect obtained. The method used is the ServQual (Service Quality) method to determine and assess the service quality of the attributes of each dimension with a questionnaire media to obtain the required data. The results showed that the highest value of importance or expectation was also found in the physical evidence dimension (tangiables) of 4.06. For the satisfaction element, the highest score is also on the physical evidence dimension (tangiable) with a value of 3.84. And for the value of the gap or the largest gap is in the assurance dimension with a value of -0.27. The conclusion of this study is that the Gapura Surya Nusantara Passenger Terminal has met the standard of passenger service in the sectors of safety, security and order, reliability/regularity, comfort, and convenience. Improving service quality can be focused on the assurance dimension because it has the largest gap. This can be done by optimizing compensation facilities if there are problems such as delays in departure and also internal problems that can interfere with passenger comfort.

ITATS
SEMITAN
Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan
https://ejurnal.itats.ac.id/semitan

Keyword: passenger terminal GSN, ServQual, service quality

1. Pendahuluan

Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang Gapura Surya Nusantara merupakan sarana dan prasarana yang terdapat di dalam Pelabuhan Tanjung Perak dan dikelola oleh Pelindo III yang menjadi penghubung pelabuhan di Surabaya degan pelabuhan-pelabuhan lain yang ada di Indonesia. Mempunyai dua buah garbata untuk kapal, menjadikan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sebagai Pelabuhan Tanjung Perak pertama di Indonesia yang menyediakan fasilitas ini, terminal ini menjadi terminal penumpang kapal laut termewah yang ada di Indonesia dan juga menjadi terminal yang dilalui kapal feri dengan rute Surabaya-Makassar dan Surabaya-Banjarmasin. Pada terminal penumpang terdapat peraturan yang menjadi standar pelayanan penumpang yang menghubungkan antara, unit penyelenggara pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan, penumpang, dan Perusahaan Angkutan Laut Nasional. Dalam standar pelayanan penumpang tersebut terdapat beberapa media pendukung pelabuhan penyeberangan seperti kapal laut yang tentu memiliki peran utama dalam sistem angkutan laut, karna mempunyai kapasitas yang bisa dibilang lebih banyak dan besar dari sarana angkutan lainnya. Dan prasarana yang berguna sebagai penunjang, yaitu pelabuhan penyeberangan itu sendiri (Salim, 2010).

Tingkat pelayanan menjadi metode atau tolak ukur kondisi operasional dalam aliran lalu lintas sehingga dalam pengembangannya tingkat pelayanan menjadi prioritas untuk memberikan kepuasan dan keamanan bagi penumpang (Handayanti dkk, 2019). Dalam peraturan pemerintah, pelayanan publik mempunyai pengertian yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan atau dilaksanakan untuk memenuhi permintaan layanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang untuk warga negara individu dan warga negara untuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2012). Hasil pengeluaran dari kualitas pelayanan barang dan jasa tidak hanya berbentuk barang yang berkualitas atau kapabilitas pelayanan yang disediakan, tetapi ada juga faktor-faktor yang menjadi penyebab pengguna jasa atau pelanggan bisa merasa senang akan pelayanan yang diterimanya, dan mengutip dari Parasuraman (1985), berikut merupakan lima faktor yang menjadi penilaian kualitas pelayanan:

1. Faktor fisik atau kelayakan fasilitas yakni mencakup penampilan personil, peralatan dan perlengkapan, serta fasilitas fisik.
2. Faktor keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan atau jasa dengan cara yang meyakinkan, akurat, dan konsisten.
3. Faktor *responsiveness*), yaitu kesediaan untuk memberikan layanan dan dukungan yang cepat dan membantu oleh petugas kepada pelanggan.
4. Faktor jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepastian dan rasa kepercayaan untuk pelanggan.

Faktor kepedulian terhadap pelanggan (*emphaty*), yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus kepada pelanggan (Putra, 2011).

2. Metode Penelitian *Servqual*

Untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut-atribut setiap bagian yang disebut dimensi, maka digunakan metode Servqual, yang nantinya akan diperoleh nilai jarak kesenjangan, yakni selisih persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah didapatkan dengan harapan terhadap pelayanan yang akan diterima. Pengukuran metode ini meliputi pengukuran kualitas pelayanan dari atribut-atribut setiap dimensi, yang nantinya akan didapatkan nilai jarak kesenjangan yaitu selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang didapatkan dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterima.

ITATS
SEMITAN
Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan
https://ejurnal.itats.ac.id/semitan

Terdapat lima dimensi kualitas jasa pada Skala Servqual, yakni meliputi: Tangibles, mendeskripsikan fasilitas kongkret, peralatan, dan penampilan staf dan keberadaan pengguna; Reliability (keandalan), mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal; Responsiveness (daya tanggap), yakni kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan perhatian yang semestinya; Assurance (jaminan), adalah karyawan yang apik dan berpengetahuan yang dapat memberikan rasa percaya dari pelanggan; Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pelanggan

3. Hasil dan pembahasan

3.1. Data Umum Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara merupakan revitalisasi dari dua terminal penumpang, yakni Gapura Surya yang dibangun pada tahun 1976 dan Gapura Nusantara yang dibangun pada tahun 1983 dengan luas total 6.800 m^2 dengan kapasitas 2.500 penumpang. Kemudian awal tahun 2013 kedua terminal itu dirobohkan dan pembangunan terminal baru pun dimulai. Didesain serupa fasilitas bandara, Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara memiliki luas bangunan sekitar 13.273 m^2 dan kapasitas kurang lebih 4.000 penumpang.

3.2. Fasilitas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

Fasilitas terminal penumpang Gapura Surya Nusantara dengan acuan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal di antaranya adalah seperti pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Fasilitas Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

Jenis Pelayanan	Fasilitas
Keselamatan	- Tabung pemadam kebakaran - Meja validasi KKP - Thermal scanner - Tempat cuci tangan - Ruang isolasi - Ruang pelayanan medis - Kursi roda
Keamanan dan ketertiban	- 4 Lokasi ruang tunggu - Auto gate in - X-ray dan WTMD - Metal detector
Kehandalan atau keteraturan	- Counter check-in - Counter pengecekan dokumen
Kenyamanan	- Toilet - Televisi di ruang tunggu - Musholla - Pendingin ruangan
Kemudahan	- Papan informasi - Ruang informasi - Rambu petunjuk

SEMITAN
Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan
https://ejurnal.itats.ac.id/semitan

	- ATM - Lift - Eskalator - Garbata - Parkir motor dan mobil
Kesetaraan	- Ruang menyusui

3.3. Penerapan metode *Service Quality* terhadap Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara

Berdasarkan data yang telah didapat, maka peneliti mengategorikan atribut-atribut pelayanan berdasarkan standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal dan dibagi dalam lima dimensi kualitas jasa seperti pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Atribut-atribut pelayanan

No.	Atribut
	Tangibles
1	Fasilitas keselamatan (APAR, jalur evakuasi, titik kumpul)
2	Fasilitas kesehatan (P3K, kursi roda, petugas kesehatan)
3	Fasilitas keamanan (CCTV, metal detector, pos dan petugas keamanan)
4	Fasilitas kenyamanan (AC, TV, area merokok, ruang menyusui)
5	Keadaan ruang tunggu (bersih, nyaman, luas)
6	Keadaan tempat ibadah (bersih, nyaman)
7	Keadaan toilet (bersih, nyaman, tidak berbau)
8	Keadaan tempat parkir (bersih, luas)
9	TV atau papan informasi (strategis, jelas, dapat terbaca)
10	Penampilan karyawan (rapi, formal, sopan)
	Reliability
11	Kemudahan untuk mendapatkan tiket
12	Kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen
13	Informasi yang jelas terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal
	Responsiveness
14	Kecepatan petugas dalam melayani pelanggan
15	Kecepatan petugas dalam memberi informasi gangguan perjalanan
16	Kecepatan pihak keamanan dalam menangani permasalahan
	Assurance

ITATS
SEMITAN
Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan
https://ejurnal.itats.ac.id/semitan

17	Adanya pihak keamanan/security
18	Adanya ruang informasi
19	Adanya kompensasi terhadap keterlambatan keberangkatan
	Empathy
20	Petugas ramah dan sopan
21	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik
22	Ketersediaan waktu petugas dalam menghadapi pelanggan

3.4. Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Berdasarkan kelima dimensi pelayanan jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), maka kemudian akan ditentukan *mean* dan gap tiap-tiap dimensi.

Dari Besterfield (1998), rumus menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada pengguna jasa adalah:

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{\text{Kepuasan (P)}}{\text{Kepentingan (H)}}$$

Apabila $1 \leq Q$, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Nilai kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Atribut-atribut pelayanan

No.	Dimensi	Kepentingan (H)	Kepuasan (P)	Gap	Kualitas Layanan (Q)
1	Bukti fisik (*tangibles*)	4,06	3,84	-0,21	0,947
2	Kehandalan (r*eliability*)	3,81	3,57	-0,25	0,935
3	Daya tanggap (*Responsiveness*)	3,92	3,69	-0,24	0,940
4	Jaminan (*assurance*)	3,92	3,65	-0,27	0,932
5	Empati (*emphaty*)	3,87	3,72	-0,26	0,932
	Mean	3,92	3,70	-0,25	0,937

Data yang ditampilkan dalam tabel di atas didapat dari hasil pengolahan data kuesioner terhadap 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepentingan atau harapan yang paling besar terletak pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 4,06, dan *value* kepentingan rata-rata bagi setiap dimensi yakni sebesar 3,95. Hal tersebut dapat berarti rata-rata responden lebih memilih kepentingan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari pada dimensi-dimensi yang lain. Hal itu juga menunjukkan bahwa bukti fisik sangatlah penting dalam faktor pelayanan.

Untuk elemen kepuasan, nilai tertinggi juga ada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan nilai 3,84. Sedangkan nilai kepuasan terkecil terletak pada dimensi kehandalan (*reliability*). Nilai kepuasan rata-rata untuk setiap dimensi yakni 3,70. Hal tersebut dapat berarti rata-rata responden lebih merasa puas pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari pada dimensi-dimensi yang lain, dan rata-rata responden tidak terlalu puas dalam dimensi keandalan (reliability). Hal itu juga menunjukkan bahwa perbaikan-perbaikan serta pengembangan yang perlu ditingkatkan ke depannya adalah terletak pada dimensi keandalan (*reliability*) yang dalam hal ini, atribut-atributnya berupa:

1. Kemudahan untuk mendapatkan tiket
2. Kemudahan dan kecepatan dalam mengurus dokumen
3. Informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal

Untuk nilai gap atau kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai -0,27. Sedangkan nilai gap atau kesenjangan terkecil ada pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan nilai -0,21. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan (*assurance*), terdapat faktor-faktor yang harus diperbaiki atau dilakukan upaya peningkatan agar nilai kepuasan dapat mendekati tingkat kepentingan dan membuat kualitas pelayanan semakin baik.

Prioritas urutan nilai gap atau kesenjangan dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah jaminan (*assurance*) dengan gap -0,27, empati (*emphaty*) dengan gap -0,26, keandalan (*reliability*) dengan gap -0,25, daya tanggap (*responsiveness*) dengan gap -2,24, dan bukti fisik (*tangible*) dengan gap -0,21.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara sudah memenuhi standar pelayanan angkatan laut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015. Pada sektor keselamatan, Terminal Penumpang telah memenuhi standar seperti adanya peralatan keselamatan dan juga jalur evakuasi. Begitu pula pada sektor keamanan dan ketertiban, keandalan dan keteraturan, kenyamanan, dan juga kemudahan.
2. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara bisa dilakukan pada dimensi jaminan (*assurance*) yang memiliki jarak terjauh antara kepentingan dan kepuasan konsumen. Meskipun dimensi-dimensi lain dapat dijalankan dengan baik, namun apabila memiliki kekurangan pada jaminan, kepuasan konsumen jadi akan berkurang.
3. Peraturan Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 khususnya Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal telah tepat dalam meningkatkan kualitas standar pelayanan penumpang penyeberangan. Namun ada beberapa hal yang perlu di perbaiki untuk pelayanan dalam kehandalan dan kemudahan dapat melalui 1 aplikasi yang dimana aplikasi tersebut bukan hanya untuk pemesanan tiket baik penyeberangan lintas pendek maupun panjang. Jadi penumpang dengan mudah mendapatkan informasi melalui 1 *platform.*

References

[1] Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., dan Tyas, A. A., 2019, *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi*,

JMPM: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika Vol. 4 No.2, 2019, Politeknik Negeri Banyuwangi.

[2] Isa, M., Lubis, H.A., dan Caniago, M., 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 2 No 2, STIE Al-Washliyah Sibolga.

[3] Kementrian BUMN RI, Kementrian Perhubungan RI., Pelabuhan Tanjung Perak, [online]. Avaible: https://pelindo.co.id/

[4] Nempung T., dan Jusna, 2016, *Peranan Transportasi Laut dalam menunjang Arus Barang dan Orang Di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna*, Jurnal Ekonomi (JE) Vol.1[1], Universitas Halu Oleo.

[5] Nurdin, Ismail. 2019, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunaikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik), Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia.

[6] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

[7] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

[8] Putra, Y. S. D., 2011, *Pengaruh Kualitas Palayanan Kepelabuhan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atau Nahkoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau*, Tugas Akhir, Universitas Terbuka.

[9] Salim, N., 2010, *Kajian Manajemen Operasional Pelabuhan Penyeberangan Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi*, Volume 7 No.03, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.

[10] Silvia, F., 2018, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pealnggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KKPN) Makassar II*, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.

[11] Tim JDIH BPK Pusat, 2017, *Penyelenggaraan Angkutan Laut Dalam Negeri Berdasarkan Sistem Transportasi Nasional*, Seksi Informasi Hukum, Ditama Bimbangkum

[12] Triatmodjo, Bambang. 2010. Perencanaan Pelabuhan, Yogyakarta: Beta Offset.