

Analisis Pelayanan dan Pengelolaan Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang

Ayu Atikhah Adelia^{1*}, Melza Stefani², Rani Puspita³

¹⁻³Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji,
Indonesia

*Penulis Korespondensi: ayuatikhahadelia@gmail.com¹

Abstract. A port is a facility at the end of an ocean, river, or lake to receive ships and move goods and passengers into them. In this function, it means that the port must serve all forms of activities and interests related to the needs of people who will travel by using naval service facilities. Domestic passengers at Sri Bintang Pura port still feel dissatisfied with the service given, such as parking lots that have not been arranged properly, long queues entering and/or leaving port, passenger terminal waiting room which is still under repair as well as facilities for disabled people who are inadequate. The problem studied is the level of satisfaction passengers (domestic) regarding services at the Sri Bintang Pura port passenger terminal Tanjungpinang. The method used in the research entitled analysis of service and infrastructure at the Sri Bintang pura Tanjungpinang port uses a literature review method with a descriptive approach.

Keywords: Infrastructure; Passenger Satisfaction; Ports; Services; Sri Bintang Terminal

Abstrak. Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas di ujung samudra, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya. Dalam fungsinya tersebut, berarti pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang akan berpergian dengan menggunakan sarana jasa angkutan laut. Penumpang Domestik Pelabuhan Sri Bintang Pura masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti lahan parkir yang belum ditata secara benar, antrian panjang masuk dan atau keluar pelabuhan, ruang tunggu terminal penumpang yang masih dalam perbaikan serta fasilitas bagi penyandang disabilitas yang belum memadai. Masalah yang diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan penumpang (domestik) terhadap pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. Kemudian tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. Metode yang digunakan pada penelitian dengan judul analisis Pelayanan dan Infrastruktur Pelabuhan Sri Bintang pura Tanjungpinang menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif.

Kata kunci: Infrastruktur; Kepuasan Penumpang; Layanan; Pelabuhan; Terminal Sri Bintang Pura

1. PENDAHULUAN

Tanjung pinang merupakan salah satu kota di provinsi Kepulauan Riau dengan luas wilayah 8.201,72 km² dan memiliki beberapa kabupaten yang terpisah dari pulau pulaunya. Berdasarkan informasi yang didapat dari media media kota tanjung pinang ini sebagian besar wilayahnya adalah lautan dan hanya sekitar 4% wilayah daratan. Selain itu kota tanjung pinang adalah salah satu kota yang berbatasan langsung dengan negara negara luar diantara nya perbatasan terdekat adalah Malaysia dan Singapura. Dengan demikian kota tanjung pinang adalah salah satu kota yang membutuh kan transportasi laut dalam melakukan kegiatan penyebrangan. Transportasi laut bukan hanya berfungsi sebagai alat penghubung dari satu wilayah ke wilayah lain tetapi untuk melakukan transportasi laut ini tentunya kita memerlukan pelabuhan sebagai sarana penampungan nya.

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas sarana utama dalam melakukan pelayanan, transaksi, perdagangan, jasa atau kegiatan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan transportasi laut. Tenaga kerja adalah faktor penting dalam proses produksi barang dan jasa; definisinya adalah jumlah penduduk yang memproduksi barang dan jasa yang siap berpartisipasi jika ada permintaan (Yusuf Jaya Saputra, Sayyid Ahmad, & Maudhy Satyadharma, 2023). Pelabuhan adalah salah satu simpul dari mata rantai untuk kelancaran angkutan muatan laut serta darat. Maka dari itu perlu adanya pelayanan yang baik dan efektif serta tepat sasaran agar para penumpang mendapatkan kepuasan dari pelayan yang diberikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki hubungan antara jasa yang diberikan dengan pelanggan. Jika seorang pelayan bisa memberikan pelayanan terbaik nya maka output dari pelayanan tersebut akan ada penilaian baik terhadap kepuasan pelanggan. Mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan pelanggan sebagai respon akan produk barang maupun jasa yang telah dikonsumsi dan diberikan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap para pelanggan nya berupa jasa dan barang. Pada penelitian ini kami meneliti mengenai kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan terhadap pelayanan di pelabuhan Sri bintang tanjung pinang. Pelabuhan Sri Bintan tanjung pinang ini adalah salah satu sarana penyebrangan transportasi laut yang memiliki jumlah penumpang setiap hari nya yang cukup ramai dan padat dikarenakan pelabuhan Sri Bintan ini adalah gerbang penyebrangan baik dalam negeri maupun luar negeri sehingga berpotensi menjadi penilaian masyarakat kota tanjung pinang sendiri atau turis terhadap sistem pelayanan yang diberikan

Pelabuhan Sri Bintan Pura kota Tanjungpinang merupakan salah satu penghubung antara pelabuhan pelabuhan lainnya. Pelabuhan Sri Bintan Pura ini juga memiliki dua pintu akses yaitu untuk domestik dan internasional. Untuk akses pintu domestik ini melayani penyebrangan antara pulau ke pulau sedang kan untuk akses pintu internasional melayani penyebrangan kenegara tetangga diantaranya Malaysia dan singapura. Berdasarkan kondisi pelabuhan Sri Bintan Pura yang terlihat saat ini masih mempunyai banyak kekurangan seperti sumberdaya dalam pemanfaatan infrastruktur yang sudah ada. Infrastruktur merupakan roda penggerak ekonomi dapat memberikan pengaruh pada peningkatan akses masyarakat terhadap sumber daya sehingga meningkatkan akses produktivitas sumber daya yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi (Adris.A.Putra & Djalante, 2011). Pada pelabuhan Sri Bintan Pura ini contoh kasusnya pada pelayanan pintu karcis, dan tidak adanya pengarahannya dalam ruang tunggu.

Dari hasil review penelitian penelitian sebelumnya kami menemukan bahwa masih adanya kekurangan dalam pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan Sri Bintan Pura. Dari uraian permasalahan sebelumnya kami tertarik untuk mengevaluasi apakah kemajuan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di pelabuhan Sri Bintan Pura. Dengan memfokuskan penelitian terhadap pelayanan dan pengelolaan pelayanan yang tersedia di pelabuhan Sri Bintan Pura.

2. METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian berjudul analisis Pelayanan dan Infrastruktur Pelabuhan Sri Bintan pura Tanjungpinang menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif. Studi literature review ini adalah suatu metode penelitian dengan menganalisis serta mengumpulkan semua referensi atau literature yang berkaitan dengan topik pembahasan.

Tahapan yang kami gunakan dalam metode literature review ini adalah

- a. Pengumpulan data atau referensi yang berkaitan dengan pembahasan pelayanan di pelabuhan yaitu pada pelabuhan Sri Bintan Pura.
- b. Memilih sumber referensi yang lebih akurat dan berkualitas
- c. Menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggambarkan fenomena yang terjadi. Dengan cara menganalisis, mengumpulkan, dan memaparkan informasi yang ditemukan pada sumber referensi tersebut.
- d. Membandingkan kualitas dalam kemajuan pelayanan dan infrastuktur dari penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang.
- e. Membuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan

Metode literature review dengan pendekatan deskriptif ini dipilih karena penulis lebih bisa mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada pada penelitian sebelumnya dan bisa mengumpulkan informasi yang lebih lengkap dari berbagai sumber referensi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Dormawaty, Sijabat, & Setiawan, 2020) Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan serta disekitarnya ada batas-batas tertentu sebagai tempat aktivitas pemerintahan serta layanan jasa. Fungsi utama dari pelabuhan adalah sebagai tempat perpindahan muatan dan fungsi industri serta pelabuhan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas terhadap kebutuhan kegiatan kapal di pelabuhan. Infrastruktur adalah bagian integral dari pembangunan nasional studi juga memperlihatkan bahwa investasi infrastruktur berdampak signifikan terhadap pembangunan. Penyelenggaraan infrastruktur adalah hal yang sangat

berpengaruh dalam pembangunan sebab berfungsi sebagai sarana guna memperlancar serta mendukung kegiatan masyarakat. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam proses menghasilkan barang atau jasa. Pengertian tenaga kerja menurut yamin (2002) adalah jumlah seluruh penduduk suatu negara yang memproduksi maupun non produksi barang dan jasa, jika ada permintaan tenaga kerja dan mereka mau ikut berpartisipasi. Pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang bisa di tawarkan oleh suatu pihak oleh pihak lain (Zakaria & Firdaus, 2017). Kepuasan pelanggan dalam pelayanan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan ketika pelanggan merasakan semua kebutuhan, keinginan, dan harapan yang mereka in ginkan terpenuhi melalui jasa atau produk yang diberikan.

Analisis pada kualitas pelayanan di Pelabuhan Sri Bintan Pura di Tanjungpinang ini adalah penelitian yang memfokuskan pada kemajuan dalam bidang pelayanan dengan pemanfaatan sumber daya dan infrastuktur yang ada. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan deskriptif dengan cara pengumpulan data serta menganalisis terkait pelayanan pelabuhan Sri Bintan Pura tersebut.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pada pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang ini masih memiliki kekurangan dalam bidang pelayanan sedangkan infrastuktur yang tersedia sudah memadai tetapi tidak digunakan secara baik (Dormawaty et al., 2020). Hal ini terlihat pada pelayanan di pintu karcis dan pengarahannya dipintu ruang tunggu. Faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kurangnya kualitas pelayanan di pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang ini adalah kurangnya tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman serta kesadaran dari pihak pelabuhan dalam menangani permasalahan yang terjadi dan juga kurangnya pengelolaan yang baik (Fadillah & Intisari Haryanti, 2021). Upaya yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pada pelabuhan Sri Bintan Pura kota Tanjungpinang yang pertama yaitu meningkatkan fasilitas dan dan infrastuktur yang memadai, yang kedua manajemen sumber daya manusia yang lebih baik, serta yang ketiga meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien dengan membuat jam kerja secara teratur dan tepat waktu dengan kesesuaian waktu datang dan pulang (Triningsih et al., 2023). Dari hasil literature review ditemukan beberapa kekurangan dalam kualitas pelayanan pada pelabuhan Sri Bintan Pura sebagai berikut:

Fasilitas dan infrastruktur

Belum memadai seperti kursi tunggu yang berada diluar boarding pass dimana orang-orang yang ingin menjemput dan menunggu penumpang harus berdiri karena tidak tersedianya

kursi, seharusnya pihak pelabuhan memberikan fasilitas yang lebih baik agar terjalannya pelayanan yang optimal.

Pengelolaan yang kurang baik

Pelabuhan Sri Bintang Pura sudah menyediakan dua loket parkir motor tetapi dalam pengelolaannya hanya menggunakan satu pintu loket saja, Sehingga pada saat ramai nya penumpang yang datang sering terjadinya kemacetan atau antrian yang panjang.

Jam kerja yang tidak efektif

Masih banyak pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan jam operasional, seperti penjaga bagian pelabuhan yang sering tidak ada ditempat, sehingga para penumpang yang ingin menanyakan informasi mengenai bagian keberangkatan dan kedatangan kapal merasa kebingungan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan dan pengelolaan pelabuhan sri bintang pura kota tanjungpinang serta faktor-faktor yang mempengaruhi terdapat beberapa cara untuk meningkatkan pelayanan pada pelabuhan sri bintang pura antara lain yaitu:

a. Meningkatkan infrastruktur

Memperbaiki bangunan serta infrastuktur seperti ruang tunggu, tempat loket juga fasilitas pendukung lainnya seperti kursi tunggu agar penumpang merasa nyaman.

b. Meningkatkan kualitas sumber daya

Pelabuhan Sri Bintang Pura perlu meningkatkan kualitas sumberdaya tenaga kerja melalui perkembangan dan pelatihan agar adanya kepuasan penumpang dalam menerima pelayanan. Pelayanan yang optimal pasti akan memberikan pelayanan yang baik dan ramah.

c. Memperluas kapasitas

Pelabuhan Sri Bintang Pura perlu memperbesar kapasitas pelayanan penumpang dan fasilitas lainnya seperti area tunggu, area parkir, memperluas area jalan keberangkatan dan kedatangan, agar disaat kepadatan penumpang tidak terjadi desak desakan.

d. Menjaga kebersihan, keamanan dan ketertiban

Pelabuhan Sri Bintang Pura perlu menjaga kebersihan dan keamaan di area pelabuhan meliputi melakukan pengawasan dan pembersihan disekitar pelabuhan agar para penumpang merasa nyaman berada di pelabuhan serta melakukan ketertiban berupa

naik turun penumpang dari naik dan turun kekapal, penyediaan pos dan petugas keamanan

e. Pelayanan kesetaraan di pelabuhan

Pemberian pelayanan kesetaraan di pelabuhan ini berkaitan dengan kesetaraan dan tidak ada perbandingan antara penumpang terutama dalam bidang penyediaan fasilitas dan pelayanan untuk penyandang disabilitas dan fasilitas bagi ibu menyusui.

Dengan menerapkan faktor-faktor di atas diharapkan dapat meningkatkan dan membantu kualitas pelayanan yang ada pada pelabuhan Sri Bintan Pura kota Tanjungpinang, sehingga mampu memberikan perubahan yang lebih baik untuk penumpang dan tenaga kerja yang menggunakan jasa pelabuhan tersebut.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang masih kurang maksimal dan memuaskan sehingga belum terdapat pelayanan yang efektif. Kurangnya pelayanan pada pelabuhan Sri Bintan Pura ini meliputi sistem pelayanan dan infrastrukturnya yang kurang memadai seperti tidak ada penyediaan fasilitas kursi diluar boarding pass untuk menunggu para penumpang yang sampai ke pelabuhan. Kurangnya sumber daya tenaga kerja didalam pelabuhan dalam melakukan pelayanan. Seperti didalam pelabuhan sudah disediakan dua loket tiket motor tetapi hanya satu saja yang digunakan sehingga ketika ramainya para penumpang yang datang sering terjadi antrian yang panjang. Hal ini tentunya menjadi tidak efektif karena seharusnya pihak pelabuhan bisa menggunakan kedua pintu loketnya tetap hanya digunakan satu pintu loket saja. Kekurangan dari penelitian ini tidak menampulkan data-data kepuasan penumpang pelabuhan Sri Bintan Pura karena dari penelitian ini hanya mengambil referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya, keterbatasan waktu juga menjadi hambatan untuk kami turun lapangan secara langsung. Kelebihan dari penelitian ini penulis menganalisis dari pengalaman sendiri. Dan juga kelebihan dari penelitian ini penulis memaparkan permasalahan yang terjadi serta menjelaskan faktor-faktor meningkatkan pelayanan pada pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang tersebut. Untuk penelitian selanjutnya peneliti mungkin bisa menjelaskan data-data secara detail dengan menggunakan diagram atau hasil presentase dari data yang di input.

Saran penulis untuk penelitian ini yaitu sebaiknya pelabuhan sri bintang pura lebih memperhatikan kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dan infrastruktur yang disediakan serta menegaskan peraturan untuk tenaga kerja yang ada di pelabuhan sri bintang pura agar tenaga kerja mereka bekerja lebih efektif lagi. Dalam mengantisipasi pengembangan pelabuhan sri bintang pura tanjungpinang harus mempunyai sistem yang lebih baik dan mengutamakan pelayanan kenyamanan serta keamanan penumpang yang lebih baik dari sekarang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adris, A., Putra, & Djalante, S. (2011). Pengembangan infrastruktur pelabuhan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. *Ilmiah Media Engineering*, 6(2), 84–93.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis kepuasan pelanggan (penumpang domestik) terhadap kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayanan dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457>
- Haryono, H., Saputra, A., & Saputra, R. K. (2024). Efektivitas pengawasan Bea Cukai terhadap peredaran rokok ilegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 33–44.
- Lina, M. (2021). *Analisis fasilitas operasional dan tenaga kerja terhadap pembongkaran barang impor di PT. Gateway Container Line Cabang Semarang* [Skripsi].
- Menajang, H. (2014). Pengaruh investasi dan tenaga kerja terhadap pertumbuhan ekonomi Kota Manado. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 16(4). <https://doi.org/10.35794/jpekd.23425.16.4.2014>
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v1i3.1082>
- Sasono, H. B. (2021). *Manajemen pelabuhan dan realisasi ekspor impor*. Penerbit Andi.
- Siringo Ringo, E. A., Riyadi, S. F., & Muzwardi, A. (2024). *Analisis transparansi dalam tata kelola pelabuhan: Studi kasus Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang 2021–2023* [Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji].
- Suksma, J. E. (2015). Tinjauan pustaka analisis pemetaan kemiskinan berdasarkan produktivitas tenaga kerja di Indonesia tahun 2008 dan 2014. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2).
- Suryadi, M. H., Fatahurrazak, S. E., Adhayanto, C. D. O., Arianto, B., & Sos, S. (n.d.). *Kajian pengembangan bisnis BUMD Kota Tanjungpinang*.

- Suryanto, T., & Wulandari, R. E. (2020). Pengaruh penyerapan tenaga kerja terhadap pertumbuhan ekonomi pada sektor industri pengolahan. *Salam (Islamic Economics Journal)*, 1(1), 1–18.
- Tahir, M. T. (2005). *Pemanfaatan ruang kawasan tepi pantai untuk rekreasi dalam mendukung Kota Tanjungpinang sebagai waterfront city* [Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro].
- Triningsih, N., Hidayat, F., Amanda, P. Y., Leonardus, F., Fadzy, N. H., Sahara, S., & Universitas Negeri Jakarta. (2023). Analisis perbandingan kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Tanjung Priok dan Pelabuhan Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 281–286.
- Zakaria, A., & Firdaus, M. R. (2017). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Journal Wawasan Manajemen*, 146–161.