

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PENYEBARANGAN PASARWAJO-WANCI PADA PT. PELAYARAN DHARMA INDAH

Wa Ode Megayani Uwe Bonto¹, La Asiri², Muh.Askal Basir³

uwebontoodemegayani@gmail.com¹

Universitas Muhammadiyah Buton

Abstrak: Dalam Penyeberangan Pasarwajo-Wanci masih ada beberapa masalah yang timbul dari keluhan masyarakat tentang PT. Dharma Indah, serta pengurangan kegiatan penyeberangan untuk PT. Dharma Indah, menyebabkan orang lebih memilih layanan penyeberangan Buton-Wakatobi lainnya seperti Kamaru-Wakatobi dan Lasalimu-Wakatobi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan penyeberangan pasarwajo-wanci pada PT. Pelayaran dharma indah Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di lokasi penelitian yang ditetapkan di Kecamatan Pasarwajo, tepatnya di PT. Pelayaran Dharma Indah berlangsung dari Februari hingga Maret 2024. Pendekatan deskriptif kuantitatif akan digunakan dalam penelitian ini, termasuk 86 sampel penelitian. Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Penyeberangan Pasarwajo-Wanci di PT. Pelayaran Dharma Indah, seperti terlihat pada tabel di atas, nilai indeksnya adalah 2,99, yang kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 untuk menghasilkan nilai IKM 74,68. Dari 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dari unsur pelayanan lainnya yaitu mengenai kecepatan pelayanan dengan nilai 2,80 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,84, walaupun nilai tersebut berdasarkan tabel pedoman penilaian IKM untuk mutu pelayanan adalah Baik

Kata Kunci: Tingkat kepuasan pengguna, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan penyeberangan, PT. Pelayaran Dharma Indah, Kecepatan pelayanan.

Abstract: In the Pasarwajo-Wanci Crossing, there are still several problems arising from public complaints about PT. Dharma Indah, as well as the reduction of crossing activities for PT. Dharma Indah, causes people to prefer other Buton-Wakatobi crossing services such as Kamaru-Wakatobi and Lasalimu-Wakatobi. This shows that there are complaints filed against PT Pelayaran Dharma Indah over its services. This research strives to find out the level of user satisfaction with the marketwajo-wanci merchandising service at PT. Beautiful dharma voyage This research activity was carried out at the research location set in Pasarwajo District, precisely at PT. The Dharma Indah cruise runs from February to March 2024. A quantitative descriptive approach will be used in this study, including 86 research samples. The results of the Community Satisfaction Index (IKM) research on the Pasarwajo-Wanci crossing service at PT. Pelayaran Dharma Indah, as seen in the table above, has an index value of 2.99, which is then multiplied by a base value of 25 to produce an IKM value of 74.68. Of the 14 service elements, there are two service elements that have a low value from other service elements, namely regarding service speed with a value of 2.80 and certainty of service schedule with a value of 2.84, although this value is based on the IKM assessment guideline table for service quality is Good

Keywords: User satisfaction level, Community Satisfaction Index (IKM), Ferry service, PT. Pelayaran Dharma Indah, Service speed.

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi semakin penting bagi masyarakat sebagai sarana pemenuhan kebutuhan ekonomi. Transportasi di Indonesia telah berkembang dengan cepat, karena arus globalisasi, yang memiliki dampak signifikan terhadap perubahan. Pemerintah harus selalu berbenah dari segi kualitas, kuantitas, dan efektivitas agar dapat memberikan kemudahan dan memenuhi tujuan pelayanan transportasi. Menurut (Sumardi, 2020) transportasi adalah perpindahan orang, hewan, dan benda dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan yang dikendarai oleh manusia atau robot. Dua bagian terpenting dari transportasi adalah bergerak / memindahkan dan mengubah tempat secara fisik dari produk ke penumpang. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain. Adanya transportasi dengan tatanan yang baik dan terarah sangat memberikan dampak besar untuk wilayah maupun daerah

Keberadaan transportasi dengan urutan dan arah yang baik memberikan dampak yang signifikan terhadap wilayah dan kawasan Secara umum, moda mengacu pada klasifikasi berbagai moda transportasi berdasarkan medium (tempat berjalan) dan keamanan fitur fisiknya. Secara umum, jika media dibedakan, dapat diakses melalui mode darat, air, atau udara (Sumardi, 2020). Transportasi laut berperan dalam menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya yang dipisahkan oleh lautan, selat, atau perairan lainnya, sehingga distribusi barang dan penumpang dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini memberikan dampak positif, yaitu pemerataan pembangunan yang dapat dilakukan sehingga tidak berpusat pada satu kota atau wilayah tertentu.

Secara geografis Indonesia merupakan negara maritim yang secara geografis terdiri dari berbagai pulau dan laut yang luas yang menjadikan transportasi laut perlu untuk dikembangkan. Dapat dilihat dari sisi lain, laut dan dermaga adalah salah satu tempat berpusatnya kegiatan ekspor dan impor negara Indonesia. Transportasi laut memiliki peran yaitu menghubungkan pulau satu dengan pulau lainnya yang terpisah oleh lautan, selat, atau perairan lainnya, sehingga dalam penyebaran barang maupun penumpang dapat berjalan dengan baik dan lancar, hal ini memiliki dampak positif yaitu pemerataan pembangunan yang dapat terlaksana sehingga tidak berpusat pada satu kota atau wilayah tertentu

Saat ini, perusahaan komersial dan milik negara memenuhi kebutuhan transportasi laut Indonesia. Pelayaran Dharma Indah adalah salah satu perusahaan transportasi laut swasta Indonesia, dengan cabang di seluruh negeri yang menangani penyeberangan penumpang, kendaraan, dan kargo. PT. Dharma Indah berharap dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, khususnya di sektor transportasi laut, dan memanfaatkan fasilitas pemerintah, serta menyediakan akses transportasi publik ke daerah-daerah yang tidak memiliki perlintasan yang berguna, untuk mempercepat dan pemeratakan pembangunan di Indonesia. Sebagai perusahaan swasta, PT. Pelayaran Dharma Indah melakukan Penyeberangan harus menawarkan layanan yang berpusat pada pelanggan.

Mengingat banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang angkutan air penumpang atau barang, bahkan perusahaan menjadi pesaing penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang angkutan laut penumpang, khususnya di wilayah Kepulauan Buton. Dalam hal ini, PT. Dharma Indah Shipping dianggap telah menawarkan pelayanan yang baik dalam hal keamanan, keselamatan, kemudahan, dan kenyamanan. Kepuasan penumpang dapat diukur dengan membandingkan persepsi penumpang terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Kepuasan penumpang dengan demikian dapat digambarkan sebagai kesenjangan antara kenyataan dan apa yang diterima atau diharapkan pelanggan dari layanan yang mereka gunakan. Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dengannya seseorang menggambarkan hasil komparatif dari kinerja/ layanan yang didapat atau diharapkan.

Bentuk transportasi yang berpotongan memerlukan layanan dan fasilitas yang luar biasa untuk

menyediakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Kebahagiaan atau ketidaksenangan penumpang adalah topik utama yang dibahas di tingkat global, nasional, industri, dan bisnis. Karena kenyamanan penumpang dipengaruhi oleh kualitas barang dan jasa yang diminta oleh pelanggan, jaminan kualitas merupakan prioritas utama bagi penyedia layanan dan sekarang diakui sebagai tolok ukur kompetitif untuk penyedia layanan transportasi pengembangan multidimensi.

Penelitian ini berfokus pada penyeberangan kapal cepat, dan kita tahu bahwa rute Pasarwajo-Wanci menggunakan transportasi laut yang dapat mengurangi waktu penyeberangan dibandingkan dengan Kapal laut. Berdasarkan pengamatan, jarak antara Pasarwajo dan Wanci adalah 60 mil dan memakan waktu sekitar 8 jam dengan Kapal cepat, sedangkan waktu perjalanan dikurangi menjadi 2 jam dengan Kapal cepat. Selanjutnya, masih ada beberapa masalah yang timbul dari keluhan masyarakat tentang PT. Dharma Indah, serta pengurangan kegiatan penyeberangan untuk PT. Dharma Indah, menyebabkan orang lebih memilih layanan penyeberangan Buton-Wakatobi lainnya seperti Kamaru-Wakatobi dan Lasalimu-Wakatobi. Ini menunjukkan bahwa ada keluhan yang diajukan terhadap PT Pelayaran Dharma Indah atas layanannya.

Kerugian PT. Dharma Indah juga berdampak pada jumlah armada kapal yang beroperasi. Hal ini secara langsung mempengaruhi jadwal operasional PT Pelayaran Dharma Indah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membuktikan opini publik mengenai jasa PT Pelayaran Dharma Indah. Oleh karena itu, diperlukan survei kepuasan di antara pengguna layanan penyeberangan cepat utama Pasarwajo-Wanci untuk menentukan apakah mereka puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan. Penulis ingin menggunakan judul User contentment Level untuk Jasa Merchandise Pasarwajo-Wanci di PT. Dharma Indah Cruise untuk mengukur minat dan kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di lokasi penelitian yang ditetapkan di Kecamatan Pasarwajo, tepatnya di PT. Pelayaran Dharma Indah berlangsung dari Februari hingga Maret 2024. Pendekatan deskriptif kuantitatif akan digunakan dalam penelitian ini, termasuk 86 sampel penelitian. Pengumpulan dan analisis data IKM diatur dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Bagi Satuan Layanan Instansi Pemerintah. Nilai Konversi IKM = Nilai IKM Unit Layanan x 25. Hasil perhitungan kemudian diklasifikasikan berdasarkan nilai persepsi dan interval nilai IKM sebagai berikut: Tabel dengan Nilai Persepsi, Interval IKM, dan Nilai Interval Konversi IKM:

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Jasa Merchandising Pasarwajo-Wanci di PT. Dharma Indah. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang diisi oleh 86 (Delapan Puluh Enam) orang di masyarakat yang memanfaatkan jasa di PT. Pelayaran Dharma Indah yang berlangsung dari Februari hingga Maret 2024 dilakukan analisis Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) dengan menggunakan tabel sebagai berikut: Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan Penyebarangan Pasarwajo-Wanci pada PT. Pelayaran Dharma Indah

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Bobot nilai	rata-rata tertimbang
1	Prosedur pelayanan	2.99	0.071	0.21
2	Persyaratan pelayanan	3.03	0.071	0.22
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.04	0.071	0.22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.97	0.071	0.21
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.03	0.071	0.21
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.06	0.071	0.22
7	Kecepatan pelayanan	2.80	0.071	0.20
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.05	0.071	0.22
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.05	0.071	0.22
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.05	0.071	0.22
11	Kepastian biaya pelayanan	3.11	0.071	0.22
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.84	0.071	0.20
13	Kenyamanan lingkungan	2.99	0.071	0.21
14	Keamanan pelayanan	3.07	0.071	0.22
Nilai Indeks				2.99
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar				74.68
Mutu pelayanan				B

Pelayanan Penyebarangan Pasarwajo-Wanci PT. Pelayaran Dharma Indah adalah **Baik**

Sumber : Pengolahan data hasil survey (dianalisis sesuai KEPMENPAN No:KEP/25/M.PAN/2/2004)

Berdasarkan temuan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jasa Penyebrangan Pasarwajo-Wanci di PT. Dharma Indah, seperti terlihat pada tabel di atas, nilai indeksnya adalah 2,99, yang kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 untuk menghasilkan nilai IKM 74,68. Dari 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dari unsur pelayanan lainnya yaitu mengenai kecepatan pelayanan dengan nilai 2,80 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,84, walaupun nilai tersebut berdasarkan tabel pedoman penilaian IKM untuk mutu pelayanan adalah B, namun hal ini menunjukkan bahwa sebagian atau sebagian pengguna jasa dari 86 orang yang diambil datanya memiliki persepsi yang kurang memuaskan terkait ke elemen layanan ini. Dengan demikian, menandakan bahwa masih ada masyarakat yang meyakini bahwa masa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pelayaran Dharma Indah masih lamban dalam proses pelayanan masyarakat dari segi proses administrasinya.

Berdasarkan pedoman penilaian IKM pada bagian Metode Penelitian dapat dijelaskan bahwa nilai IKM pada Merchandise Pasarwajo-Wanci pada PT. Dharma Indah berada pada nilai persepsi nomor 3, kemudian nilai indeks sebesar 2,99 berada pada posisi nilai interval IKM antara 2,51-325, maka nilai konversi IKM sebesar 74,68 berada pada nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 dengan nilai kualitas pelayanan sebesar B, demikian kinerja Pasa Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan PT. Dharma Indah Shipping, diperoleh informasi tentang kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan Merchandising Pasarwajo-Wanci, diantaranya adalah mekanisme pelayanan yang digunakan masih sangat sederhana, seperti prosedur pendaftaran, pendataan penumpang, dan prosedur pembayaran, serta tidak adanya jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal di dermaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Penyebrangan Pasarwajo-Wanci di PT. Pelayaran Dharma Indah, seperti terlihat pada tabel di atas, nilai indeksnya adalah 2,99, yang kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 untuk menghasilkan nilai IKM 74,68. Dari 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dari unsur pelayanan lainnya yaitu mengenai kecepatan pelayanan dengan nilai 2,80 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,84, walaupun nilai tersebut berdasarkan tabel pedoman penilaian IKM untuk mutu pelayanan adalah Baik

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, O., & Batubara, K. (2009). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 1–9.
- Ardianto, Y. (2019). Memahami Metode Penelitian Kualitatif. In Djkn.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Ripah) Di Kota Bandung . the Influence of Quality Service on Customer Loyalty Through Satisfaction As Variable Intervening User on Transp. *E-Proceeding of Management*, 2(3), 3953–3960. <https://libraryeproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/2202>
- Mustaqim. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan - Google Books. In *Jurnal Intelegensia* (Vol. 4, Issue 1).
- Saribanon, E., Sitanggang, R., & Amrizal, A. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(3), 317. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v3i3.81>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Sumardi, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 18(1), 37–56. <https://doi.org/10.33489/mibj.v18i1.227>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>