

BAB II TINJAUHAN TEORI

2.1. Pelabuhan

Pelabuhan (*port*) adalah daerah pengairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran kran untuk bongkar muat barang, gudang laut dan tempat tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang gudang dimana barang barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan.

Kemudian pengertian pelabuhan, menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2021 pasal 1 ayat 1 tentang penyelenggara Pelabuhan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan 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 antramoda transportasi. Pelabuhan Indonesia tahun 2000, referensi ke pelabuhanan menyatakan bahwa Pelabuhan adalah wilayah perairan yang terlindung, baik secara alamiah maupun secara buatan, yang dapat digunakan untuk tempat berlindung kapal dan melakukan aktifitas bongkar muat baik barang, manusia ataupun hewan serta dilengkapi dengan fasilitas terminal yang terdiri dari tambatan, gudang dan tempat penumpukan lainnya dimana kapal melakukan transfer muatannya.

2.1.1 Peranan dan Fungsi Pelabuhan

Pelabuhan berfungsi sebagai *tempat pemerintahan* dan *tempat perusahaan*. Fungsi pemerintahan meliputi pengaturan dan pembinaan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan

pelayaran. Sedangkan Fungsi pemerintahan lainnya adalah kepabeanaan, keimigrasian, kekarantinaan, dan kegiatan pemerintahan lainnya yang bersifat tidak tetap. Fungsi pengusahaan meliputi penyediaan/pelayanan jasa kapal dan jasa ke pelabuhanan. Pelayanan jasa kapal meliputi jasa dermaga, pengisian bahan bakar dan air bersih, pelayanan naik/turun penumpang dan kendaraan, jasa dermaga untuk bongkar/muat barang, jasa gudang dan tempat penimbunan, jasa terminal peti kemas, barang curah, dan kapal ro-ro, dan sebagainya. Sedangkan Jasa terkait dengan kepelabuhanan adalah fasilitas penampungan limbah, depo petikemas, pergudangan, instalasi listrik dan air bersih, perawatan dan perbaikan kapal, pengemasan dan perlebelan, penyediaan perkantoran, dan sebagainya. Pelabuhan berperan dan berfungsi sangat penting dalam perdagangan dan pembangunan regional, nasional dan internasional, yaitu sebagai pintu gerbang keluar-masuk barang dan penumpang ke dan dari suatu daerah, dimana pelabuhan tersebut berada.

Fungsi pokok pelabuhan yang utama dalam hal ini, yaitu sebagai tempat perpindahan barang dan penumpang. Dalam arti yang lebih luas pelabuhan berfungsi sebagai *interface*, *link*, *gateway* dan *industry entity* (Adisasmita, 2011).

1. *Interface*, pelabuhan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa untuk perpindahan dari kapal ke angkutan darat dan sebaliknya, dan atau perpindahan dari kapal ke kapal lainnya.
2. *Link*, pelabuhan sebagai salah satu mata rantai dalam proses transportasi mulai dari asal sampai tujuan. Dalam fungsinya sebagai link tersebut pelabuhan sering dipandang sebagai mata rantai yang lemah.
3. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap kapal jika menyinggahi pelabuhan terutama kapal-kapal asing.
4. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar *gateway* yang bersifat statis tetapi *industry entity* yang bersifat dinamis. Dikatakan demikian karena pelabuhan dapat memiliki bagian *industry state/zona* lengkap dengan jaringan dan jasa

transportasinya. Dalam fungsi ini pelabuhan dapat mendorong pertumbuhan perdagangan, transportasi, pelayaran dan industri sendiri. Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa, yang diuraikan dibawah ini.

2.1.2 Macam-macam Pelabuhan

Macam-macam pelabuhan berdasarkan tinjauannya, antara lain berdasarkan penyelenggaraannya, berdasarkan pengusahaannya, berdasarkan fungsi dalam perdagangan nasional maupun internasional dan berdasarkan kegunaannya, selanjutnya diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari segi penyelenggaraannya

a. Pelabuhan umum

Triatmojo (2010), pelabuhan umum diselenggarakan untuk menunjang kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara yang menjadi penyelenggara yaitu: PT. Persero Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan, PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar.

b. Pelabuhan khusus

Pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum, kecuali dalam keadaan tertentu dengan izin pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk pelaksanaan pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.

2. Berdasarkan dari segi pengusahaannya

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang serta kegiatan lainnya. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya, seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa penundaan, jasa pelayanan air bersih, jasa dermaga, jasa penumpukan, bongkar muat, dan sebagainya (Yunitawaty, 2008).

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgahan kapal/perahu tanpa fasilitas bongkar muat, dan sebagainya. Pelabuhan ini umumnya pelabuhan kecil yang disubsidi oleh pemerintah, dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut (Yunitawaty, 2008).

3. Berdasarkan dari segi fungsinya dalam perdagangan nasional dan internasional

a. Pelabuhan laut. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang bebas dimasuki oleh kapal kapal berbendera asing. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan ramai dikunjungi oleh kapal-kapal samudera.

b. Pelabuhan pantai. Pelabuhan pantai ialah pelabuhan yang disediakan untuk perdagangan dalam negeri dan oleh karena itu tidak bebas disinggahi oleh kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan ini dengan meminta ijin terlebih dahulu (Saleh, 2013).

4. Berdasarkan dari segi penggunaannya

a. Pelabuhan ikan

Pelabuhan ikan pada umumnya tidak memerlukan kedalaman air yang besar, karena kapal-kapal motor yang digunakan untuk menangkap ikan tidak terlalu besar (Kramadibrata, 1985).

b. Pelabuhan minyak

Pelabuhan ini harus diletakkan agak jauh dari keperluan umum. Pelabuhan minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan, melainkan terdiri dari jembatan perancah atau tambatan yang menjorok ke

laut. Bongkar muat dilakukan dengan pipa-pipa dan pompa-pompa yang terletak dibawa jembatan (Kramadibrata, 1985).

c. Pelabuhan barang

Pelabuhan ini mempunyai dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang. Pelabuhan dapat berada di pantai atau estuary dari sungai besar. Daerah pelabuhan harus cukup tenang sehingga memudahkan bongkar muat barang (Kramadibrata, 1985).

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak banyak berbeda dengan pelabuhan barang. Pada pelabuhan barang di belakang dermaga terdapat gudang, penumpang dan barang. Tetapi pada pelabuhan kecil atau masih sedang untuk pelabuhan penumpang dibangun stasiun penumpang yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang bepergian, seperti kantor imigrasi, keamanan, direksi, pelabuhan, maskapai pelayaran, dan sebagainya (Kramadibrata, 1985).

e. Pelabuhan campuran

Pencampuran pemakaian ini terbatas untuk dalam taraf perkembangan, keperluan bongkar muat minyak juga menggunakan jembatan atau dermaga yang sama (Kramadibrata, 1985).

f. Pelabuhan militer

Pelabuhan ini mempunyai perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan agar letak bangunan cukup terpisah (Kramadibrata, 1985).

2.1.3. Jenis atau Tipe Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2021 pasal 1 ayat 1 tentang penyelenggara Pelabuhan. Pelabuhan dibedakan berdasarkan jenis atau tipe dan kegiatannya.

a. Pelabuhan berdasarkan jenisnya

1. Pelabuhan umum yang digunakan untuk melayani kegiatan kepentingan umum;

2. Pelabuhan khusus yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
- b. Pelabuhan berdasarkan kegiatannya
1. Angkutan laut yang selanjutnya disebut pelabuhan laut;
 2. Angkutan sungai dan danau yang selanjutnya disebut pelabuhan sungai dan danau;
 3. Angkutan penyeberangan yang selanjutnya disebut pelabuhan penyeberangan
- c. Pelabuhan berdasarkan hirarki peran dan fungsinya
1. Pelabuhan laut terdiri dari :
 - a. *Pelabuhan Internasional* , utama primer yang melayani nasional dan internasional dalam jumlah besar. dan merupakan simpul dalam jaringan laut internasional;
 - b. *Pelabuhan International*, utama sekunder yang melayani nasional maupun internasional dalam jumlah besar yang juga menjadi simpul jaringan transportasi laut internasional;
 - c. *Pelabuhan Nasional*, utama tersier yang melayani nasional dan internasional dalam jumlah menengah;
 - d. *Pelabuhan Regional*, pelabuhan pengumpan primer ke pelabuhan utama yang melayani secara nasional;
 - e. *Pelabuhan Lokal*, pelabuhan pengumpan sekunder yang melayani lokal dalam jumlah kecil.
 2. Pelabuhan penyeberangan terdiri dari :
 - a. *Pelabuhan penyeberangan lintas Provinsi dan antar Negara*; ditetapkan dengan memperhatikan fungsi jalan yang dihubungkannya yaitu jalan nasional dan jalan antar Negara;
 - b. *Pelabuhan penyeberangan lintas Kabupaten/Kota*; ditetapkan dengan memperhatikan fungsi jalan yang dihubungkannya yaitu jalan Provinsi;
 - c. *Pelabuhan penyeberangan lintas dalam Kabupaten/Kota*; ditetapkan dengan memperhatikan fungsi jalan yang dihubungkannya yaitu jalan Kabupaten/ Kota.

3. Pelabuhan khusus terdiri dari :

- a. *Pelabuhan khusus nasional/ internasional*; pelabuhan khusus yang melayani kegiatan pelayanan lintas Provinsi dan Internasional;
- b. *Pelabuhan khusus regional*; pelabuhan khusus yang melayani kegiatan pelayanan lintas Kabupaten/ Kota dalam satu provinsi;
- c. *Pelabuhan khusus lokal*; pelabuhan khusus yang melayani kegiatan pelayanan lintas dalam satu Kabupaten/ Kota.

2.1.4. Fasilitas Pelabuhan

Oleh karena kegiatan di pelabuhan harus dilakukan secepat mungkin, maka pelabuhan harus bisa memenuhi sejumlah fasilitas yang dapat menunjang seluruh pekerjaan di pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2021 pasal 1 ayat 1 tentang Penyelenggara Pelabuhan, dijelaskan bahwa daerah lingkungan kerja pelabuhan terdiri atas wilayah daratan dan wilayah perairan. Wilayah daratan digunakan untuk kegiatan fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Wilayah perairan digunakan untuk kegiatan alur-pelayaran, tempat labuh, tempat alih muat antar kapal, kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan olah gerak kapal, kegiatan pemanduan, tempat perbaikan kapal, dan kegiatan lain sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya fasilitas pelabuhan diuraikan sebagai berikut:

a. Wilayah daratan

1) Fasilitas pokok pelabuhan yang meliputi:

- a. Dermaga;
- b. Gudang lini 1;
- c. Lapangan penumpukan lini 1;
- d. Terminal penumpang;
- e. Terminal peti kemas;
- f. Terminal ro-ro;
- g. Fasilitas alat bongkar muat
- h. Fasilitas penampungan dan pengolahan limbah;
- i. Fasilitas bunker;
- j. Fasilitas pemadam kebakaran;

- k. Fasilitas gudang untuk Bahan/Barang Berbahaya dan Beracun (B3); dan
- l. Fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan dan Sarana Bantu Navigasi-Pelayaran (SBNP).

2) Fasilitas penunjang pelabuhan yang meliputi:

- a. Kawasan perkantoran;
- b. Fasilitas pos dan telekomunikasi;
- c. Fasilitas pariwisata dan perhotelan;
- d. Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi;
- e. Jaringan jalan dan rel kereta api;
- f. Jaringan air limbah, drainase, dan sampah;
- g. Areal pengembangan pelabuhan;
- h. Tempat tunggu kendaraan bermotor;
- i. Kawasan perdagangan;
- j. Kawasan industri, dan;
- k. Fasilitas umum lainnya.

b. Wilayah perairan

1) Fasilitas pokok yang meliputi:

- a. Alur pelayaran
- b. Perairan tempat labuh;
- c. Kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan olah gerak kapal;
- d. Perairan tempat alih muat kapal;
- e. Perairan untuk kapal yang mengangkut Bahan/Barang Berbahaya dan Beracun (B3);
- f. Perairan untuk kegiatan karantina;
- g. Perairan alur penghubung intrapelabuhan;
- h. Perairan pandu; dan
- i. Perairan untuk kapal pemerintah

2) Fasilitas penunjang yang meliputi:

- a. Perairan untuk pengembangan pelabuhan jangka panjang;
- b. Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal;
- c. Perairan tempat uji coba kapal (percobaan berlayar);
- d. Perairan tempat kapal mati;

- e. Perairan untuk keperluan darurat, dan;
- f. Perairan untuk kegiatan rekreasi (wisata air).

Selanjutnya dapat diuraikan juga bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan pada pasal 38 dan 39. Adapun fasilitas pokok pelabuhan dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Fasilitas Pokok Pelabuhan

Fasilitas Pokok di Daratan
1. Dermaga
2. Terminal Penumpang
3. Terminal daratan
4. Fasilitas penampungan
5. Fasilitas pemadam kebakaran
6. Fasilitas gudang untuk bahan/ barang berbahaya dan beracun (B3)
7. Fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan fasilitas pelabuhan dan sarana bantu navigasi pelayaran
Fasilitas Pokok di Perairan
1. Alur Pelayaran
2. Perairan tempat labuh
3. Kolam Pelabuhan
4. Perairan tempat alih muat kapal
5. Perairan pandu

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 50 Tahun 2021

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan. Adapun fasilitas penunjang dari Pelabuhan penyeberangan yaitu dapat dilihat pada Tabel 2 yaitu:

Tabel 2. Fasilitas Penunjang Pelabuhan

Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Daratan
1. Kawasan perkantoran
2. Fasilitas pos dan telekomunikasi
3. Instalasi air bersih, listrik dan telekomunikasi
4. Area pengembangan Pelabuhan
5. Tempat tunggu kendaraan bermotor
6. Kawasan perdagangan
7. Fasilitas umum lainnya termasuk tempat peribadatan, taman, tempat rekreasi, olahraga, jalur hijau dan kesehatan

Fasilitas Penunjang Pelabuhan di Perairan

1. Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal
 2. Perairan tempat uji coba Kapal
 3. Perairan tempat Kapal mati
-

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 50 Tahun 2021

2.2. Dermaga

Amiron (2009), dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang. Dimensi dermaga didasarkan pada jenis dan ukuran kapal yang merapat dan bertambat pada dermaga tersebut. Dermaga dapat dibagi menjadi dua tipe yaitu wharf atau quai dan jetty atau pier atau jembatan. Wharf adalah dermaga yang paralel dengan pantai dan biasanya berimpit dengan garis pantai. Sedangkan jetty adalah dermaga yang menjorok kelaut. Dermaga dibangun untuk kebutuhan tertentu. Pemilihan tip dermaga sangat dipengaruhi oleh kebutuhan yang akan dilayani, ukuran kapal, arah gelombang dan angin, kondisi topografi dan tanah dasar laut, dan yang paling penting adalah tinjauan ekonomi untuk mendapatkan bangunan yang paling ekonomis.

2.4. Fasilitas dan Pelayanan

2.4.1. Fasilitas

Fasilitas pelabuhan adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan. Beberapa fasilitas yang umumnya tersedia di pelabuhan yaitu:

1. Dermaga atau jetty: merupakan fasilitas yang digunakan untuk menambatkan kapal agar dapat melakukan bongkar muat barang.
2. Gudang atau warehouse: merupakan tempat penyimpanan sementara barang yang telah tiba di pelabuhan sebelum diangkut ke tempat tujuan.
3. Area parkir: merupakan area yang disediakan untuk parkir kendaraan yang membawa dan mengambil barang di pelabuhan.
4. Area tunggu: merupakan area yang disediakan untuk para pengguna jasa yang menunggu kapal tiba atau menunggu barang yang akan diambil.

5. Crane: merupakan alat berat yang digunakan untuk mengangkat muatan dari kapal ke gudang atau sebaliknya.
6. Alat bongkar muat: merupakan alat berat seperti forklift atau truk derek yang digunakan untuk memindahkan muatan dari kapal ke gudang atau sebaliknya.

Fasilitas Pelabuhan Penumpang Menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2009 tentang Pelabuhan yaitu:

1. Perairan Tempat Labuh

Tempat labuh merupakan perairan yang berada disekitar dermaga atau perairan yang digunakan kapal untuk sandar di dermaga.

2. Kolam Labuh

Merupakan daerah perairan dimana kapal berlabuh untuk melakukan kegiatan bongkar muat.

3. Dermaga

Merupakan sebuah tempat yang menjorok kelaut yang digunakan sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dari kapal.

4. Terminal Penumpang

Berdasarkan Juknis LLAJ (1995), terminal penumpang merupakan :

- a. Titik simpul dalam jaringan jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.
- b. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian.
- c. Prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
- d. Unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

5. Ruang Pelayanan Umum

Ruangan yang ditetapkan untuk menampung seluruh pengguna terminal, baik penumpang, pengantar/penjemput, karyawan/petugas pelabuhan, maupun pihak pengguna pelabuhan lainnya.

6. Ruang Keberangkatan

Ruang ini menampung penumpang untuk berangkat dan proses transit atau transfer penumpang. Untuk memasuki ruang ini penumpang dan bagasi yang dibawa serta harus diperiksa oleh petugas keselamatan pelayanan. Didalam ruangan ini tidak boleh diperbolehkan pengantar.

7. Ruang Kedatangan

Ruang ini menampung penumpang datang dan mengarahkan arus penumpang menuju ruang umum dan area intermoda. Didalam ruangan ini tidak diperbolehkan ada penjemput. Ruang kedatangan juga digunakan untuk pengurusan beberapa dokumen dan pengambilan bagasi serta untuk pemeriksaan.

8. Ruang Locket/Penjualan Tiket

Ruang loket adalah ruang untuk menjual tiket kepada penumpang yang akan melakukan pemberangkatan.

2.4.2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pelabuhan mencakup semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggan, termasuk pelayanan kapal, pelayanan bongkar muat barang, dan pelayanan terkait lainnya. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan, beberapa diantaranya yaitu:

1. Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan yang memadai dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan, seperti keberadaan dermaga, crane, gudang, dan alat bongkar muat lainnya.

2. SDM Operator Pelabuhan

Kualitas layanan pelabuhan juga sangat bergantung pada kualitas SDM operator pelabuhan. Operator pelabuhan yang terlatih dan ahli dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

3. Sistem Manajemen Pelabuhan

Sistem manajemen pelabuhan yang baik dan terstruktur dapat membantu memastikan kualitas layanan yang dihasilkan. Hal ini termasuk pengelolaan keamanan, kesehatan, dan lingkungan

4. Teknologi dan Informasi

Teknologi dan informasi yang digunakan dalam operasi pelabuhan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan. Teknologi modern dan informasi yang akurat dapat membantu mengoptimalkan operasi pelabuhan.

5. Regulasi dan Kebijakan

Regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau instansi terkait dapat mempengaruhi kualitas layanan pelabuhan. Kebijakan yang mendukung pelabuhan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

2.5. Tingkat Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang yang dihasilkan dari fasilitas dan kualitas layanan di pelabuhan dapat mempengaruhi reputasi pelabuhan tersebut. Reputasi yang baik dapat membawa dampak positif terhadap persepsi pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas mereka, serta dapat menarik investasi dan kerja sama lebih lanjut. Semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya keberlanjutan, pelabuhan-pelabuhan di seluruh dunia perlu beradaptasi dengan standar keberlanjutan yang lebih tinggi. Penelitian ini dapat melihat bagaimana peningkatan fasilitas dan kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Perak dapat mencerminkan komitmen terhadap praktik berkelanjutan dan dampaknya pada persepsi penumpang.

Fasilitas pelabuhan yang modern dan efisien, seperti dermaga yang dapat menampung kapal besar, area pergudangan yang aman dan terkendali, serta infrastruktur penunjang lainnya, menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran proses bongkar muat dan distribusi barang. Di sisi lain, kualitas layanan yang mencakup efisiensi operasional, kecepatan layanan, interaksi yang baik dengan petugas pelabuhan, dan aksesibilitas informasi, memiliki dampak langsung pada persepsi dan kepuasan penumpang (Butarbutar *et al.*, 2021). Sebagai lembaga penyedia fasilitas jalur laut, pelabuhan memiliki misi untuk menghubungkan daerah satu dengan daerah lainnya. Oleh karena itu, penting bagi pelabuhan untuk mempermudah proses bongkar muat barang dan jasa. Pelabuhan berperan sebagai pintu gerbang dan penghubung antar daerah, pulau, dan bangsa, yang dapat mendorong perkembangan daerah sekitarnya (Fakhrudin, 2021).

Tingkat Kepuasan penumpang domestik terhadap pelayanan di Pelabuhan Tanjung Perak. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 119 Tahun 2015 bahwa Peraturan Menteri tersebut mengatur tentang Pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan atau keteraturan,

pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, dan pelayanan kesetaraan. Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor pelayanan tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. Pelayanan Keselamatan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, maka pelayanan yang termasuk dalam keselamatan di pelabuhan sebagai berikut :

- a. Pemberian informasi menyangkut system keselamatan yang ada dan fasilitas keselamatan yang tersedia;
- b. Pemberian informasi menyangkut system kesehatan yang ada dan fasilitas kesehatan yang tersedia.

2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Standar Pelayanan penumpang angkutan laut menyangkut pemberian pelayanan tentang keamanan dan ketertiban, yang meliputi :

- a. Naik turun penumpang dari dan ke kapal;
- b. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar;
- c. Pos dan petugas keamanan;
- d. Informasi gangguan keamanan;
- e. Peralatan dan pendukung keamanan.

3. Pelayanan Kehandalan atau Keteraturan

Standar Pelayanan penumpang angkutan laut menyangkut pemberian pelayanan yang handal dan teratur, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket;
- b. Informasi jadwal databank dan keberangkatan kapal.

4. Pelayanan Kenyamanan

Standar pelayanan penumpang angkutan laut menyangkut pemberian pelayanan kenyamanan di pelabuhan, hal ini bertujuan agar memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang kapal laut, yang meliputi :

- a. Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu;
 - b. Prosedur pemeriksaan pada gate/koridor maupun boarding;
 - c. Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan toilet;
 - d. Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan tempat ibadah;
 - e. Ketersediaan dan kecukupan lampu penerangan;
 - f. Ketersediaan dan kecukupan fasilitas kebersihan;
 - g. Ketersediaan dan kecukupan fasilitas pengatur suhu;
 - h. Ketersediaan dan keterjangkauan ruang pelayanan kesehatan;
 - i. Ketersediaan tempat khusus merokok.
5. Pelayanan Kemudahan

Standar pelayanan penumpang angkutan laut menyangkut pemberian pelayanan kemudahan di pelabuhan, hal ini bertujuan agar memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan kemudahan kepada penumpang kapal laut, yang meliputi :

- a. Informasi pelayanan;
 - b. Waktu databank dan keberangkatan kapal;
 - c. Informasi gangguan perjalanan;
 - d. Informasi angkutan lanjutan;
 - e. Fasilitas layanan penumpang;
 - f. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
 - g. Tempat parkir;
 - h. Fasilitas layanan bagasi penumpang.
6. Pelayanan Kesetaraan di Pelabuhan

Standar pelayanan penumpang angkutan laut menyangkut pemberian pelayanan kesetaraan di pelabuhan, hal ini bertujuan agar memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan prioritas pelayanan kepada penumpang kapal laut yang memiliki kebutuhan khusus, yang meliputi :

- a. Fasilitas bagi penyandang disabel;
- b. Fasilitas bagi ibu menyusui.

2.6. Upaya Meningkatkan Pelayanan dari Fasilitas Pelabuhan

Pelayanan di pelabuhan sangat penting untuk memastikan efisiensi dan keamanan dalam proses bongkar muat barang dan penumpang. Faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, prosedur yang jelas, keamanan yang ketat, dan pelayanan yang ramah adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan. Pelayanan dan fasilitas di pelabuhan tidak hanya tentang infrastruktur fisik tetapi juga tentang efisiensi, keamanan, dan kemudahan dalam penggunaan. Dengan pendekatan holistik dan berkelanjutan, pelabuhan dapat mengoptimalkan operasi mereka dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi regional dan global. Berikut ini adalah pembahasan lebih mendalam mengenai pelayanan dan fasilitas di pelabuhan:

1. Fasilitas Utama di Pelabuhan
 - a. Dermaga: Tempat berlabuh kapal untuk bongkar muat kargo dan penumpang.
 - b. Gudang dan Penyimpanan: Tempat penyimpanan sementara untuk kargo,
 - c. Area Bongkar Muat (*Container Yard*): Tempat penyusunan dan penempatan kargo di kontainer.
 - d. Fasilitas Bunker dan Pengisian Bahan Bakar Untuk kapal yang membutuhkan pengisian bahan bakar.
 - e. Fasilitas Penunjang Kapal: Misalnya, fasilitas perbaikan kapal, pengisian air, dan ketersediaan peralatan tambahan.
2. Pelayanan yang Disediakan
 - a. Manajemen Lalu Lintas Kapal: Pengaturan dan pengelolaan kapal yang datang dan pergi.
 - b. Penyediaan Informasi: Tentang jadwal keberangkatan dan databank, kondisi cuaca, dan informasi operasional lainnya.
 - c. Keamanan: Pemeriksaan keamanan untuk kapal dan kargo yang masuk dan keluar.
 - d. Pelayanan Kesehatan dan Keselamatan: Fasilitas medis dan pencegahan kecelakaan
3. Teknologi dan Sistem Informasi
 - a. Sistem Manajemen Terminal (*Terminal Operating System/TOS*): Untuk mengoptimalkan manajemen operasional pelabuhan.

- b. Sistem Navigasi dan Pemantauan: Untuk membantu kapal berlabuh dan berlayar dengan aman.
 - c. Penggunaan Sensor dan IoT: Untuk memantau kondisi dan kinerja infrastruktur secara *real-time*.
4. Pengelolaan Lingkungan dan Keberlanjutan
- a. Pengelolaan Limbah: Pengelolaan limbah kapal dan pelabuhan secara bertanggung jawab.
 - b. Reduksi Emisi: Upaya untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi pelabuhan.
5. Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Pengguna
- a. Pengelolaan Antrian: Meminimalkan waktu tunggu kapal untuk bongkar muat.
 - b. Pelayanan Pelanggan: Menyediakan layanan informasi dan dukungan kepada pengguna pelabuhan.
 - c. Pelatihan dan Pengembangan SDM: Untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam melayani pengguna pelabuhan dengan lebih baik
6. Kepatuhan Regulasi dan Standar Keamanan
- a. Kepatuhan Hukum: Memastikan operasi pelabuhan sesuai dengan regulasi nasional dan internasional.
 - b. Standar Keamanan: Menjaga keamanan bagi semua pihak yang terlibat dalam operasi pelabuhan.
7. Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan
- a. Pengembangan Infrastruktur: Untuk mengakomodasi pertumbuhan lalu lintas kapal dan kargo.
 - b. Adopsi Teknologi Baru: Untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional.
8. Evaluasi Kinerja dan Umpan Balik
- a. Monitoring Kinerja: Melakukan evaluasi teratur terhadap KPIS untuk memastikan operasi pelabuhan berjalan optimal.
 - b. Umpan Balik Pengguna: Mendengarkan umpan balik dari pengguna pelabuhan untuk terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas.

2.7. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. *Importance-Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

Menurut Purnomo dan Riandadari (2015), Metode *importance performance analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribun pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Kelebihan metode *Importance Performance Analysis* dibandingkan metode yang lain sebagai berikut:

- a. Prosedur dari metode ini cukup sederhana;
- b. Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas, dan;
- c. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA memberikan informasi tentang bagian apa saja yang dianggap penting dalam pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Terdapat 4 kuadran yang ada dalam IPA ini yaitu, kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), III (Prioritas Rendah) dan IV (Berlebihan) (Maiti and Bidinger, 1981).

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

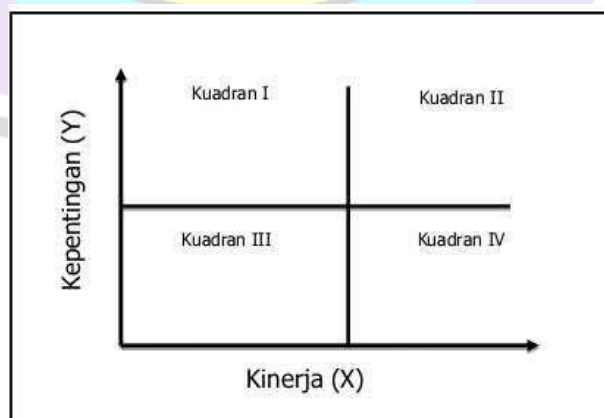
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul dimata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Gambar 2.1. Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis*

Sumber: C.L. Martinez, 1999.

C.L. Martinez (1999) mengutarakan terdapat 2 (dua) cara dalam mempresentasikan data IPA. Pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkatkepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuanmengetahui secara umum penyebaran data terletak padakuadran kebeberapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengantujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran keberapa. Metode ini lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Dalam konteks IPA ini, peneliti akan melakukan Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung Mean Harapan setiap responden;
2. Menghitung Mean Persepsi setiap responden;
3. Melakukan *plotting Mean* Harapan dan Mean Persepsi secara Cartesian kedalam kuadran IPA (Martilla *and* James, 1977);
4. Melakukan interpretasi dan analisis seputar indikator-indikator apa yang masuk kedalam kategori:
 - a. *Concentrate here;*
 - b. *Keep Up with the good work;*
 - c. *Low priority;*
 - d. *Possibly overkill.*

Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009) menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.” Adapun langkah-langkah analisis IPA sebagai berikut:

1. Mencari Harga Kesesuaian (dengan analisis IPA)

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden;

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

.....(2)

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen, dengan rumus yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

.....(3)

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 2.2. Diagram Kartesius

Sumber: Maiti and Bidinger, 1981

2.3.1 Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap sebuah atribut dibagi menjadi 5 skala tingkat penilaian (*Likert*). Sebelumnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan skala *Likert*, dimana pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna

terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Adapun kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

a. Kriteria Harapan atau Kepentingan

- Sangat penting diberi skor 5;
- Penting diberi skor 4;
- Cukup penting diberi skor 3;
- Kurang penting diberi skor 2;
- Tidak penting diberi skor 1.

b. Kriteria Kinerja atau Pelaksanaan

- Sangat penting diberi skor 5;
- Penting diberi skor 4;
- Cukup penting diberi skor 3;
- Kurang penting diberi skor 2;
- Tidak penting diberi skor 1.

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisisioner tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas di pelabuhan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan, lalu diukur tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil pertandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau harapan. Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Menurut Sugiyono (2018), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada diatas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Berikut kriteria tingkat kesesuaian yaitu:

- 0% – 20% : sangat tidak puas, jika fasilitas sangat tidak memenuhi;
- 21% – 40% : tidak puas, jika fasilitas tidak memenuhi;
- 41% – 60% : kurang puas, jika fasilitas kurang memenuhi;

61% – 80% : puas, jika fasilitas sudah memenuhi;

81% – 100% : sangat puas, jika fasilitas sangat memenuhi.

Rata-rata skor penilaian kinerja dari para responden ini kemudian akan ditempatkan pada diagram kartesius dimana pada sumbu mendatar (sumbu X) merupakan rata-rata skor penilaian kinerja (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah rata-rata skor penilaian kepentingan indikator (\bar{Y}). Diagram Kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa pada semua faktor, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan;

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan;

n = Jumlah responden.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian. Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, yaitu pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke dalam sebuah grafik dua dimensi (*Grafik Kartesius*) yang dapat memudahkan penjelasan data dan usulan praktisnya. Grafik dua kartesius tersebut dapat dilihat dalam



Gambar 2.3. Grafik Kartesius IPA

Selanjutnya Gambar 2.3 dijelaskan sebagai berikut:

- Kuadran I (prioritas utama), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengguna;
- Kuadran II (pertahankan prestasi), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula sehingga keberadaannya harus tetap dipertahankan;
- Kuadran III (prioritas rendah), atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dengan kinerja nyatanya juga tidak terlalu istimewa sehingga memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna;
- Kuadran IV (cenderung berlebihan), diisi oleh atribut yang tingkat kepentingannya relatif rendah dengan kinerja yang dirasakan berlebihan.

2.8. Penelitian Terdahulu

Kajian dalam proposal ini didukung oleh beberapa kajian terdahulu yang relevan. Kajian ini memiliki karakteristik lokasi dan objek yang berbeda dengan kajian lain yang telah dilakukan sebelumnya. Objek dan lokasi terminal dalam kajian ini tergolong masih baru namun telah mengalami persoalan penurunan kinerja dan pelayanannya. Kajian terdahulu yang menjadi acuan secara teori dalam kajian ini ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tujuan	Variabel	Hasil	Manfaat
1.	Richmalia Alfiana, Dian Wijayanto, Bogi Budi Jayanto (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong, Lamongan	Mengetahui kondisi fasilitas yang ada di PPN Brondong, dan menganalisis tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan penyediaan kebutuhan melaut (es, air bersih dan solar) serta pelayanan fasilitas dan jasa di PPN Brondong.	Atribut pelayanan berupa: Pelayanan kebutuhan solar; Pelayanan kebutuhan es; Pelayanan kebutuhan air bersih; Pelayanan fasilitas dan jasa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pokok, fungsional, dan penunjang di PPN Brondong kondisinya baik. Tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan solar 75,44% (puas), kebutuhan es 73,70% (puas), kebutuhan air bersih 70,01% (puas), pelayanan fasilitas dan jasa 71,33% (puas). Artinya nelayan puas dengan pelayanan di PPN Brondong	Menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan nelayan terhadap pelayanan kebutuhan melaut di PPN Brondong. Selain dari nelayan, dilakukan juga analisa kepuasan bakul terhadap pelayanan pelabuhan dan kepuasan pegawai terhadap pelabuhan
2.	Roma Dormawaty (2020)	Analisis kepuasan pelanggan (penumpang domestik) terhadap	Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang	Lahan parkir Antrian panjang masuk dan atau	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan	Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa

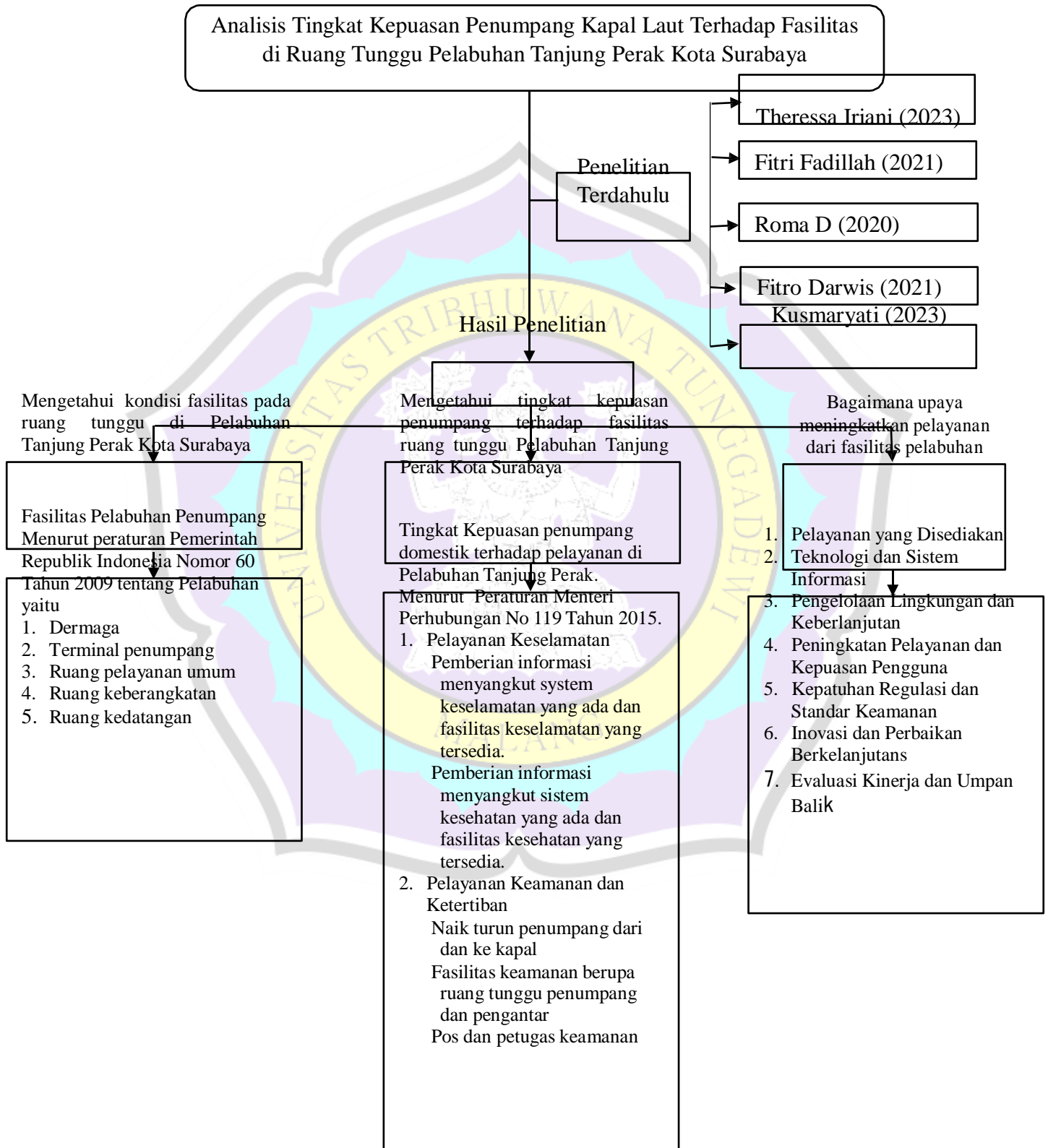
		kualitas pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang	terhadap pelayanan di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang	keluar Pelabuhan Ruang tunggu	pelanggan berdasarkan <i>Customer Satisfaction Index</i> atas pelayanan yang ada di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang, diperoleh penumpang domestik di pelabuhan Sri Bintan Pura cukup puas namun belum maksimal atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang	memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa
3.	Fitri Fadillah (2021)	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima	Untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima	Fasilitas Pelayanan Kualitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima	Memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman dan puas

4.	Fitro Darwis (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Ferry Juanga	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang kapal terhadap pelayanan pelabuhan ferry desa juanga	Keandala Daya Tanggap Jaminan Kepedulian Bukti Fisik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data uji validitas, sebanyak 23 pernyataan dinyatakan valid dari 102 orang responden. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil nilai <i>Cronbach's Alpha</i> > 0,6.	Kualitas jasa yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen
5.	Meilanny Juneta Nazar (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Layanan Fasilitas Pelabuhan Sarana Perikanan Samudera (PPS) Bitung di Kota Bitung	Mengidentifikasi fasilitas sarana apa saja yang ada di PPS Bitung dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini adalah nelayan, terhadap layanan fasilitas sarana yang disediakan oleh PPS Bitung	Fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung Tingkat kepuasan nelayan di PPS Bitung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nelayan terhadap fasilitas pokok memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,09, juga fasilitas fungsional memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,08 dan fasilitas penunjang memperoleh nilai Rata-rata sebesar 4,06. Hasil tersebut kalau di rata-ratakan menjadi 4,07 untuk semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung, disimpulkan bahwa semua pengguna merasa sangat puas	Semua pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung

					dalam menggunakan semua fasilitas sarana yang ada di PPS Bitung	
6.	Kusmaryati (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Penumpang Pelabuhan Kamal Jawa Timur	untuk mengetahui komponen mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.	Kualitas Pelayanan Tingkat Kepuasan Ruang Tunggu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai mean jawaban kepuasan responden sebesar 51,52% yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Kamal-Madura yaitu biasa saja yaitu antara puas dan tidak puas dari pelayanan fasilitas pelabuhan karena persentase <60%.	Mengukur tingkat kepuasan atau persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan sangat bermanfaat bagi pengelola atau pengurus pelabuhan untuk mengetahui komponen mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.
7.	Theresa Iriani (2023)	Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Laut Tujuan Manado-Talaud di Pelabuhan Manado	Mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut tujuan Manado-Talaud di Pelabuhan Manado	<i>Tangibles</i> <i>Reliability</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Empathy</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pihak transportasi laut tujuan Manado-Talaud di Pelabuhan Manado sudah memuaskan	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari penumpang, dimensi <i>assurance</i> (jaminan) adalah ketepatan waktu keberangkatan dan databank kapal dan dimensi <i>empathy</i> (perhatian) adalah informasi larangan merokok

2.9. Kerangka Teori

Adapun kajian yang dilakukan dalam penelitian mengenai Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya dilakukan dengan beberapa variabel yang dibahas dan digambarkan dengan kerangka berpikir sebagai berikut:





- Informasi gangguan keamanan
- Peralatan dan pendukung keamanan
- 3. Pelayanan kehandalan atau Ketertiban
 - Kemudahan untuk mendapatkan tiket
 - Informasi jadwal *databank* dan keberangkatan kapal
- 4. Pelayanan Kenyamanan
 - Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu;
 - Prosedur pemeriksaan pada gate/koridor maupun boarding;
 - Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan toilet;
 - Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan tempat ibadah;
 - Ketersediaan dan kecukupan lampu penerangan;
 - Ketersediaan dan kecukupan fasilitas kebersihan;
 - Ketersediaan dan kecukupan fasilitas pengatur suhu;
 - Ketersediaan dan keterjangkauan ruang pelayanan kesehatan;
 - Ketersediaan tempat khusus merokok.
- 5. Pelayanan kemudahan
 - Informasi pelayanan
 - Waktu *databank* dan keberangkatan kapal
 - Informasi gangguan perjalanan
 - Informasi angkutan lanjutan
 - Fasilitas layanan penumpang
 - Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - Tempat parkir
 - Fasilitas layanan bagasi penumpang
- 6. Pelayanan Kesetaraan di Pelabuhan
 - Fasilitas bagi penyandang disfabel
 - Fasilitas bagi ibu menyusui