

Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Penumpang Pada Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Laut

Muhammad Nurfaik Askar¹, Bowasis Umar²

¹Universitas Islam Makassar, ²Universitas Islam Makassar

¹mnfaik36@gmail.com, ²bowasisumar.dty@uim-makassar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan kapal penumpang di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi laut. Metode yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, serta wawancara dengan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai standar operasional dan kendala pelayanan. Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan seluruh indikator penelitian valid dan reliabel. Uji validitas memperoleh nilai *corrected item-total correlation* (r-hitung) lebih besar dari r-tabel (0,279), sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,800 untuk variabel aktivitas dan kualitas pelayanan (X) serta 0,771 untuk variabel kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang (Y), sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel. Analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan pelayanan sebesar 3,56 yang termasuk kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah memenuhi harapan pengguna jasa. Penelitian merekomendasikan peningkatan kualitas SDM, pemeliharaan fasilitas, serta evaluasi pelayanan secara berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Waktu Tunggu, Kualitas Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan.

Abstract

This study aims to analyze the performance of passenger ship services at Soekarno-Hatta Port Makassar on the satisfaction of sea transportation service users. The methods used include validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and interviews with related parties to obtain information on operational standards and service constraints. The results of the analysis using SPSS show that all research indicators are valid and reliable. The validity test obtained a corrected item-total correlation (r-count) value greater than r-table (0.279), while the reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.800 for the activity and service quality variables (X) and 0.771 for the service performance and passenger satisfaction variables (Y), so that all instruments are declared reliable. Descriptive analysis shows an overall average value of 3.56, which is included in the very good category. These findings indicate that service performance has met service user expectations. The study recommends improving the quality of

human resources, facility maintenance, and periodic service evaluation to maintain and improve service quality

Keywords: *Service Performance, Waiting Time, Facility Quality, Passenger Satisfaction, Port.*

I. PENDAHULUAN

Sarana dan prasarana pelu disiapkan seiring dengan berkembangnya waktu dan tuntutan kebutuhan ekonomi masyarakat, agar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Transportasi Laut memegang peranan sangat penting dalam sistem perhubungan di Indonesia, terutama bagi Sulawesi. Pelabuhan merupakan infrastruktur transportasi laut yang memfasilitasi aktivitas bersandar kapal, mobilisasi penumpang, serta bongkar muat komoditas. Dalam konteks ini, Pelabuhan Soekarno-Hatta di Makassar memegang posisi strategis sebagai pelabuhan internasional sekaligus gerbang utama Kawasan Timur Indonesia (KTI). Infrastruktur ini berkontribusi besar terhadap stimulus perekonomian dan perdagangan di Kota Makassar dan Provinsi Sulawesi Selatan melalui penciptaan lapangan kerja dan daya tarik investasi. Signifikansi peran tersebut pada akhirnya berdampak langsung pada tingginya volume pergerakan penumpang, baik yang tiba maupun berangkat melalui pelabuhan ini [1]. Transportasi telah menjadi kebutuhan pokok yang menunjang aktivitas sehari-hari manusia. Sektor ini memiliki kaitan erat dengan roda perekonomian, terutama dalam memperlancar distribusi barang, jasa, hingga mobilitas tenaga kerja. Peluang yang besar inilah yang memicu pesatnya pertumbuhan bisnis transportasi. Namun di sisi lain, menjamurnya perusahaan transportasi ini juga membuat persaingan industri di dalamnya menjadi semakin ketat. Pada era globalisasi ini di Indonesia yang didalamnya terjadi perkembangan kehidupan manusia yang semakin pesat dan padat dan diiringi oleh semakin pesatnya aktifitas dan mobilitas penduduknya, sarana transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari [2]. Pertumbuhan ekonomi suatu wilayah sangat bergantung pada ketersediaan sistem transportasi yang memadai, baik di darat, laut,

maupun udara. Pada prinsipnya, transportasi berfungsi memobilisasi penumpang dan barang, di mana pergerakan inilah yang menjadi fondasi utama dalam pengembangan ekonomi dan perdagangan. Kebutuhan akan jasa angkutan ini lahir dari interaksi aktivitas sosial-ekonomi yang tersebar di berbagai tata guna lahan. Kompleksitas sebaran aktivitas dan pola interaksi tersebut pada akhirnya memicu beragam tantangan transportasi yang memerlukan pertimbangan banyak faktor untuk menyelesaikannya [3]. Secara terminologi, peran transportasi diwujudkan dalam bentuk sistem pergerakan manusia dan barang dari zona asal ke zona tujuan menggunakan sumber daya tertentu. Transportasi berfungsi sebagai urat nadi kehidupan yang menunjang perkembangan ekonomi, sosial, politik, serta mobilitas penduduk sejalan dengan pertumbuhan berbagai sektor lainnya. Sebagai sektor penunjang, fokus utama transportasi tidak hanya terletak pada kelancaran mobilitas, melainkan juga pada peningkatan kualitas pelayanan (*level of service*) bagi pengguna jasa. Di era saat ini, kualitas pelayanan telah menjadi isu krusial dalam pengelolaan usaha, mengingat jasa merupakan sesuatu yang diproduksi sekaligus dikonsumsi secara bersamaan.. Hal ini yang biasanya menjadi kelemahan dari pihak pelabuhan dalam Kajian Tingkat Pelayanan Penumpang menyediakan layanan dibandingkan dengan penyedia jasa swasta [4]. Keberadaan pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai tempat sandar kapal, tetapi juga sebagai sarana pendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan sosial masyarakat disekitarnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan di pelabuhan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan penumpang, tetapi juga mencerminkan kinerja instansi pengelola serta mendukung kelancaran transportasi laut. Namun, seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, berbagai tantangan juga muncul. Masalah seperti waktu tunggu yang terlalu lama, fasilitas yang kurang terawat, ketidaktetapan jadwal keberangkatan, hingga pelayanan petugas yang kurang memuaskan seringkali menjadi keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa. Hal ini tentu dapat menurunkan tingkat kepuasan penumpang dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi laut [5].

Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana tingkat kinerja pelayanan kapal penumpang di pelabuhan Soekarno Hatta Makassar dilihat dari indikator waktu tunggu, tingkat kepuasan penumpang, kualitas fasilitas dan persepsi penumpang kepada pengguna?
- 2) Langkah apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna transportasi laut?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan kapal penumpang di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar dilihat dari aspek waktu tunggu, kualitas

fasilitas, tingkat kepuasan, serta persepsi penumpang, serta mengetahui langkah apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan tersebut agar lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa transportasi laut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan memanfaatkan sarana angkutan tertentu dalam periode waktu tertentu. Secara umum, sistem transportasi dikelompokkan ke dalam tiga moda utama, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara.

Pengertian Pelabuhan

Pelabuhan merupakan suatu terminal atau tempat singgah kapal setelah menyelesaikan pelayarannya. Selain itu sebagai salah satu simpul transportasi, pelabuhan memiliki fungsi strategis dalam mendukung konektivitas antarwilayah, baik pada tingkat regional, nasional, maupun internasional. Peran strategis tersebut menjadikan pelabuhan sebagai elemen penting dalam menunjang kegiatan ekonomi, khususnya di bidang industri, perdagangan, dan pembangunan nasional. Untuk mendukung kelancaran aktivitas tersebut, diperlukan sistem pengelolaan yang mampu menjamin efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme dalam operasional pelabuhan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara aman, cepat, dan lancar dengan biaya yang terjangkau. Secara garis besar, pelayanan pelabuhan mencakup pelayanan kapal serta pelayanan muatan yang terdiri atas barang dan penumpang

Kondisi Spesifik Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar

Jalan Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar merupakan salah satu pelabuhan utama yang berada di kawasan timur Indonesia dan dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) Regional IV. Berdasarkan data Profil Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar Tahun 2024 serta Laporan Tahunan Pelindo IV Tahun 2023, pelabuhan ini memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- Lokasi dan Fungsi: Berada di jalan pelabuhan, kecamatan Ujung Tanah, Kota Makassar. Melayani rute antar pulau ke Kalimantan, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua, serta menjadi titik transit utama bagi perjalanan lintas wilayah.
- Fasilitas yang tersedia: Dilengkapi ruang tunggu berkapasitas 1.500 orang, dermaga sepanjang 350 meter dengan 4 jalur standar, toilet umum, tempat ibadah, kantin, area parkir, dan pusat informasi penumpang.
- Kondisi Operasional: Rata-rata melayani 12-15 keberangkatan kapal per hari, dengan jumlah penumpang mencapai 8.000-12.000 orang setiap harinya. Pada musim liburan atau mudik, jumlah penumpang dapat meningkat hingga 20.000 orang per hari.
- Permasalahan yang ada: Berdasarkan laporan KSOP Kelas I Makassar (2023), tingkat ketetapan jadwal keberangkatan hanya mencapai 78% dengan keterlambatan berkisar antara 15-45 menit yang disebabkan oleh faktor cuaca, arus laut, dan proses

administrasi yang lambat. Selain itu, masih ditemukan masalah seperti keterbatasan tempat duduk saat jam sibuk, kebersihan fasilitas yang kurang terjaga, dan minimnya informasi yang jelas bagi penumpang.

Konsep Dasar Pelayanan Publik dan Transportasi Laut

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, yang ditandai oleh kualitas layanan yang baik, kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemudahan dalam mengakses layanan tersebut. Dalam konteks transportasi laut, pelayanan meliputi seluruh proses dari kedatangan penumpang di pelabuhan, proses administrasi, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, hingga keberangkatan kapal.

1) Transportasi Laut sebagai moda transportasi

Transportasi laut memiliki peran strategis terutama di negara kepulauan seperti Indonesia, sebagai penghubung antarwilayah dan pendukung perekonomian. Kinerja transportasi laut tidak hanya dilihat dari aspek operasional, tetapi juga dari kepuasan pengguna yang menjadi indikator keberhasilan layanan.

2) Pelabuhan sebagai titik Pelayanan

Pelabuhan merupakan gerbang utama transportasi laut yang berfungsi sebagai tempat sandar kapal, proses bongkar muat, dan pelayanan penumpang dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran perjalanan penumpang.

Konsep Kinerja Pelabuhan

Definisi kinerja dan indikatornya mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau organisasi sesuai dengan standar, target, dan kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan wujud dari keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks penelitian ini, kinerja pelayanan kapal penumpang diukur melalui empat indikator rumusan masalah, yaitu:

- 1) Waktu Tunggu: meliputi durasi proses check-in, verifikasi dokumen, waktu dari kedatangan penumpang hingga keberangkatan kapal, dan ketetapan jadwal operasional. Waktu tunggu yang singkat menjadi indikator efisiensi layanan.
- 2) Kualitas Fasilitas: Kondisi fisik, kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, dan fungsionalitas sarana prasarana di pelabuhan. Fasilitas yang baik akan mendukung kelancaran proses layanan.
- 3) Tingkat Kepuasan penumpang: Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan pengguna jasa setelah mendapatkan layanan, yang diukur melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan.
- 4) Persepsi pengguna: penilaian subjektif penumpang terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, informasi yang diterima, dan perbandingan dengan layanan di tempat lain.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu bagian dalam pengendalian manajemen yang digunakan mengawasi dan mengendalikan berbagai aktivitas organisasi. Melalui

pengukuran kinerja, dapat diketahui sejauh mana suatu instansi telah melaksanakan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pengukuran kinerja juga bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja dapat dinilai secara objektif serta menentukan apakah hasil yang dicapai sudah baik atau belum, dengan memperhatikan aspek ekonomi, efektivitas, dan efisiensi.

Terminal Penumpang

Terminal penumpang merupakan prasarana transportasi yang digunakan untuk kegiatan naik dan turun penumpang maupun barang, perpindahan antar moda atau dalam satu moda transportasi, serta pengaturan proses kedatangan dan keberangkatan. Terminal penumpang juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang berfungsi untuk mendukung dan memberikan pelayanan terhadap seluruh aktivitas penumpang. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada terminal penumpang, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan angkutan laut yang menekankan pemenuhan aspek keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan bagi seluruh pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggaraan terminal penumpang wajib memenuhi keenam aspek tersebut sebagai dasar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang. Penerapan standar pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan terminal yang aman, nyaman, dan tertib, sehingga dapat mendukung kelancaran proses kedatangan maupun keberangkatan penumpang. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi laut, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pelabuhan, serta mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan penumpang. Dengan demikian, terminal penumpang tidak hanya berfungsi sebagai tempat perpindahan penumpang, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik yang harus mampu memberikan pengalaman perjalanan yang berkualitas.

- Keselamatan: Tersedianya jalur evakuasi, alat keselamatan, dan sistem pengamanan yang memadai untuk melindungi penumpang dan barang bawaan.
- Ketertiban: Pengaturan antrian, penempatan fasilitas, dan alur pergerakan penumpang yang terstruktur agar tidak terjadi kepadatan berlebih.
- Keteraturan: Konsistensi jadwal, prosedur layanan, dan penempatan informasi yang jelas dan terorganisir.
- Kenyamanan: penyediaan ruang tunggu yang cukup, tempat duduk yang layak, sirkulasi udara yang baik, serta fasilitas pendukung seperti toilet, tempat ibadah, dan area istirahat.
- Kemudahan: Proses administrasi yang sederhana, aksesibilitas yang baik, dan informasi yang mudah diakses oleh seluruh kalangan termasuk penyandang disabilitas.

Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar, terminal penumpang memiliki kapasitas ruang tunggu hingga 1.500 orang, namun pada jam sibuk atau musim liburan, kapasitas ini sering terlampaui, hal ini berdampak langsung pada indikator kinerja layanan seperti waktu tunggu, dan kenyamanan fasilitas, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Kinerja terminal yang baik akan mendukung tercapainya standar pelayanan minimal, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa transportasi laut.

Standar Pelayanan yang berlaku

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Transportasi Laut, ditetapkan indikator kinerja sebagai acuan pengukuran, antara lain:

- Waktu proses check-in dan verifikasi dokumen maksimal 10 menit per penumpang.
- Waktu tunggu di ruang tunggu sebelum keberangkatan maksimal 60 menit.
- Tingkat keberhasilan fasilitas minimal 85% dari total fasilitas yang tersedia.
- Persentase ketetapan jadwal keberangkatan dan kedatangan minimal 85%
- Tingkat kepuasan pengguna jasa minimal 75%

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif semi kualitatif dan kuantitatif dengan data yang didapatkan berupa data primer dan data sekunder serta melakukan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif kemudian data yang diperoleh diolah di ms excel dan hasil kuisioner akan diolah di software SPSS.

Lokasi, Waktu serta Obyek Penelitian

1. Waktu Penelitian

Dalam Penyusunan laporan penelitian ini membutuhkan waktu lebih dari satu bulan, sedangkan kegiatan penelitian di lapangan dilaksanakan dalam waktu sekitar satu minggu. Proses pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur agar data yang diperoleh benar-benar valid serta sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Kegiatan penelitian dilaksanakan mulai pukul 06.00 hingga 16.00 WITA, dengan menyesuaikan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini terletak Di Pelabuhan Soekarno-Hatta Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

Metode Penelitian

a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data nyata tentang kinerja pelayanan kapal penumpang, waktu tunggu, kualitas fasilitas, dan tingkat kepuasan pengguna. Berikut tahapan dan metode observasi yang diterapkan:[6]

- Mengukur durasi waktu tunggu proses check-in, keberangkatan kapal, dan waktu tunggu di pelabuhan
- Menilai kondisi fisik dan kualitas fasilitas pelabuhan
- Mengamati proses pelayanan petugas terhadap penumpang
- Memvalidasi data yang diperoleh dari kuesioner dengan kondisi lapangan nyata

b. Kuesioner Penumpang

Berdasarkan kuesioner yang disusun, subjek penelitian memiliki karakteristik yang beragam, yaitu:

- Berdasarkan jenis kelamin: Terdiri dari penumpang pria dan wanita tanpa pembatasan usia tertentu, sehingga dapat mewakili seluruh kelompok pengguna jasa.
- Berdasarkan usia: Mencakup berbagai rentang usia, mulai dari remaja, dewasa, hingga lansia, yang semuanya menggunakan layanan pelabuhan.
- Berdasarkan frekuensi pengguna jasa dibedakan berdasarkan seberapa sering mereka menggunakan layanan, yaitu: pertama kali menggunakan jasa, sesekali menggunakan jasa (3 kali dalam setahun), sering menggunakan jasa (3-6 kali dalam setahun), sangat sering menggunakan jasa. Dengan variasi ini, penilaian yang diperoleh akan lebih objektif karena berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman berbeda-beda.
- Berdasarkan rute perjalanan subjek penelitian juga mencakup penumpang yang menggunakan berbagai rute perjalanan kapal yang berangkat dari Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar, sehingga mewakili seluruh layanan yang disediakan

C. Wawancara dengan pihak terkait

Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak terkait seperti otoritas pelabuhan, petugas pelabuhan untuk mendapatkan informasi yang relevan tentang kebijakan ataupun faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan kapal yang ada di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar

Subjek ini dipilih Sebagai sumber data karena:

- Pihak yang langsung menerima layanan: hanya penumpang yang dapat merasakan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan, kecepatan proses, kenyamanan fasilitas, dan ketetapan waktu yang diberikan.
- Memiliki pengalaman nyata: Penilaian yang diberikan berdasarkan pengalaman mereka sendiri, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.
- Menentukan keberhasilan layanan: Kepuasan dan penilaian dari pengguna jasa merupakan indikator utama dalam menilai seberapa baik kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh manajemen pelabuhan.

Sumber Data

1. Data primer penelitian ini diperoleh dari pengguna jasa transportasi laut atau penumpang yang sedang maupun pernah menggunakan layanan di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Responden dipilih karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan dan mengalami seluruh proses pelayanan yang diberikan.

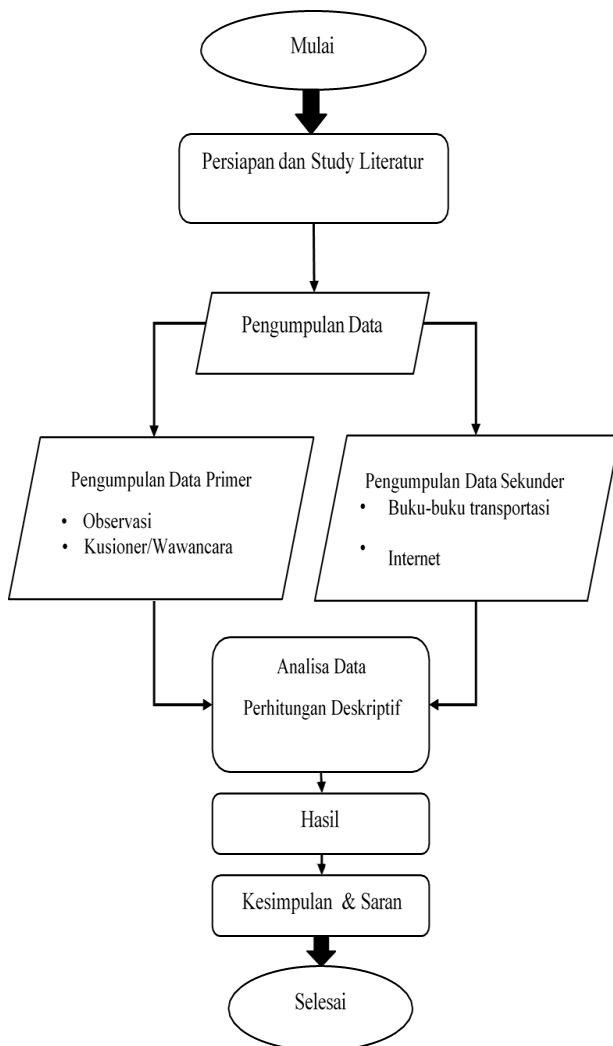
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, telah diolah, dan dipublikasikan oleh pihak lain, baik berupa instansi pemerintah, perusahaan, lembaga penelitian, buku, jurnal, maupun dokumen resmi lainnya Data sekunder merupakan jenis informasi yang dihimpun dari sumber tidak langsung, seperti literatur ilmiah, dokumen terdahulu, laporan penelitian, arsip institusional, maupun publikasi terdokumentasi lainnya, baik yang telah diterbitkan secara resmi maupun masih bersifat internal.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yaitu teknik analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka, tabel, presentase, dan rata-rata, kemudian diinterpretasikan secara naratif untuk menjawab penelitian. Analisis ini bertujuan untuk menguraikan karakteristik data dan memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pelayanan yang ada, tanpa melakukan pengujian hipotesis secara statistik kompleks.

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Deskriptif

Alur Bagan Penelitian



Gambar 2.1 Bagan Alur Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada hasil pengolahan data yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dilakukan analisis kinerja

pelayanan kapal penumpang pada Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar sebagai berikut:

1) Wawancara Pihak Pelabuhan

a) Profil Narasumber

- Nama: Rais
- Pengalaman Kerja (lama kerja, peran): 32 Tahun dipelabuhan, tepatnya di Kantor Kesyabandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar (KSOP).

Analisis: 32 Tahun bekerja di pelabuhan, sehingga memiliki wawasan yang komprehensif mengenai seluruh aspek operasional, manajemen layanan, dan tantangan yang dihadapi.

b) Waktu Tunggu Yang Direncanakan

Menurut narasumber waktu tunggu yang direncanakan adalah:

- Proses check-in: Direncanakan selesai dalam waktu 1 menit per penumpang. Waktu ini sudah disesuaikan dengan prosedur administrasi dan verifikasi dokumen yang harus diperbaiki.
- Waktu tunggu dari kedatangan penumpang hingga keberangkatan kapal: Diatur dalam hitungan jam, dengan penyesuaian berdasarkan jadwal keberangkatan dan kebutuhan proses persiapan kapal.

Analisis: Standar waktu tunggu yang ditetapkan pelabuhan tergolong sangat efisien, terutama pada proses check-in yang hanya 1 menit. Namun, dalam realitanya seringkali terjadi perbedaan dengan kondisi lapangan karena berbagai faktor, sehingga waktu tunggu yang dirasakan penumpang menjadi lebih lama dari ketentuan.

c) Faktor penyebab keterlambatan

Menurut narasumber, keterlambatan kapal disebabkan oleh dua faktor utama:

- Faktor dari penumpang: Banyak penumpang yang datang mendekati waktu keberangkatan atau bahkan terlambat datang, sehingga proses boarding harus ditunda. Tidak ada toleransi waktu tambahan yang dapat diberikan karena akan mengganggu jadwal operasional kapal dan pelabuhan secara keseluruhan.
- Faktor alam dan cuaca: Kondisi laut yang berombak tinggi, angin kencang, atau cuaca buruk menjadi faktor yang tidak dapat dihindari dan menjadi alasan utama keterlambatan yang sudah diatur dalam prosedur keselamatan pelayaran.

Analisis: Faktor manusia (penumpang) dan faktor alam merupakan kendala eksternal yang sulit dikendalikan sepenuhnya oleh pengelola pelabuhan. Hal ini menjelaskan mengapa meskipun sistem dan prosedur sudah baik, keterlambatan masih sering dan menjadi keluhan pengguna.

d) Pengelola fasilitas pelabuhan

- Jadwal Pemeliharaan: Pemeliharaan dan perawatan fasilitas dilakukan secara terus menerus (setiap saat) dan dilakukan renovasi atau perbaikan secara terjadwal sesuai kebutuhan dan kondisi fasilitas.
- Standar Pemeliharaan: Mengacu pada Standar operasional Pelabuhan (SOP) dan peraturan yang telah

ditetapkan, dengan seluruh pengelola fasilitas menjadi tanggung jawab PT Pelindo selaku pengelola pelabuhan.

- **Kondisi Fasilitas:** Secara umum tidak terdapat keluhan atau masalah serius terkait kondisi fasilitas, yang berarti perawatan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dan fasilitas selalu dalam kondisi layak pakai.

Analisis: Pengelolaan fasilitas sudah sesuai standar dan dilakukan secara berkelanjutan, yang menjadi bukti dukungan infrastruktur untuk layanan penumpang sudah terjamin kualitasnya. Hal ini juga sejalan dengan hasil survei penumpang yang menilai fasilitas dalam kategori sangat baik.

e) Poin perbaikan utama

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan narasumber, aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi:

- **Pelayanan dan sistem keamanan:** Kualitas pelayanan kepada penumpang serta sistem keamanan di seluruh area pelabuhan perlu ditingkatkan lagi agar lebih optimal.
- **Penambah Fasilitas:** Keamanan dan kenyamanan area terminal penumpang, penambahan papan informasi jadwal keberangkatan dan penunjuk arah di titik-titik strategis, pemasangan (CCTV) yang lebih banyak untuk meningkatkan keamanan, penambahan titik informasi petugas di dalam area terminal.

f) Faktor pendukung keberhasilan layanan

Menurut narasumber, faktor terpenting dalam menjalankan layanan yang baik adalah kerjasama dan kesungguhan seluruh pihak, baik dari pengelola pelabuhan, petugas lapangan, hingga kesadaran dari pengguna jasa itu sendiri.

Tabel 3.1 Rencana Kapal 25 Februari s.d 27 Februari 2026.

No	Kapal Penumpang	Tiba	LOA (Length Over All)
1	Dobonsolo	06.00-11.00	150 m
2	Dorolonda	12.00-18.00	150 m
3	Labobar	17.00-22.00	150 m
4	Nggapulu	03.00-09.00	150 m
5	Tilongkabila	04.00-10.00	100 m
6	Wilis	20.00-08.00	80 m
7	Tidar	07.00-13.00	150 m
8	Lambelu	08.00-12.00	150 m
9	Bukit Siguntang	14.00-20.00	150 m

Sumber: Laporan KSOP Makassar 2026

2) Pembagian Kusiner Kepada Penumpang

Tabel 3.2 Distribusi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Pria	31	62%
		Wanita	19	38%
		Jumlah	50	100%
2	Frekuensi perjalanan	Pertama Kali	15	30%
		Sesekali (1-2x/tahun)	14	28%
		Sering (3-6x/tahun)	15	30%
		Sangat Sering (>6x/tahun)	6	12%
		Jumlah	50	100%
3	Rute Perjalanan	Makassar- Jakarta	15	30%
		Makassar - Surabaya	14	28%
		Makassar - Kijang	8	16%
		Makassar - Bau Bau	7	14%
		Rute Lainnya	6	12%
		Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Tabel 3.3 Frekuensi Responden Mengenai Waktu Tunggu

No	Aspek Pengukuran	Kategori Waktu	Jumlah	Persentase (%)
1	Waktu Proses Check-in	<10 menit	26	52%
		11 - 20 menit	21	42%
		21 - 30 menit	2	4%
		>30 menit	1	2%
		Jumlah	50	100%
2	Waktu Tunggu hingga keberangkatan	<30 menit	22	44%
		31 - 60 menit	25	50%
		61 - 90 menit	2	4%
		> 90 menit	1	2%
		Jumlah	50	100%
3	Ketepatan jadwal keberangkatan	Tepat Waktu	45	90%
		Terlambat <15 menit	5	10%
		Terlambat 16 - 60 menit	0	0%
		Terlambat >30 menit	0	0%
		Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Tabel 3.4 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Fasilitas

No	Aspek Fasilitas	Skor Rata-Rata	Kategori
1	Kebersihan ruang tunggu	3,64	Sangat Baik
2	Kenyamanan kursi di ruang tunggu	3,6	Sangat Baik
3	Kebersihan dan kelengkapan toilet	3,54	Sangat Baik
4	Kejelasan papan jadwal dan petunjuk arah	3,46	Sangat Baik
5	Keamanan area pelabuhan	3,74	Sangat Baik
	Rata-rata Keseluruhan	3,60	Sangat Baik

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Tabel 3.5 Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Aspek Pelayanan	Skor Rata-rata	Kategori
1	Keramahan staf check-in	3,72	Sangat Puas
2	Kecepatan pelayanan staf	3,06	Puas
3	Ketepatan informasi jadwal	3,56	Sangat Puas
4	Kenyamanan di dalam kapal	3,4	Sangat Puas
5	Kenyamanan selama perjalanan	3,58	Sangat Puas
6	Nilai uang dibandingkan layanan	3,62	Sangat Puas
	Rata-rata Keseluruhan	3,49	Sangat Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Tabel 3.6 Persepsi Terhadap Kelayakan Transportasi Laut

No	Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Tidak Layak	0	0%
2	Kurang Layak	0	0%
3	Layak	5	10%
4	Sangat Layak	45	90%
	Jumlah Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Penyajian data

Populasi Karakteristik responden dapat dilihat dari jenis kelamin. Data karakteristik responden ialah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	62,0	62,0	62,0
	Perempuan	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sumber: Olah data SPSS 25, 2026

Pada Tabel 3.7 diatas, diketahui bahwa 50 orang responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang atau sebesar 62,0%. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 19 orang atau sebesar 38,0%.

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar lebih banyak didominasi oleh kaum laki-laki. Kondisi ini dapat dimaklumi mengingat aktivitas perjalanan melalui jalur lautseringkali berkaitan erat dengan urusan pekerjaan, perdagangan, dan mobilitas ekonomi yang umumnya lebih

banyak dilakukan oleh kaum laki-laki, meskipun jumlah pengguna perempuan juga cukup signifikan.

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Penentuan validitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil output SPSS pada uji validitas, tidak ditemukan nilai r hitung yang lebih kecil dari r tabel, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Nilai r tabel diperoleh dari tabel r statistik dengan jumlah sampel (n) sebanyak 50 dan taraf signifikansi 0,05 (5%). Nilai derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df = N - 2$, sehingga diperoleh $df = 50 - 2 = 48$. Berdasarkan ketentuan tersebut, nilai r tabel yang digunakan adalah sebesar 0,279.

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas (X)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Aktivitas & Kualitas Pelayanan (X)	W1	0,634	0,279	Valid
	W2	0,500	0,279	Valid
	W3	0,391	0,279	Valid
	F1	0,575	0,279	Valid
	F2	0,497	0,279	Valid
	F3	0,623	0,279	Valid
	F4	0,416	0,279	Valid
	F5	0,436	0,279	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2026

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja Pelayanan & Kepuasan Penumpang	P1	0,478	0,279	Valid
	P2	0,509	0,279	Valid
	P3	0,637	0,279	Valid
	P4	0,461	0,279	Valid
	P5	0,601	0,279	Valid
	P6	0,421	0,279	Valid
	PR1	0,33	0,279	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2026

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki *corrected item-total correlation* r-hitung $>$ r-tabel yaitu 0.279. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item yang ditujukan dinyatakan valid.

2. Pengambilan keputusan reliabilitas suatu variabel ditentukan dengan asumsi bila nilai Cronbach Alpha ≥ 0.60 , artinya variabel penelitian dinyatakan reliabel (konsruk), bila nilai Cronbach Alpha ≤ 0.60 maka variabel penelitian di nyatakan tidak reliabel (konstruk). Angka 0,60 itu adalah nilai batas minimal atau standar acuan umum yang digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan untuk menentukan apakah suatu instrumen kuesioner sudah reliabel atau belum.

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Aktivitas & Kualitas Pelayanan (X)	0.800	Reliabel
2	Kinerja pelayanan & Kepuasan penumpang (Y)	0.771	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2026

Pada Tabel 3.10 maka dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0.60, bahwa variabel aktivitas & Kualitas pelayanan (X) $0.800 > 0.60$ dan variabel kinerja pelayanan & Kepuasan penumpang (Y) $0.771 > 0.60$. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari seluruh pernyataan bersifat reliabel (konstruk).

3. Analisis Deskriptif ini bertujuan untuk meringkas, menggambarkan, dan memvisualisasikan data kuesioner agar mudah dipahami. Teknik ini memberikan gambaran umum mengenai persepsi atau sikap responden melalui nilai mean (rata-rata), standar deviasi, frekuensi, serta persentase. Analisis ini sering digunakan untuk mengevaluasi skor per item atau total variabel.

Tabel 3.11 Hasil Uji Deskriptif (X)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W1	50	1,00	4,00	3,4400	,67491
W2	50	1,00	4,00	3,3600	,66271
W3	50	3,00	4,00	3,9000	,30305
F1	50	2,00	4,00	3,6400	,59796
F2	50	2,00	4,00	3,6000	,57143
F3	50	1,00	4,00	3,5400	,64555
F4	50	2,00	4,00	3,4600	,64555
F5	50	3,00	4,00	3,7400	,44309
Valid N (listwise)	50				

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2026

Pada Tabel 3.10 mengenai hasil uji deskriptif variabel X yang meliputi aspek waktu tunggu dan kualitas fasilitas. Secara umum, seluruh indikator menunjukkan nilai rata-rata (Mean) yang berada diatas 3,30 hingga mendekati 4,00. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar berada pada kategori Sangat Baik.

- Indikator W3 (ketetapan jadwal) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,900 yang menunjukkan bahwa ketetapan waktu keberangkatan dinilai sangat baik dan dapat diandalkan.
- Sementara indikator lainnya seperti W1, W2, F1, F2, F3, F4, dan F5 memiliki rata-rata berkisar antara 3,360 hingga 3,740.

Angka ini membuktikan bahwa manajemen pelabuhan telah mengelola aspek waktu tunggu pelayanan dan penyediaan fasilitas fisik dengan sangat memuaskan sesuai harapan penumpang.

Tabel 3.12 Hasil Uji Deskriptif (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	50	1,00	4,00	3,7200	,57286
P2	50	1,00	4,00	3,0600	,73983
P3	50	2,00	4,00	3,5600	,54060
P4	50	1,00	4,00	3,4000	,80812
P5	50	2,00	4,00	3,5800	,53795
P6	50	1,00	4,00	3,6200	,60238
PR1	50	3,00	4,00	3,9000	,30305
Valid N (listwise)	50				

Sumber: Olah Data SPSS 25, 2026

Pada Tabel 3.11 Hasil uji deskriptif untuk variabel Y yang meliputi aspek kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk seluruh indikator berkisar antara 3,000 hingga 3,900. Hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan dinilai baik hingga sangat baik oleh pengguna jasa.

- Indikator PR1 (Kemudahan Prosedur) sebesar 3,900 yang artinya sistem dan alur pelayanan dinilai sangat mudah dan efisien.
- Diikuti oleh indikator P1 dengan rata-rata 3,720 yang menunjukkan keramahan staf sudah sangat baik.
- Sedangkan indikator lainnya seperti P2, P3, P4, P5, dan P6 memiliki rata-rata diatas 3,000 yang berarti aspek kecepatan layanan, ketetapan informasi, kenyamanan, dan keamanan sudah berjalan sangat baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan telah mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi para penumpang.

Pembahasan Hasil Kuesioner

Pembahasan hasil kuesioner analisis kinerja pelayanan kapal penumpang pada Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar terhadap pengguna jasa transportasi laut berdasarkan hasil data yang di dapat melalui pengolahan data SPSS, ditemukan bahwa secara umum kondisi pelayanan dinilai berada pada kategori Sangat Baik.

Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata (Mean) untuk variabel aktivitas dan kualitas pelayanan (X) yang berkisar antara 3,340 hingga 3,900, serta variabel kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang (Y) yang berkisar antara 3,000 hingga 3,900. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa aspek waktu tunggu, kualitas fasilitas, maupun kinerja staf pelayanan telah berjalan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki *corrected item-total correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0.279. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item yang ditujukan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0.60, bahwa variabel aktivitas & Kualitas pelayanan (X) $0.800 > 0.60$ dan variabel kinerja pelayanan & Kepuasan penumpang (Y) $0.771 > 0.60$. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dari seluruh pernyataan bersifat reliabel (konstruk).

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah ketetapan jadwal keberangkatan dan kemudahan prosedur pelayanan, yang artinya manajemen operasional pelabuhan sudah berjalan dengan sangat efisien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun penelitian ini hanya bersifat deskriptif, namun secara kualitatif perannya sangat

penting dan strategis dalam memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan saat ini. Hasil temuan ini memperkuat bahwa kinerja pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari infrastrukturnya saja, melainkan juga dari aspek waktu, fasilitas, dan interaksi sumber daya manusia yang memberikan kepuasan bagi penumpang.

IV. KESIMPULAN

1. Hasil Survei penumpang

Pengamatan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa transportasi laut, diketahui bahwa waktu tunggu sebagian besar responden menyatakan bahwa waktu proses check-in berjalan cepat dan waktu tunggu hingga keberangkatan tergolong wajar, serta kapal berangkat tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan. Kualitas Fasilitas berdasarkan hasil pengamatan kondisi ruang tunggu yang bersih, kenyamanan tempat duduk, kelengkapan toilet, serta keamanan area pelabuhan mendapatkan penilaian yang sangat baik dari penumpang. Tingkat kepuasan dan persepsi penumpang secara umum pengguna jasa merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kemudahan prosedur menjadi faktor utama yang membuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar sangat positif.

Pengujian yang telah dilakukan menggunakan SPSS, seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas untuk mendukung proses penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan telah layak dan handal dalam mengukur variabel yang diteliti.

Secara deskriptif, kinerja pelayanan kapal penumpang memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, yaitu berada pada kategori Sangat Baik. Meskipun penelitian ini hanya bersifat deskriptif, namun secara kualitatif gambaran mengenai aspek waktu tunggu, kualitas fasilitas, dan kinerja pelayanan staf memiliki peranan yang sangat penting dan strategis dalam upaya memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.

Hasil temuan ini memperkuat bahwa kinerja pelayanan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan kombinasi yang baik antara manajemen waktu, ketersediaan fasilitas pendukung, serta profesionalisme sumber daya manusia yang ada di pelabuhan tersebut.

2. Langkah peningkatan kinerja

Langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi SDM, serta melakukan evaluasi rutin agar pelayanan yang diberikan terus memenuhi dan melampaui kebutuhan serta harapan pengguna jasa transportasi laut.

Pihak manajemen Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar disarankan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik. Hal ini

mengingat aspek ketetapan waktu dan kemudahan prosedur telah menjadi unggulan, namun aspek lain seperti kecepatan pelayanan dan kenyamanan perlu terus dijaga agar tingkat kepuasan penumpang semakin meningkat. Perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin dan berkala terhadap kondisi fasilitas fisik. Meskipun saat ini dinilai sudah sangat baik, namun pemeliharaan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan fasilitas penunjang lainnya harus tetap menjadi prioritas agar tidak terjadi penurunan kualitas di masa mendatang.

Pihak terkait diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia. Pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap terhadap kebutuhan penumpang merupakan faktor penting yang turut menentukan persepsi serta menjadi cerminan baiknya kinerja institusi tersebut.

REFERENSI

- [1] A. T. Septiawan, "Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar," 2023.
- [2] H. Rohaeni and N. Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," vol. 2, no. 2, pp. 312–318, 2024.
- [3] Nanda Fildia, "Analisa kinerja pelayanan kapal pada pelabuhan terhadap jasa transportasi laut," 2021.
- [4] P. A. E. Saputra and Y. Sibagariang, "Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Moda Transportasi Angkutan Laut Di Pelabuhan Belawan Medan Provinsi Sumatera Utara," *J. Ilm.*, vol. 4, no. 2, pp. 30–40, 2020.
- [5] M. A. B. Eka Syaputra Albasri, Muhammad Rusmin, "Analisis Kinerja Dermaga Terhadap Pertumbuhan Pengguna Jasa Transportasi Laut Di Pelabuhan Rakyat Kota Sorong," *J. Ilm. Tek. Sipil Jimats*, vol. 01, no. 01, pp. 2–5, 2022.
- [6] Ashad, Z. Arifin, and S. F. Marzuki, "Implementasi Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dalam Penataan Plat Nomor Rumah sebagai Identitas Hunian di Desa Garessi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru," vol. 03, no. 2, pp. 153–157, 2025.
- [7] E. Dwi Sulaksono, F. Septianto Rachman, G. Adibrata, and Haritsah, "Transportasi Laut di Masa Depan," *HUMANIS (Humanities, Manag. Sci. Proceedings)*, vol. 3, no. 2, pp. 973–981, 2023, [Online]. Available: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>
- [8] I. aini Dania, "Sensasi, persepsi, kognitif sensation, perception and cognition," vol. 20, no. 1, pp. 14–21, 2021.
- [9] Denny Supriyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko Di Jakarta Selatan" vol. 1, no. 1, pp. 1089–1102, 2020.
- [10] Z. A. Halim, "Pengaturan Pembagian Air pada Daerah Irigasi," vol. 02, no. 2, pp. 133–137, 2025.
- [11] I. Idrus and B. Umar, "Mitigasi Risiko Bencana Melalui Pembangunan Dermaga yang Berkelanjutan dan Berorientasi pada Masyarakat," vol. 3, no. 2, pp. 136–147, 2025.
- [12] J. Letunaung, J. A. Timboeleng, and L. I. R. Lefrandt, "Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut Dengan Pengguna Jasa Pada Pelabuhan Manado (Studi Kasus: Manado-Tahuna)," *J. Ilm. Media Eng.*, vol. 11, no. 1, pp. 2087–9334, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jime/article/view/36596>
- [13] A. Y. Prasetyo, "Pengaruh Leader-Member Exchanges, Kepuasan Kerja ," vol. 12, pp. 461–485, 2023, doi: 10.34127/jrlab.v12i2.773.
- [14] R. Said, A. Maitimu, and E. Talakua, "Tinjauan Biaya Operasional Kendaraan Umum Trayek Morella – Batu Merah Rute Jmp," *J. Simetrik*, vol. 12, no. 2, pp. 631–637, 2023, doi: 10.31959/js.v12i2.1351.
- [15] N. T. Ananda, "P Artikel Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM) Dan Jurnal Ilmu Riset Akutansi (JIRA) Pengukuran Kinerja Perangkat Daerah Dalam Perspektif Value For money Endang Dwi Retnani Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya," 2023.