

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PELABUHAN LAUT BP BATAM



Oleh

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

DESEMBER 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan *project* yang diberikan oleh Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) dengan judul **“Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam”**. Penyusunan laporan ini sebagai salah satu pertanggungjawaban seperti yang telah disepakati sesuai dengan surat perjanjian kerja.

Secara garis besar, laporan ini membahas mengenai terukurnya kepuasan masyarakat, terpetakan kinerja pelayanan serta teridentifikasi kepentingan masyarakat akan pelayanan publik. Penulis berharap, dengan survei ini akan tersedianya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik, tersedianya hasil survei kepentingan masyarakat akan pelayanan publik dan diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dan nilai kepentingan masyarakat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini terdapat kekurangan dan kesalahan yang masih harus diperbaiki. Penulis menerima saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Batam, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian	2
1.3 Target atau Sasaran	3
1.4 Ruang Lingkup	3
BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI	4
2.1 Tahap Persiapan	4
2.2 Tahap Pelaksanaan	12
2.3 Tahap Analisis Data	14
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	17
3.1 Analisis Deskriptif Responden	17
3.2 Analisis Indek Kepuasan Layanan	20
3.3 Analisis Kuadran (Diagram Kartesius)	35
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	48
3.1 Kesimpulan	48
3.2 Rekomendasi	49
BAB V PENUTUP	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	11
Tabel. 2 Data Jenis Kelamin Responden	17
Tabel. 3 Data Usia Responden	18
Tabel. 4 Data Pendidikan Responden	18
Tabel. 5 Data pekerjaan Responden	19
Tabel. 6 Data Jenis Layanan	20
Tabel. 7 Indeks Kepuasan Layanan	20
Tabel. 8 Indeks Layanan Persyaratan	21
Tabel. 9 Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur	22
Tabel. 10 Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan	24
Tabel. 11 Indeks Layanan Biaya / Tarif.....	26
Tabel. 12 Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	27
Tabel. 13 Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan	28
Tabel. 14 Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan	30
Tabel. 15 Indeks Layanan Sarana dan Prasarana.....	31
Tabel. 16 Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	34
Tabel. 17 Tabel analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.....	36
Tabel. 18 Tabel analisa kuadran pada Pelabuhan penumpang Domestik	39
Tabel. 19 Tabel analisa kuadran pada Pelabuhan penumpang Internasional	40
Tabel. 20 Tabel analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut BP Batam (Total)	45
Tabel. 21 Hasil Analisis Data	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1 Gambar analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar	36
Gambar. 2 Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan Domestik Sekupang	39
Gambar. 3 Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan Internasional Sekupan.....	42
Gambar. 4 Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan secara keseluruhan	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) mempunyai misi untuk menyediakan jasa kepelabuhan kelas dunia. Maka dari itu Kantor Pelabuhan Laut BP Batam sebagai pengelola jasa kepelabuhan, baik jasa kegiatan angkutan laut maupun kegiatan angkutan penyebrangan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk setiap masyarakat. Agar mencapai keberhasilan misi tersebut, maka Kantor Pelabuhan Laut BP Batam diharapkan memiliki sumber daya manusia yang profesional dalam mengelola jasa kepelabuhan.

Sebelumnya pada periode tahun 2016, Kantor Pelabuhan Laut BP Batam telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan jasa angkutan laut di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar. Dan sebagai tindak lanjut dari masukan dan saran yang diberikan masyarakat pada survei tahun 2016 tersebut, maka Kantor Pelabuhan Laut BP Batam kembali melaksanakan survei lanjutan pada tahun 2017 yang bertujuan untuk menilai kepuasan masyarakat akan pelayanan jasa angkutan laut dan jasa angkutan penyebrangan. Lokasi survei kepuasan masyarakat pada tahun 2017 mengambil lokasi di tiga unit kerja yaitu di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar, Pelabuhan Penumpang Domestik dan Pelabuhan Penumpang Internasional di Sekupang.

Konsistensi yang dilakukan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat didasari oleh Keputusan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, yang menetapkan agar penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal sekali dalam setahun.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian:

- a. Melaksanakan survei kepuasan dan survei kepentingan masyarakat di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.
- b. Memetakan kinerja pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.
- c. Mengidentifikasi kepentingan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.

1.2.2 Tujuan Penelitian:

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.
- b. Terpetakan kinerja pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional.
- c. Teridentifikasi kepentingan masyarakat akan pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional.

1.3 Target / Sasaran

- a. Tersedianya hasil survei kepuasan masyarakat dan survei kepentingan masyarakat sebagai bahan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.
- b. Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dan nilai kepentingan masyarakat atas pelayanan Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.

1.4 Ruang Lingkup

Lokasi pekerjaan adalah di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Sekupang. Ruang lingkup pekerjaan/pengadaan jasa konsultansi ini, meliputi:

- a. Konsolidasi awal
- b. Persiapan survei lapangan kegiatan ini berkaitan dengan:
 - 1) Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden baik yang bersifat individu maupun instansi.
 - 2) Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
 - 3) Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan surveior;
 - 4) Koordinasi tim lapangan
- c. Pelaksanaan survei lapangan;
- d. Pengolahan data hasil survei lapangan;
- e. Pelaporan.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi:

2.1.1. Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada dua jenis yaitu adalah kuesioner dan form observasi. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses *quality control* (QC) dan pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi: Nama, Nomor *hand phone*, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, Pekerjaan/Jabatan, Alamat perusahaan/Instansi dan Jenis layanan yang diurus di Kantor Pelabuhan Batu ampar dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional di Sekupang.

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini memuat tentang pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan kepentingan atas sembilan unsur pelayanan publik. Sembilan unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sembilan unsur tersebut terdiri dari:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan

pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Untuk tingkat kualitas pelayanan kepuasan, masyarakat pengguna jasa diminta memilih satu jawaban diantara 4 pilihan yaitu:

1. Tidak baik
2. Kurang baik
3. Baik
4. Sangat baik

c. Alasan/Penjelasan

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan:

1. Alasan responden dalam memberikan pernyataan kepuasan/ ketidakpuasan terhadap pelayanan di Kantor Pelabuhan Batu ampar

dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.

2. Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Batu ampar dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.

Adapun rancangan form wawancara yang memuat sembilan unsur kepuasan pelayanan publik yang terdiri dari:

a. Persyaratan.

1. Saya merasa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan cukup jelas.

KP: Persyaratan mengajukan permohonan jasa pelabuhan laut.

PP: Persyaratan membeli tiket dan izin lainnya.

2. Saya merasa mudah dalam mengisi data-data untuk memperoleh layanan.

KP: Mudah dalam mengisi data untuk mendapatkan layanan Kanpel Batu ampar

PP: Mudah dalam mengisi data pembelian tiket dan izin lainnya.

3. Saya merasa syarat yang diminta relevan dengan permohonan.

KP: Persyaratan saat akan mengurus jasa kepelabuhan di Kanpel

PP: Syarat untuk mendapatkan tiket dan lainnya.

b. Prosedur.

1. Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi tentang SOP pelayanan.

KP: SOP mengenai pelayanan kepelabuhan Kanpel Batu ampar

PP: SOP pelayanan pembelian tiket dan SOP perizinan lainnya.

2. Saya merasa langsung dilayani sesuai urutan.
 3. Saya merasa prosedur pelayanan disini tidak bertele-tele.
- c. Waktu Pelayanan.
1. Saya merasa jam pelayanan jelas (jam kerja)
 2. Saya merasa lama waktu memproses perizinan sesuai yang dijanjikan.
 3. Saya merasa setiap bagian terkait, bekerja cepat dalam memproses perizinan yang diajukan.
- d. Biaya /Tarif.
1. Saya percaya biaya yang dikenakan realistis.
 2. Saya merasa bahwa biaya yang dikenakan transparan dan sama untuk semua orang.
 3. Saya merasa mudah dalam melakukan pembayaran.
- e. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan.
1. Saya mudah dalam mendapatkan informasi tentang jenis-jenis layanan.
 2. Saya merasa produk dan jenis layanan sudah lengkap
 3. Saya merasa produk dan jenis layanan mempermudah kegiatan usaha saya.
- f. Kompetensi Pelaksana.
1. Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian petugas.
 2. Saya merasa petugas sangat profesional dalam memberikan pelayanan.
 3. Saya merasa dilayani oleh petugas yang berpengalaman.

g. Perilaku Pelaksana.

1. Saya merasa nyaman dengan penampilan petugas.
2. Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap pengguna layanan.
3. Saya merasa petugas menunjukkan rasa hormat kepada pengguna layanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya.
2. Saya yakin bahwa petugas akan merespon pengaduan dengan cepat
3. Saya yakin bahwa petugas akan memberikan solusi yang tepat

i. Sarana dan Prasarana.

1. Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada.
2. Saya yakin sarana dan prasarana dikelola secara profesional.
3. Saya merasa petugas konsisten dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.

2.1.2. Rancangan Sampel Survei

Responden dalam survei ini adalah masyarakat dan perusahaan pengguna jasa kepelabuhan di Kantor Pelabuhan Batu ampar dan masyarakat yang menggunakan pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Penumpang Domestik dan Pelabuhan Internasional Sekupang.

Dari data yang diperoleh pada BPS Batam tahun 2016, terdapat 1.236.399 jumlah penduduk yang ada di kota Batam sehingga berdasarkan tabel *Krejcie dan*

Morgan populasi 1.000.000 jiwa membutuhkan sampel minimal sebanyak 384 responden.

2.1.3. Manajemen Surveior

Pelaksanaan survei akan menggunakan tujuh tenaga lapangan pengumpul data (*surveior*). Metode pelaksanaan survei akan dijabarkan sebagai berikut :

a. Kualifikasi Tenaga *Surveior*.

Surveior bertugas dalam hal pengumpulan data (melalui survei dan observasi). *Surveior* memiliki kualifikasi :

1. Memiliki penguasaan yang baik terhadap wilayah survei dan mahasiswa aktif Universitas Internasional Batam
2. Memiliki pengalaman minimal 3 (tiga) kali melakukan pengumpulan data primer dan menangani administrasi kegiatan survei. *Surveior* diusulkan dan dipilih dari berdasarkan kualifikasi yang dimiliki dan bertempat tinggal di kota Batam. Selain itu *surveior* yang akan diusulkan akan menjalani seleksi ulang dengan mekanisme :
 - a) Psikotes sederhana yang sudah ditentukan oleh peneliti.
 - b) Mengisi tes kuesioner (dinilai pemahaman, kelengkapan dan kesesuaian isi)
 - c) Wawancara untuk kesediaan/kesanggupan menjadi *surveior* dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional Sekupang, sekaligus menjaga kerahasiaan informasi dalam kegiatan survei ini.

3. Pelatihan *Surveior*

Pelatihan diberikan kepada *surveior* sebelum jalannya survei untuk

memastikan agar setiap surveior mendapatkan pemahaman yang sama dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada Kantor Pelabuhan Laut BP Batam. Materi pelatihan untuk *interviewer* adalah sebagai berikut:

- a) Penjelasan tentang gambaran umum survei (deskripsi)
- b) Penjelasan tentang target responden dan teknis pemilihan responden (siapa dan berapa banyak target perolehan).
- c) Penjelasan tentang teknis pelaksanaan survei (perizinan, pengenalan dan cara mewawancarai/ observasi)
- d) Penjelasan detail tentang setiap pertanyaan dalam kuesioner (kuesioner wawancara maupun observasi) dilengkapi dengan *interviewer guideline*.
- e) Tanya jawab, diskusi tentang materi wawancara dan observasi dan *roleplay* wawancara dan observasi.

2.1.4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.

No	Jenis Kegiatan	November			Desember		
		17-19	20-26	27-30	1-3	4-10	10-17
1	Tim survei memulai mengumpulkan data	v					
2	Koordinasi dan pendampingan penelitian selama 3 hari	v					
3	Tim survei melanjutkan survei		v	V			
4	Tabulasi data, olah data			V	v		
5	Menyiapkan laporan kemajuan antara				v		
6	Presentasi laporan kemajuan/ laporan antara					V	
7	Menyiapkan laporan akhir						v
8	Presentasi laporan akhir						v

2.2 Tahap Pelaksanaan

2.2.1 Pelaksanaan Pelatihan Petugas Survei

Disaat awal akan berlangsungnya kegiatan, dilakukan pelatihan kepada seluruh tenaga lapangan (*surveior*) tentang materi survei sebagaimana disampaikan pada bagian sebelumnya.

2.2.2 Menghubungi Responden dan Wawancara Survei

Setelah pelatihan dilakukan, maka tim *surveior* menghubungi calon responden secara langsung untuk pelaksanaan wawancara survei sesuai dengan kuota dan strategi yang telah dipaparkan pada laporan pendahuluan. Proses wawancara survei ini dimulai pada pertengahan November sampai dengan akhir November 2017 yaitu pada saat responden sedang mengurus permohonan pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan pada saat responden menggunakan layanan di Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional di Sekupang.

2.2.3 Proses Quality Control Survei

Proses *quality control* survei meliputi:

- a. Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner.

Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu cek awal yang dilakukan oleh masing-masing oleh *surveior* dan cek kedua yang dilakukan oleh tenaga ahli sebagai *quality control*. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh *surveior* pada saat wawancara berakhir atau sebelum kuesioner diserahkan kepada bagian tenaga ahli statistik.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu dibuat aplikasi khusus sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

b. *Monitoring validitas* kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga ahli, meliputi:

1. Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan-pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
2. Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner yang telah tersisi dari masing-masing *surveior*. Apabila ada salah satu indikasi seperti: terdapat responden yang tidak konsisten dalam menjawab pertanyaan yang serupa atau berhubungan, terdapat kesamaan jawaban identik antar minimal 2 responden dan terdapat kejanggalan informasi. Jika ditemukan hal-hal seperti diatas, maka tenaga ahli wajib melakukan cek langsung validitas survei (*quality control*) dengan cara menghubungi responden melalui telepon untuk dapat mengkonfirmasi ulang jawabannya.

Jika memang terdapat kuesioner yang tidak valid karena tidak ada kesamaan informasi dari *surveior* dan hasil *quality control*, maka dilakukan hal seperti:

- a) Eleminasi data/tidak memasukkan hasil data dikuesioner yang tidak valid atau terbukti terdapat pemalsuan data.
- b) Mengganti tenaga surveior dengan yang baru.
- c) Melakukan survei ulang dengan surveior yang berbeda di wilayah survei yang sama.

Quality control survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul dengan waktu dua kali dalam seminggu, dan harus mewakili kuesioner dari semua surveior yang bertugas.

2.2.4 Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer. Kegiatan ini dikoordinasi dan dikontrol oleh tenaga ahli yang sudah ditunjuk pihak Universitas Internasional Batam. Tabulasi data dibuat dengan kontrol sedemikian rupa sehingga ada keseragaman mengenai tata cara penulisan jawaban.

2.3 Tahap Analisis Data

2.3.1 Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya:

- a. Analisis deskriptif.

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase sehingga mudah untuk dipahami.

- b. Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan

Analisis ini digunakan untuk menentukan kategori tingkat kinerja

melalui pengelompokan/interval nilai rata-rata tiap unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017.

c. Analisis Kuadran (Diagram Kartesius)

1. **Kuadran Pertama (I) – *Must Improve***, terletak di sebelah kiri atas:

Adalah wilayah yang memuat faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasanya (tingkat kepuasan yang diperoleh pengguna jasa masih rendah). Strategi perusahaan adalah dengan melakukan upaya perbaikan secara konsisten sehingga kinerja dari variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dan menaikkan tingkat kepuasan pengguna jasa sehingga pada pengukuran dimasa mendatang, faktor pengaruh ini bergeser kedalam kuadran II.

2. **Kuadran Kedua (II) – *Maintain High***, terletak di sebelah kanan atas:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan Kantor Pelabuhan Laut BP Batam dinilai sudah memberikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi sesuai dengan kepentingan pelanggan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya.

3. **Kuadran Ketiga (III) – *Maintain Low***, terletak di sebelah kiri bawah:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa (tingkat kepentingan tidak terlalu

istimewa). Upaya untuk peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa masuk dalam kategori kecil.

4. **Kuadran Keempat (IV) – *Over***, terletak di sebelah kanan bawah:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pengguna jasa menilai Kantor Pelabuhan Laut BP Batam sudah memberikan pelayanan yang tinggi. Upaya peningkatan pelayanan atau kinerja atas variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya (efisiensi).

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari penjelasan yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam ini adalah masyarakat dan perusahaan yang telah menggunakan layanan perizinan di Kantor Pelabuhan Batu Ampar dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Sekupang. Berdasarkan hasil survei, diperoleh 386 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

3.1. Analisis Deskriptif Responden.

3.1.1 Jenis Kelamin Responden.

Tabel 3.1
Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total	%
Laki-laki	103	76	62	241	62.44%
Perempuan	27	49	69	145	37.56%
Total	130	125	131	386	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas pengguna jasa di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam adalah laki-laki yang berjumlah 241 responden atau 62,44%. Untuk pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar, responden laki-laki lebih dominan yaitu sejumlah 103 responden. Hal ini dimungkinkan karena pekerjaan perizinan tersebut lebih didominasi oleh pekerja lapangan.

3.1.2 Usia Responden

Tabel 3.2
Data Usia Responden

Usia (Th)	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total	%
< 25	35	38	44	117	30.31%
26 - 30	42	32	41	115	29.79%
31 - 35	24	27	20	71	18.39%
36 - 40	9	11	14	34	8.81%
41 - 45	12	7	7	26	6.74%
46 - 50	7	6	4	17	4.40%
> 50	1	4	1	6	1.55%
Total	130	125	131	386	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan rentang usia mayoritas pengguna jasa yang datang ke Kantor Pelayanan Pelabuhan Laut BP Batam berusia <25 tahun sebanyak 117 orang (30,31%), diikuti dengan rentang usia 26-30 tahun sebanyak 115 orang (29,79%). Dari data usia responden dapat dinilai bahwa sebagian besar responden berada diusia yang produktif.

3.1.3 Pendidikan Responden

Tabel 3.3
Data Pendidikan Responden

Pendidikan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total	%
SMP/ sederajat	0	0	0	0	0.00%
SMA/ sederajat	68	85	83	236	61.14%
Diploma	26	9	9	44	11.40%
Sarjana	36	29	34	99	25.65%
Magister	0	2	5	7	1.81%
Doktor	0	0	0	0	0.00%
Total	130	125	131	386	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil survei, latar belakang pendidikan dari pengguna jasa di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam mempunyai keanekaragaman. Responden yang

menggunakan jasa Kantor Pelabuhan Laut BP Batam berasal dari pendidikan SMA/ sederajat hingga Magister. Mayoritas responden yang memiliki latar belakang SMA/ sederajat sebanyak 236 responden (61,14%), diikuti dengan responden yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 99 responden (25,65%), dan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan akhir Magister yaitu sebanyak 7 responden (1,81%).

3.1.4 Pekerjaan Responden

Tabel 3.4
Data pekerjaan Responden

Pekerjaan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total	%
Tidak bekerja	0	19	11	30	7.77%
Pelajar/Kadet	2	10	18	30	7.77%
Wiraswasta	1	22	22	45	11.66%
Karyawan/Agen kapal	126	67	76	269	69.69%
PNS/TNI Polri/BUMN	0	4	0	4	1.04%
Lainnya	1	3	4	8	2.07%
Total	130	125	131	386	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada responden di tiga tempat Kantor Pelayanan Pelabuhan Laut BP Batam, mayoritas memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta/agen perizinan sebanyak 269 orang (69,69%), diikuti responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 45 responden (11,66%). Dari data diatas menunjukkan bahwa sektor swasta merupakan pengguna jasa terbesar di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.

3.1.5 Jenis Layanan

Tabel 3.5
Data Jenis Layanan

Jenis layanan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total	%
Jasa kapal	56			56	14.51%
Jasa barang	48			48	12.44%
Jasa penumpang	7			7	1.81%
Jasa pelayanan alat	4			4	1.04%
Jasa kepelabuhan lainnya	15			15	3.89%
Pelayanan penumpang domestik		125		125	32.38%
Pelayanan penumpang internasional			131	131	33.94%
Total	130	125	131	386	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

3.2. Analisis Indeks Kepuasan Layanan

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, maka untuk menilai kinerja pelayanan pada survei ini menggunakan indeks kepuasan layanan sebagai berikut:

Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	Tidak baik (TB)
2	2,60 – 3,064	Kurang baik (KB)
3	3,0644 – 3,532	Baik (B)
4	3,5324 – 4,00	Sangat baik (SB)

3.2.1 Persyaratan

Tabel 3.7
Indeks Layanan Persyaratan

No.	Pernyataan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa persyaratan pengajuan permohonan jelas dan mudah dipenuhi	3.4154 (B)	3.5200 (B)	3.5496 (SB)	3.4950 (B)
2	Saya merasa mudah dalam mengisi data-data	3.4462 (B)	3.5520 (SB)	3.5496 (B)	3.5159 (B)
3	Saya merasa syarat yang diminta relevan dengan permohonan	3.4308 (B)	3.5520 (SB)	3.5420 (SB)	3.5083 (B)
	Rata-rata	3.4308 (B)	3.5413 (SB)	3.5471 (SB)	3.5064 (B)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Nilai rata-rata kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,5064 dan masuk dalam kategori baik. Adapun yang menjadi apresiasi dari responden terhadap variabel persyaratan adalah:

- a. Responden merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Pelabuhan Batu ampar, Pelabuhan penumpang Domestik dan Pelabuhan penumpang Internasional.
- b. Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Internasional telah menerapkan sistem *online* sehingga memberikan kemudahan bagi responden dalam memenuhi persyaratan perizinan.
- c. Dampak perubahan dengan sistem online dirasakan oleh pengguna jasa Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar, karena Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar telah menerapkan sistem layanan *online*, responden merasakan manfaat yaitu responden sangat dimudahkan dalam

memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk mengurus perizinan.

- d. Setiap petugas yang ada di masing-masing unit mampu memberikan penjelasan kepada responden apabila responden membutuhkan penjelasan yang lebih terperinci. Hal ini memberikan penilaian tinggi dari responden kepada layanan di tiga unit Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.
- e. Penilaian tinggi dari responden juga dikarenakan kemudahan yang dirasakan responden atas bantuan dari petugas dalam mengisi formulir perizinan atau formulir pembelian tiket pelayaran.

3.2.2 Sistem Mekanisme dan Prosedur.

Tabel 3.8
Indeks Layanan Sistem Mekanisme dan Prosedur

No.	Pernyataan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa bahwa SOP permohonan pelayanan mudah diakses	3.1462 (B)	3.3120 (B)	3.3893 (B)	3.2825 (B)
2	Saya merasa langsung dilayani sesuai urutan.	3.1077 (B)	3.4800 (B)	3.3502 (B)	3.3126 (B)
3	Prosedur pelayanan tidak bertele-tele.	3.1615 (B)	3.6560 (SB)	3.5420 (B)	3.4532 (B)
	Rata-rata	3.1385	3.4826	3.5038	3.3750
		(B)	(B)	(B)	(B)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Untuk penilaian variabel sistem, mekanisme dan prosedur mempunyai nilai total sebesar 3,3750 dan masuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa masukan dan apresiasi dari masyarakat terkait kinerja variabel Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

- a. Untuk unit pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar, responden merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai SOP pelayanan karena di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar telah menerapkan sistem online. Selain itu, pengguna jasa di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar yang paling dominan adalah agen kapal. Sehingga pengguna jasa sudah mengetahui secara jelas prosedur yang berlaku saat mengurus perizinan.
- b. Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sudah menerapkan nomor antrian, namun responden berpendapat bahwa masih terdapatnya ketidaksesuaian karena masih ada beberapa pengguna jasa (agen) yang menitip dokumen kepada pengguna jasa lainnya (agen lainnya). Oleh sebab itu dibutuhkan ketegasan petugas untuk menolak dokumen titipan/menertibkan praktek yang dilakukan pengguna jasa tersebut.
- c. Pelayanan pada unit Pelabuhan penumpang domestik secara umum masuk dalam kategori tingkat pelayanan baik, karena masyarakat tidak dibebani prosedur yang rumit untuk mendapatkan pelayanan ini. Hanya saja responden mengharapkan agar pengelola menerapkan sistem *online* sehingga masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada.
- d. Pada pelabuhan penumpang domestik, *counter* penjualan tiket tidak memiliki sistem antrian yang baik, dan ini menjadi salah satu faktor pengurang dalam penilaian variabel ini. Padahal pengelola sudah menyediakan antrian pada pintu masuk sebelum *x ray* bea cukai dan pintu keluar menuju kapal.

e. Pelayanan di pelabuhan Internasional masuk dalam kategori baik. Hal ini karena prosedur dalam menggunakan jasa angkutan laut lebih mudah karena didukung oleh pelayanan berbasis *online* dalam hal pembelian tiket. Dan masyarakat selalu dilayani sesuai dengan antrian karena disetiap proses pelayanan mempunyai sistem antrian (baik pada saat membeli tiket, masuk ke *x ray* Bea cukai, Imigrasi hingga masuk ke kapal).

3.2.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 3.9
Indeks Layanan Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Pernyataan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa jam pelayanan jelas (jam kerja)	2.9615 (KB)	3.0800 (B)	3.3740 (B)	3.1385 (B)
2	Saya merasa waktu pemrosesan permohonan sesuai dengan yang dijanjikan	3.2538 (B)	3.2080 (B)	3.3206 (B)	3.2608 (B)
3	Saya merasa peralihan dokumen persyaratan antar bagian (satker) cepat	3.1769 (B)	3.3840 (B)	3.4046 (B)	3.3218 (B)
	Rata-rata	3.1308	3.2240	3.3664	3.2404
		(Baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan data hasil survei secara total, variabel waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kinerja baik, nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,2404. Masyarakat mengapresiasi kinerja pelayanan seperti:

- a. Jam kerja (jam pelayanan) petugas yang ada di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional relatif jelas.

- b. Pelayanan dua shift pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan tetap beroperasinya pelayanan dihari sabtu mendapatkan penilaian baik dari pengguna jasa. Karena hal diatas merupakan salah satu wujud nyata pelayanan prima yang diberikan Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar guna mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Lamanya pengurusan izin di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar relatif menunjukkan peningkatan, hal ini dikarenakan Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sudah menggunakan sistem *online*. Dari 130 responden yang diwawancara, tidak ada lagi keluhan mengenai gagal dalam hal penginputan yang dilakukan pengguna jasa diperusahaannya (tidak ada lagi gagal/*double input*). Sehingga beberapa responden menyatakan waktu perizinan menjadi relatif lebih cepat.
- d. Jadwal keberangkatan ferry di Pelabuhan penumpang Internasional mendapatkan kategori penilaian baik, hal ini karena ferry di Pelabuhan penumpang Internasional selalu tepat waktu dalam memberangkatkan penumpang/pengguna jasa.

Kinerja waktu pelayanan diatas tetap mendapatkan masukan penting dari pengguna jasa seperti:

- a. Pada pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar, responden mengeluhkan mengenai lamanya waktu istirahat petugas pelayanan. Selain itu jeda antar pergantian shift pagi dan shift siang cukup lama. Hal ini berdampak pada penurunan penilaian responden terhadap variabel waktu penyelesaian pelayanan.
- b. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, untuk

kualitas jaringan sudah lebih baik, hanya saja dari hasil wawancara ada beberapa kendala dikarena jaringan yang dialami oleh responden saat mengurus perizinan (jaringan *offline*) di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.

- c. Pelayanan di pelabuhan Penumpang Domestik, beberapa responden mengeluhkan mengenai jadwal keberangkatan kapal yang tidak tepat waktu, sehingga kepuasan masyarakat menjadi rendah.
- d. Beberapa responden mengeluhkan keterlambatan pelayanan pada *counter* tiket Pelabuhan Internasional pada waktu pagi hari (jadwal ferry pertama). Keterlambatan berupa belum bukanya *counter* pelayanan tiket atau belum datangnya petugas *counter* tiket.

3.2.4 Biaya / Tarif

Tabel 3.10
Indeks Layanan Biaya / Tarif

No.	Pernyataan	Batu ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya percaya biaya yang dikenakan realistis	3.4769 (B)	3.4480 (B)	3.3511 (B)	3.4253
2	Saya merasa bahwa biaya yang dikenakan transparan dan sama untuk semua	3.5077 (B)	3.4800 (B)	3.5649 (SB)	3.5175
3	Saya merasa mudah dalam melakukan pembayaran	3.6692 (SB)	3.6400 (SB)	3.6183 (SB)	3.6425
	Rata-rata	3.5513	3.5227	3.5114	3.5285
		(Sangat Baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, secara keseluruhan variabel Biaya/tarif memiliki kinerja yang Baik, bahkan hampir mendapatkan penilaian sangat baik. Hal positif yang dirasakan pengguna jasa antara lain:

- a. Dengan berlakunya sistem *online* atas pembayaran jasa pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar memberikan kepercayaan masyarakat bahwa biaya yang dikenakan lebih transparan.
- b. Kantor Pelabuhan Laut menyediakan layanan perbankan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus pembayaran.
- c. Tarif pajak Pelabuhan Domestik dirasa cukup realistis oleh masyarakat dan masyarakat sangat mengharapkan biaya ini tidak mengalami kenaikan.
- d. Masyarakat dapat mengetahui biaya tiket perjalanan untuk pelayanan di Pelabuhan Internasional.
- e. Namun pada variabel ini, masyarakat mengharapkan pada pengelola pelabuhan domestik untuk dapat memberikan informasi online terkait dengan biaya tiket ferry.

3.2.5 Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

Tabel 3.11
Indeks Layanan Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan

No.	Pertanyaan	Batu ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya mudah dalam mengakses produk dan jenis layanan	3.2154 (B)	3.2960 (B)	3.3206 (B)	3.2773 (B)
2	Saya merasa produk dan jenis layanan sudah lengkap	3.2538 (B)	3.3520 (B)	3.4580 (B)	3.3546 (B)
3	Saya merasa produk dan jenis layanan mempermudah kegiatan usaha saya	3.2769 (B)	3.5280 (B)	3.4885 (B)	3.4311 (B)
	Rata-rata	3.2487 (Baik)	3.3920 (Baik)	3.4223 (Baik)	3.3543 (Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil survei menunjukkan variabel produk spesifikasi dan jenis layanan memiliki nilai rata-rata 3,3543 dan masuk dalam kategori baik. Nilai positif yang diberikan oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan jasa di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar merasakan kemudahan dalam mengakses jenis-jenis layanan yang ada. Hal ini karena dampak positif dari penggunaan sistem *online* yang dilakukan oleh Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.
- b. Jenis layanan yang ada di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sudah cukup lengkap dan membantu kemudahan usaha pengguna jasa.
- c. Akses informasi mengenai pelayanan tiket di Pelabuhan internasional sangat mudah karena menggunakan sistem *online*.

3.2.6 Kompetensi Pelaksanaan

Tabel 3.12
Indeks Layanan Kompetensi Pelaksanaan

No.	Pernyataan	Batu ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa puas dengan kemampuan dan keahlian petugas.	3.0692 (B)	3.2240 (B)	3.3053 (B)	3.1995 (B)
2	Saya merasa petugas profesional dalam memberikan pelayanan	3.0538 (KB)	3.2560 (B)	3.3053 (B)	3.2050 (B)
3	Saya merasa dilayani oleh petugas yang berpengalaman	3.0615 (KB)	3.3680 (B)	3.3511 (B)	3.2602 (B)
	Rata rata	3.0615	3.2827	3.3206	3.2216
		(Kurang baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan survei yang dilakukan variabel kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar sebesar 3,2216 dan masuk dalam

kategori baik. Namun untuk nilai kepuasan pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar mendapatkan dua nilai Kurang baik. Adapun alasan responden dalam memberikan nilai ini adalah sebagai berikut:

- a. Perbedaan antara kemampuan petugas yang satu dengan petugas yang lainnya sehingga responden merasa bahwa ada petugas yang masih belum memahami mengenai perizinan yang diurus oleh responden. Hal ini dikarenakan petugas masih sering bertanya kepada petugas lainnya.
- b. Turunnya nilai profesionalisme atau tingkat kemahiran petugas dimata responden karena responden seringkali harus bolak-balik antara Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dengan Pelabuhan bongkar muat/ pelabuhan lainnya, karena belum terpenuhinya hal-hal lain tentang perizinan.
- c. Kompetensi pelaksana pelayanan di Pelabuhan domestik dan internasional masuk dalam kategori baik. Hal ini karena masyarakat percaya akan kompetensi dari petugas yang ada. Namun pengelola Pelabuhan penumpang domestik perlu memperhatikan kinerja petugas ferry yang ada di pelabuhan untuk dapat meningkatkan kemampuannya dalam mengurus pelayanan, hal ini karena masih sering terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal, sehingga pengguna jasa merasakan waktu keberangkatan kapal tidak sesuai dari jadwal yang ditetapkan.

3.2.7 Perilaku Pelaksanaan

Tabel 3.13
Indeks Layanan Perilaku Pelaksanaan

No.	Pernyataan	Batu ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa nyaman dengan penampilan petugas	3.2000 (B)	3.2000 (B)	3.3053 (B)	3.2351 (B)
2	Saya merasa petugas memberikan perhatian terbaik terhadap pengguna layanan	3.1308 (B)	3.2480 (B)	3.3359 (B)	3.2382 (B)
3	Saya merasa petugas konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.	3.0846 (B)	3.3040 (B)	3.5038 (B)	3.2975 (B)
	Rata-rata	3.1385 (Baik)	3.2510 (Baik)	3.3817 (Baik)	3.2571 (Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil survei menunjukkan bahwa variabel perilaku pelaksanaan masuk dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,2571. Masyarakat memberikan nilai positif mengenai penampilan petugas yang selalu menggunakan pakaian yang bersih sehingga membuat nyaman pengguna jasa dalam mengurus perizinan. Namun ada beberapa masukan dari responden untuk membenahan pelayanan seperti:

- a. Petugas pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional masih ada yang menggunakan sandal pada waktu jam kerja (pada Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional dilakukan oleh petugas *counter* tiket).
- b. Petugas pada tiga unit tersebut perlu untuk menerapkan senyum, sapa

dan salam dalam melayani masyarakat, karena ada beberapa responden yang merasa mendapat perlakuan berbeda dibanding responden yang lain.

- c. Kantor Pelabuhan Laut BP Batam perlu untuk mempertimbangkan melatih dan memfasilitasi *grooming* petugas pelayanan.

3.2.8 Sarana dan Prasarana

Tabel 3.13
Indeks Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Pernyataan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Saya merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada.	2.8692 (KB)	3.2640 (B)	3.3435 (B)	3.1589 (B)
2	Saya merasa yakin sarana dan prasarana dikelola secara professional.	3.0308 (KB)	3.4640 (B)	3.3969 (B)	3.2972 (B)
3	Saya merasa petugas konsisten dalam membangun dan memperbaiki sarana dan prasarana.	3.0231 (KB)	3.5600 (SB)	3.4504 (B)	3.3445 (B)
	Rata-rata	2.9744	3.4293	3.3969	3.2669
		(Kurang baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata nilai variabel sarana dan prasarana masuk dalam kategori baik yaitu dengan nilai sebesar 3,2669. Namun pada unit layanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,9744 dan masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini tentu terjadi penurunan dari hasil survei periode tahun lalu karena pada tahun sebelumnya Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa karena telah konsisten membangun sarana parkir untuk

kenyamanan pengguna jasa. Penurunan nilai yang sangat signifikan ini terjadi karena hampir semua responden mengalami kehilangan helm ketika parkir di kawasan gedung, dan kehilangan helm ini selalu terjadi berulang-ulang. Keterbatasan jumlah parkir sepeda motor juga menjadi perhatian utama dari responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelabuhan Laut Batam. Namun beberapa responden juga memberikan apresiasi atas membaiknya ruang tunggu (pendingin ruangan yang berfungsi baik serta kebersihan ruang tunggu yang membuat nyaman pengguna layanan).

Untuk variabel sarana dan prasarana di Pelabuhan penumpang Domestik mendapatkan apresiasi yang sangat besar dari masyarakat. Hal ini dikarenakan pembangunan gedung baru dan fasilitas pendukung lainnya. Kondisi ruang tunggu yang sangat nyaman, toilet yang bersih serta fasilitas lain yang sangat jauh berbeda bila dibandingkan dengan kondisi gedung yang lama. Namun demikian variabel ini tidak mendapatkan nilai rata-rata sempurna karena responden menilai pembangunan Pelabuhan penumpang belum selesai melakukan penyempurnaan pembangunan seperti:

- a. Belum tersedianya fasilitas pendukung di ruang tunggu seperti counter penjual makanan dan minuman serta tempat untuk charger HP.
- b. Tidak adanya troli gratis bagi pengguna jasa.
- c. Kondisi parkir yang luas namun sulit didapat karena parkir lebih didominasi oleh taxi pelabuhan, mobil karyawan dari instansi yang ada di Pelabuhan penumpang domestik serta mobil yang parkir inap di kawasan parkir pelabuhan domestik sekupang.

Untuk penilaian sarana dan prasarana pada Pelabuhan penumpang Internasional mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,3969 dengan kategori penilaian baik. Penilaian ini seharusnya bisa lebih baik lagi mengingat Pelabuhan penumpang Internasional memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang sangat memadai. Belum masuknya variabel ini kedalam kategori sangat baik pada Pelabuhan Internasional karena beberapa hal seperti berikut:

- a. Pada lantai 2 gedung Pelabuhan Internasional terjadi kebocoran saat hujan lebat dan mengenai lantai gedung. Memang petugas kebersihan telah berusaha dan sigap untuk menampung air hujan yang masuk dari atap, namun dengan derasnya hujan saat itu mengakibatkan lantai menjadi basah dan licin sehingga kondisi ini mengganggu pelayanan.
- b. Responden cukup sulit untuk mendapatkan parkir (terutama parkir roda dua). Walaupun parkir taxi relatif lebih teratur, namun dengan banyaknya kendaraan pribadi/kendaraan yang parkir inap menjadikan responden sulit untuk mendapatkan parkir.
- c. Perlu disediakan troli gratis bagi responden sehingga responden mudah untuk membawa barang.

3.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.14
Indeks Layanan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

No.	Pernyataan	Batu Ampar	Domestik	Internasional	Total
1	Ketika ada pengaduan (masalah, saran dan masukan), saya tahu kemana untuk melaporkannya	3.1000 (B)	3.0720 (B)	3.2519 (B)	3.1413 (B)
2	Saya yakin bahwa petugas akan merespon pengaduan dengan cepat.	3.1077 (B)	3.2800 (B)	3.3664 (B)	3.2514 (B)
3	Saya yakin bahwa petugas akan memberikan solusi	3.1769 (B)	3.2960 (B)	3.3588 (B)	3.2772 (B)
	Rata-rata	3.1282	3.2160	3.3257	3.2233
		(Baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sebesar 3,2233 dan masuk dalam kategori baik. Untuk unit pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,1282 dan masuk dalam kategori baik. Apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan unit ini adalah kemudahan dalam melakukan konsultasi permasalahan perizinan. Pengguna jasa dapat langsung menuju ke lantai 2 untuk melakukan konsultasi permasalahan yang terjadi ketika mengurus perizinan. Namun yang menjadi masukan dari responden adalah sebagai berikut:

- a. Belum tersedianya informasi nomor telpon (*contact person*) petugas yang menangani pengaduan, saran dan masukan.
- b. Nilai negatif yang diberikan oleh responden karena pengguna jasa kecewa dengan respon petugas keamanan atas pengaduan kehilangan

helm. Petugas keamanan tidak mampu memberikan solusi dan upaya atas permasalahan yang terjadi, padahal permasalahan ini terus berulang-ulang dirasakan oleh pengguna jasa.

Seharusnya Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional mendapatkan nilai tinggi untuk variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini didasari karena tersedianya pusat informasi dan banyaknya petugas yang tersedia di lobby pelabuhan. Namun ternyata responden lebih nyaman jika pihak pelabuhan menyediakan *contact person* petugas yang menangani langsung pengaduan yang terjadi. Bahkan beberapa responden menyatakan pihak pelabuhan tidak perlu menggunakan media kotak saran untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa. Penggunaan media online seperti *whatsapp*, *line* atau media online lainnya diperkirakan akan memberikan pengaruh positif bagi penilaian selanjutnya.

3.3. Analisis Kuadran (Diagram Kartesius)

Berikut ini adalah hasil analisis matriks *Importance* (Kepentingan) dan *Performance* (Kepuasan) pada masing-masing unit di Kantor Pelabuhan Laut BP Batam.

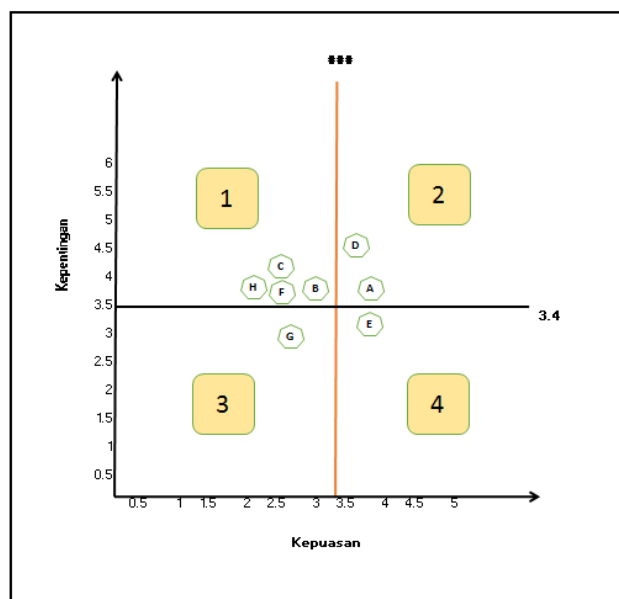
3.3.1. Analisa Kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.

Tabel 3.15
Tabel analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar

Unsur Pelayanan	Batu ampar		
	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
Persyaratan Pelayanan	3.4308	3.5126	2
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3.1385	3.4769	1
Waktu penyelesaian	3.1308	3.5051	1
Biaya/ tariff	3.5513	3.6308	2
Produk / hasil layanan	3.2487	3.3538	4
Kompetensi pelaksana	3.0615	3.4538	1
Perilaku pelaksana	3.1385	3.2460	3
Sarana dan prasarana	2.9744	3.4462	1
Penanganan pengaduan dan saran	3.1282	3.4359	3
Total	3.2003	3.4512	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 3.1
Gambar analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar



a. Kuadran I

Must Improve: variabel-variabel yang berada di kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk dikembangkan kinerja pelayanannya.

Adapun variabel dalam kuadran ini adalah variabel sistem, mekanisme

dan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana. Pada kuadran ini, tingkat kepuasan setiap variabel berada dibawah tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan setiap variabel berada diatas tingkat kepentingan rata-rata. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Penerapan sistem online yang membuat prosedur dan waktu pelayanan menjadi lebih cepat sehingga dapat membantu pengguna jasa.
- 2) Perbaiki sarana parkir dan peningkatan keamanan parkir sehingga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dimata pengguna jasa.
- 3) Upaya yang harus dilaksanakan oleh Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas dalam memproses perizinan.

b. Kuadran II

Maintaince high: variabel-variabel yang berada di kuadran kedua adalah variabel yang mempunyai tingkat kepuasan diatas tingkat rata-rata dan mempunyai kepentingan diatas tingkat kepentingan rata-rata. Adapun variabel pada kuadran ini adalah persyaratan pelayanan dan biaya/tarif. Semua aspek ini harus dipertahankan kualitasnya agar pengguna jasa tetap puas terhadap pelayanan di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar. Adapun yang menjadi perhatian adalah :

- 1) Pembayaran melalui sistem perbankan secara online membuat pengguna jasa memberikan penilaian positif terhadap Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar.
- 2) Selain itu, penggunaan sistem online juga memudahkan pengguna

jasa dalam mengurus persyaratan perizinan.

c. Kuadran III

Maintaince Low: Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti tingkat kepuasan masing-masing variabel lebih rendah dari tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan variabel dikuadran ini lebih rendah dari tingkat kepentingan rata-rata. Adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Upaya untuk meningkatkan kinerja variabel ini perlu dipertimbangkan kembali oleh Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar karena variabel ini memberikan pengaruh kecil terhadap tingkat kepuasan. Adapun yang menyebabkan rendahnya tingkat kepentingan variabel ini adalah ternyata pengguna jasa memiliki kedekatan emosional (*customer intimacy*) terhadap petugas pelayanan sehingga pengguna jasa tidak terlalu mempermasalahkan perilaku petugas dalam melayani pengguna jasa.

d. Kuadran IV

Over: variabel yang berada di kuadran 4 merupakan variabel yang menurut responden memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu penting dan Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sudah memberikan perhatian yang besar bagi pengembangan kinerjanya (dibuktikan dengan tingkat kepuasan variabel lebih besar dari tingkat kepuasan rata-rata). Variabel yang termasuk kedalam kuadran ini adalah variabel produk spesifikasi dan hasil layanan. Upaya untuk peningkatan kinerja variabel ini perlu dipertimbangkan kembali agar perusahaan dapat melakukan peningkatan kinerja kepuasan pada variabel lain yang lebih

prioritas.

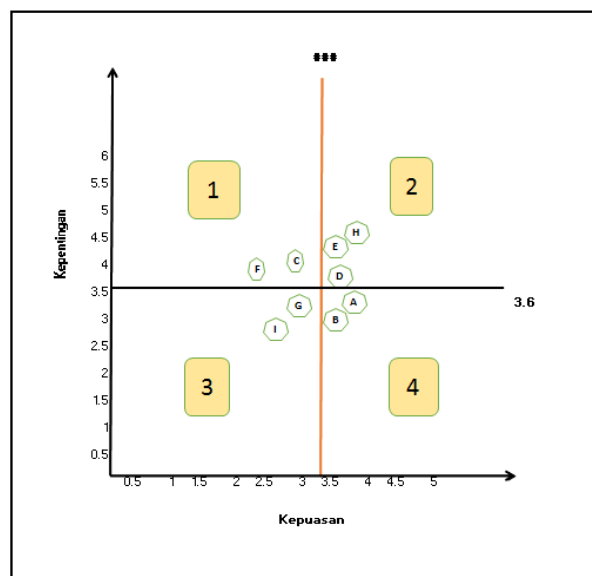
3.3.2. Analisa Kuadran pada Pelabuhan Penumpang Domestik.

Tabel 3.16
Tabel analisa kuadran pada Pelabuhan Penumpang Domestik

Unsur Pelayanan	Domestik		
	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
Persyaratan Pelayanan	3.5413	3.5333	4
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3.4826	3.5813	4
Waktu penyelesaian	3.2240	3.6453	1
Biaya/ tariff	3.5227	3.6533	2
Produk / hasil layanan	3.3920	3.6240	2
Kompetensi pelaksana	3.2827	3.6240	1
Perilaku pelaksana	3.2510	3.5733	3
Sarana dan prasarana	3.4293	3.6507	2
Penanganan pengaduan dan saran	3.2160	3.5307	3
Total	3.3713	3.6018	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 3.2
Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan penumpang Domestik



a. Kuadran I

Must Improve: variabel-variabel yang berada di kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk dikembangkan kinerja pelayanannya. Adapun

variabel dalam kuadran ini adalah variabel kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan. Pada kuadran ini, tingkat kepuasan setiap variabel berada dibawah tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan setiap variabel berada diatas tingkat kepentingan rata-rata. Beberapa hal yang harus diperhatikan adalah :

- 1) Peningkatan kemampuan dan ketrampilan petugas kapal ferry di Pelabuhan penumpang Domestik dalam mengatur operasional kapal.
- 2) Upaya peningkatan profesionalisme petugas kapal bertujuan untuk meningkatkan kinerja ketepatan waktu keberangkatan kapal (jadwal kapal)

b. Kuadran II

Maintaince high: variabel-variabel yang berada di kuadran kedua adalah variabel yang mempunyai tingkat kepuasan diatas tingkat rata-rata dan mempunyai kepentingan diatas tingkat kepentingan rata-rata. Adapun variabel pada kuadran ini adalah sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis pelayanan dan biaya/tarif. Semua aspek ini harus dipertahankan kualitasnya agar pengguna jasa tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun yang menjadi perhatian adalah:

- 1) Pengelola Pelabuhan penumpang domestik hendaknya mempertahankan kinerja variabel sarana dan prasarana dengan menyediakan kantin/counter makanan di ruang tunggu dan menyediakan troli gratis bagi pengguna jasa.
- 2) Pengelola Pelabuhan penumpang domestik hendaknya meningkatkan ketersediaan parkir bagi pengguna jasa. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menata kembali parkir yang diperuntukkan

kepada taxi pelabuhan.

c. Kuadran III

Maintaince Low: Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti tingkat kepuasan masing-masing variabel lebih rendah dari tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan variabel di kuadran ini lebih rendah dari tingkat kepentingan rata-rata. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel di kuadran tiga bukan sebagai prioritas utama dimata pengguna jasa. Adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Upaya untuk meningkatkan kinerja variabel ini perlu dipertimbangkan kembali oleh pengelola Pelabuhan penumpang Domestik karena pengguna jasa menganggap variabel pada kuadran ini tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

d. Kuadran IV

Over: variabel yang berada di kuadran 4 merupakan variabel yang menurut responden memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu penting dan pengelola Pelabuhan penumpang Domestik sudah memberikan perhatian yang besar bagi pengembangan kinerjanya (dibuktikan dengan tingkat kepuasan variabel lebih besar dari tingkat kepuasan rata-rata). Variabel yang termasuk kedalam kuadran ini adalah variabel persyaratan dan variabel sistem, mekanisme dan prosedur. Kedua variabel ini dianggap kurang penting bagi pengguna jasa karena pengguna jasa merasakan persyaratan dan prosedur dalam perizinan (pembelian tiket kapal ferry) sudah sangat mudah.

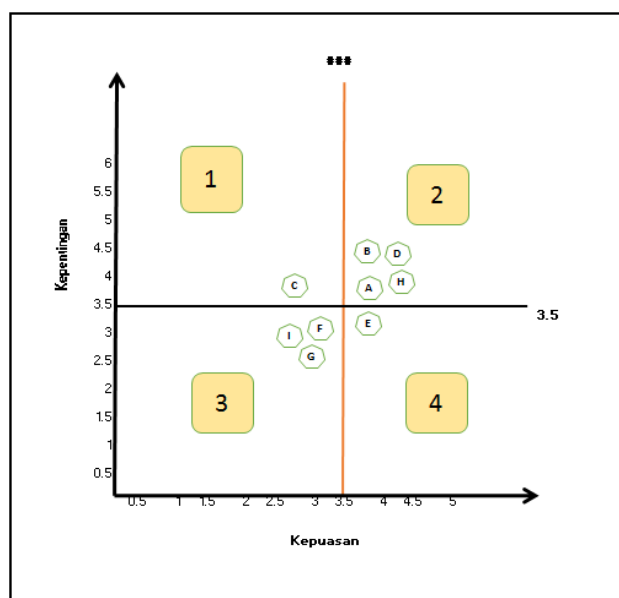
3.3.3. Analisa Kuadran pada Pelabuhan penumpang Internasional.

Tabel 3.17
Tabel analisa kuadran pada Pelabuhan penumpang Internasional

Unsur Pelayanan	Internasional		
	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
Persyaratan Pelayanan	3.5471	3.4936	4
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3.5038	3.5064	2
Waktu penyelesaian	3.3664	3.5827	1
Biaya/ tariff	3.5114	3.5751	2
Produk / hasil layanan	3.4223	3.4835	4
Kompetensi pelaksana	3.3206	3.4758	3
Perilaku pelaksana	3.3817	3.3995	3
Sarana dan prasarana	3.3969	3.5547	2
Penanganan pengaduan dan saran	3.3257	3.4148	3
Total	3.4195	3.4985	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 3.3
Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan penumpang Internasional



a. **Kuadran I**

Must Improve: variabel-variabel yang berada di kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk dikembangkan kinerja pelayanannya. Adapun

variabel dalam kuadran ini adalah variabel waktu pelayanan. Pada kuadran ini, tingkat kepuasan setiap variabel berada dibawah tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan setiap variabel berada diatas tingkat kepentingan rata-rata. Hal yang paling penting bagi pengguna jasa adalah ketepatan waktu keberangkatan kapal ferry di Pelabuhan penumpang Internasional. Melihat tingkat kepentingan yang tinggi untuk variabel ini, maka pengelola Pelabuhan penumpang Internasional hendaknya dapat mendorong mitra (operator penyedia layanan kapal ferry) agar secara konsisten dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

b. Kuadran II

Maintaince high: variabel-variabel yang berada di kuadran kedua adalah variabel yang mempunyai tingkat kepuasan diatas tingkat rata-rata dan mempunyai kepentingan diatas tingkat kepentingan rata-rata. Adapun variabel pada kuadran ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif serta sarana dan prasarana. Semua aspek ini harus dipertahankan kualitasnya agar pengguna jasa tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun yang menjadi perhatian adalah :

- 1) Pengelola pelabuhan penumpang Internasional hendaknya selalu memastikan agar proses pembelian tiket ferry mudah bagi pengguna jasa.
- 2) Pengelola Pelabuhan penumpang Internasional hendaknya meningkatkan ketersediaan parkir dan menyediakan troli gratis bagi pengguna jasa.
- 3) Pengelola harus konsisten dalam memperbaiki sarana dan prasarana

yang rusak, terutama kerusakan yang terjadi pada atap lantai dua.

c. Kuadran III

Maintaince Low: Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti tingkat kepuasan masing-masing variabel lebih rendah dari tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan variabel di kuadran ini lebih rendah dari tingkat kepentingan rata-rata. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel di kuadran tiga bukan sebagai prioritas utama dimata pengguna jasa. Adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Upaya untuk meningkatkan kinerja variabel ini perlu dipertimbangkan kembali oleh pengelola Pelabuhan penumpang Internasional karena pengguna jasa menganggap variabel pada kuadran ini tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

d. Kuadran IV

Over: variabel yang berada di kuadran 4 merupakan variabel yang menurut responden memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu penting dan pengelola Pelabuhan penumpang Domestik sudah memberikan perhatian yang besar bagi pengembangan kinerjanya (dibuktikan dengan tingkat kepuasan variabel lebih besar dari tingkat kepuasan rata-rata). Variabel yang termasuk kedalam kuadran ini adalah variabel persyaratan dan variabel produk spesifikasi jenis pelayanan. Kedua variabel ini tidak masuk dalam kepetingan yang utama dikarenakan pengguna jasa merasa bahwa persyaratan untuk mendapatkan tiket ferry di Pelabuhan penumpang Internasional sudah sangat mudah (karena sudah

menggunakan sistem online) dan jenis pelayanan di Pelabuhan penumpang Internasional sudah sangat lengkap karena cukup tersedianya bermacam pilihan operator kapal ferry.

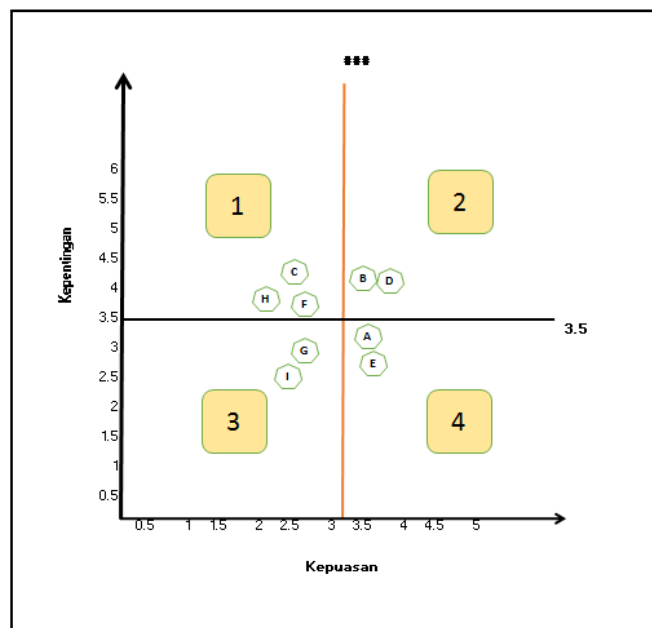
3.3.4. Analisa Kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut BP Batam (Total)

Tabel 3.18
Tabel analisa kuadran pada Kantor Pelabuhan Laut BP Batam (Total)

Unsur Pelayanan	Total		
	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
Persyaratan Pelayanan	3.5064	3.5132	4
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3.3750	3.5215	2
Waktu penyelesaian	3.2404	3.5777	1
Biaya/ tariff	3.5285	3.6197	2
Produk / hasil layanan	3.3543	3.4871	4
Kompetensi pelaksana	3.2216	3.5179	1
Perilaku pelaksana	3.2571	3.4063	3
Sarana dan prasarana	3.2669	3.5505	1
Penanganan pengaduan dan saran	3.2233	3.4605	3
Total	3.3304	3.5172	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Gambar 3.3
Gambar analisa kuadran pada Pelabuhan laut BP Batam (Total)



a. **Kuadran I**

Must Improve: variabel-variabel yang berada di kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk dikembangkan kinerja pelayanannya. Adapun variabel dalam kuadran ini adalah variabel sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan. Pada kuadran ini, tingkat kepuasan setiap variabel berada dibawah tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan setiap variabel berada diatas tingkat kepentingan rata-rata. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam adalah:

- 1) Peningkatan kemampuan dan ketrampilan petugas di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dalam memproses perizinan dan petugas kapal ferry di Pelabuhan penumpang Domestik dalam mengatur operasional kapal.
- 2) Upaya peningkatan profesionalisme petugas bertujuan untuk meningkatkan kinerja ketepatan waktu.
- 3) Sarana dan prasarana hendaknya menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam disetiap unit kerja. Hal ini karena peningkatan kinerja sarana dan prasarana memeberikan penilaian positif terhadap Kantor Pelabuhan Laut BP Batam dari pengguna jasa.

b. **Kuadran II**

Maintaince high: variabel-variabel yang berada di kuadran kedua adalah variabel yang mempunyai tingkat kepuasan diatas tingkat rata-rata dan mempunyai kepentingan diatas tingkat kepentingan rata-rata. Adapun variabel pada kuadran ini adalah sistem, mekanisme dan prosedur dan

variabel biaya/tarif. Semua aspek ini harus dipertahankan kualitasnya agar pengguna jasa tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun yang menjadi perhatian adalah:

- 1) Kantor Pelabuhan Laut BP Batam harus mendorong unit kerja untuk menerapkan sistem online dalam prosedur pelayanan, hal ini untuk memastikan kepuasan pengguna jasa.
- 2) Dengan menerapkan sistem online disetiap unit kerja, maka pengguna jasa akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran dan menghindari kemungkinan pungutan liar (pungli).

c. Kuadran III

Maintaince Low: Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti tingkat kepuasan masing-masing variabel lebih rendah dari tingkat kepuasan rata-rata dan tingkat kepentingan variabel di kuadran ini lebih rendah dari tingkat kepentingan rata-rata. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel di kuadran tiga bukan sebagai prioritas utama dimata pengguna jasa. Adapun variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Upaya untuk meningkatkan kinerja variabel ini perlu dipertimbangkan kembali oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam guna efisiensi (penghematan) anggaran perusahaan.

d. Kuadran IV

Over: variabel yang berada di kuadran 4 merupakan variabel yang menurut responden memiliki tingkat kepentingan yang tidak terlalu penting dan pengelola Pelabuhan penumpang Domestik sudah memberikan perhatian

yang besar bagi pengembangan kinerjanya (dibuktikan dengan tingkat kepuasan variabel lebih besar dari tingkat kepuasan rata-rata). Variabel yang termasuk kedalam kuadran ini adalah variabel persyaratan dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai indeks kepuasan semua unsur pelayanan masuk dalam kategori Baik. Hanya saja kepuasan masing-masing variabel perlu untuk mendapatkan perhatian dari masing-masing unit.

Perlunya Kantor Pelabuhan Laut BP Batam untuk merancang dan melakukan implementasi program peningkatan mutu layanan pada variabel kompetensi pelaksana dan peningkatan mutu sarana dan prasarana bagi unit Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa di periode survei selanjutnya.

Tabel 4.1
Hasil Analisis Data

Unsur Kepuasan Pelayanan	Batu ampar	Domestik	Internasional	Total
Persyaratan Pelayanan	3.4308 (B)	3.5413 (SB)	3.5471 (SB)	3.5064 (B)
Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3.1385 (B)	3.4826 (B)	3.5038 (B)	3.3750 (B)
Waktu penyelesaian	3.1308 (B)	3.2240 (B)	3.3664 (B)	3.2404 (B)
Biaya/ tariff	3.5513 (SB)	3.5227 (B)	3.5114 (B)	3.5285 (B)
Produk / hasil layanan	3.2487 (B)	3.3920 (B)	3.4223 (B)	3.3543 (B)
Kompetensi pelaksana	3.0615 (KB)	3.2827 (B)	3.3206 (B)	3.2216 (B)
Perilaku pelaksana	3.1385 (B)	3.2510 (B)	3.3817 (B)	3.2571 (B)
Sarana dan prasarana	2.9744 (KB)	3.4293 (B)	3.3969 (B)	3.2669 (B)
Penanganan pengaduan dan saran	3.1282 (B)	3.2160 (B)	3.3257 (B)	3.2233 (B)
Total	3.2003 (B)	3.3713 (B)	3.4195 (B)	3.3304 (B)

Sumber: Data Primer diolah, 2017

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan masukan dari responden, terdapat beberapa rekomendasi yang layak untuk dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh Kantor Pelabuhan Laut BP Batam. Rekomendasi ini diprediksi akan mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa pada periode survei selanjutnya. Rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar hendaknya melakukan program :
 - 1) Perlunya peran serta dari petugas pelayanan untuk menegur/memperingatkan pengguna jasa yang menitipkan dokumen perizinan kepada penggunaan jasa lain yang sudah dipanggil ke *counter* layanan terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar pengguna jasa lain (terutama yang bukan sebagai agen kapal) dapat memperoleh pelayanan yang sama dan tidak merasa dipotong antriannya.
 - 2) Sebaiknya jadwal dan lamanya waktu istirahat petugas pelayanan diatur sedemikian rupa. Sehingga layanan yang diberikan tetap prima walaupun dalam jam istirahat.
 - 3) Perbaiki secara terus menerus terhadap kualitas jaringan komputer (sistem *online*), sehingga waktu penyelesaian pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan mudah bagi pengguna jasa. Karena dengan penerapan sistem online terbukti dapat meningkatkan penilaian kepuasan pengguna jasa.
 - 4) Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar perlu mempertimbangkan pelaksanaan pelatihan kepada petugas pelayanan secara periodik. Hal ini berguna untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan serta keterampilan petugas layanan dalam melayani pengguna jasa.

- 5) Untuk menghindari *miss communication*, maka perlu dipertimbangkan pelaksanaan morning briefing/rapat internal /pertemuan rutin antar petugas di Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan rapat antar Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dengan mitra kerja yang terkait dengan fungsi pelayanan kepelabuhan.
- 6) Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar hendaknya menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan standar pelayanan terhadap pengguna jasa. Standar pelayanan yang baku (seperti : senyum, sapa dan salam, tidak berbicara selama proses layanan, tidak menyela petugas lain pada saat melakukan pelayanan, dan tidak menggunakan sandal selama proses pelayanan). Hal ini diprediksi akan mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa.
- 7) Perusahaan hendaknya memfasilitasi petugas dengan peralatan kecantikan yang cukup untuk menjaga penampilan petugas dalam melayani pengguna jasa.
- 8) Untuk mengevaluasi kinerja petugas pelayanan, maka perlu dilakukannya evaluasi dengan konsep *mystery guest* yang seolah-olah datang untuk mengurus perizinan, namun sebenarnya untuk menguji kesiapan, ketrampilan dan perilaku petugas saat melayani pengguna jasa.
- 9) Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa, maka petugas keamanan Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar perlu untuk patroli disekitar lokasi parkir dan menggunakan CCTV disekitar parkir sehingga permasalahan kehilangan helm bisa diatasi.

- 10) Mempertimbangkan untuk menggunakan petugas parkir untuk menyelesaikan permasalahan parkir yang terjadi selama ini.
 - 11) Mendorong pihak keamanan untuk bersikap menolong ketika ada pengaduan atau masukan terhadap keamanan disekitar gedung.
- b. Pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional hendaknya melakukan program sebagai berikut :
- 1) Perlunya suatu media baik online (website, media sosial dan lainnya) maupun offline (spanduk, brosur, banner dan lainnya) yang dapat memuat informasi mengenai prosedur pelayanan pembelian tiket ferry dan informasi lain (seperti informasi mengenai biaya sewa tempat dan biaya pemasangan iklan atau pengadaan *event*) di pelabuhan penumpang Domestik dan Internasional.
 - 2) Pengelola pelabuhan domestik perlu untuk mendorong petugas lapangan kapal ferry dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan mencari solusi mengenai keterlambatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal ferry.
 - 3) Pengelola pelabuhan domestik dan internasional perlu untuk mendorong mitra kerja (operator tiket ferry) agar turut serta menggunakan standar layanan baku dalam melayani pengguna jasa. Sehingga tidak ada lagi petugas tiket yang tidak memberikan rasa hormat (terlambat membuka counter penjualan tiket, berbicara atau menelpon saat melayani, menggunakan sandal pada saat melayani) maupun petugas kapal ferry yang masih lama dalam melayani pengguna jasa sehingga jadwal keberangkatan menjadi tidak tepat waktu.

- 4) Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dipertimbangkan pelaksanaan morning briefing/rapat internal/pertemuan antara Pengelola pelabuhan dengan mitra kerja yang terkait dengan fungsi pelayanan di pelabuhan Domestik dan Internasional.
- 5) Mengelola kembali jumlah parkir untuk taxi pelabuhan dan mobil yang parkir inap, sehingga ketersediaan ruang parkir menjadi lebih besar. Petugas parkir juga harus proaktif dalam mengelola parkir sepeda motor.
- 6) Pelabuhan penumpang Internasional harus segera memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak seperti atap gedung di lantai dua yang bocor saat hujan lebat.
- 7) Pengelola perlu menginformasikan *contact person/ hotline* pengaduan, saran dan masukan kepada pengguna jasa yang mengalami permasalahan ketika menggunakan jasa pelabuhan penumpang. Dan petugas harus proaktif dalam mencari solusi permasalahan.

BAB V

PENUTUP

Demikian Laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Pelabuhan Laut BP Batam yang dilaksanakan di tiga lokasi yaitu Kantor Pelabuhan Laut Batu ampar dan Pelabuhan Penumpang Domestik dan Internasional Sekupang.

Semoga hasil survei ini dapat membantu Kantor Pelabuhan Laut BP Batam dalam pengambilan keputusan dan perencanaan program-program kerja yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik untuk pelayanan di pelabuhan angkut maupun pelayanan di pelabuhan penumpang pada periode pelayanan selanjutnya.

LAMPIRAN:

Foto Kegiatan Survei





