

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN TIKET PADA PT. PELAYARAN NASIONAL (PT. PELNI)TANJUNGPINANG

¹⁾ SRI AMBAR RINAH

²⁾ DESRIAN EFFENDI

³⁾ SY. RAFENSKA NATANIA

^{1),2),3)} Program Studi Administrasi Publik

Email: sriambarrinahok@gmail.com

Abstract

Sea transportation is a means that cannot be separated from Indonesia, this is because the territory of Indonesia consists of most of the islands and waters. PT. Pelni is a state-owned company that provides various services related to shipping, such as ticket sales, shipping agents, ship loading and unloading, warehousing, ship charters and so on. Based on data from PT PELNI, it is known that ticket sales have decreased since the last few years starting from 2015 to 2020. There are still prospective passengers who complain about the services provided by PT. Pelni Tanjungpinang, where the administrative process for buying tickets is still convoluted. Then the flow of services provided is not in an orderly manner, this is evidenced when people queue at the time of purchasing tickets. Furthermore, prospective passengers feel that the officer's concern in providing services to prospective passengers is still lacking. For this reason, the community satisfaction survey is a benchmark to determine community satisfaction.

The purpose of this study was to determine the satisfaction of prospective passengers with ticket sales services by PT. national shipping (PT. Pelni) Tanjungpinang. This type of research is descriptive with a quantitative approach. the population in this study were all people who had visited PT. PELNI Tanjungpinang City amounted to 5,226 people/month. The sample in this study used the Slovin formula with a total sample of 98 respondents. The sampling technique used is the accidental sampling technique. The data collection techniques are questionnaire, observation, and documentation. While the data used are primary and secondary data. The data analysis technique is quantitative data analysis technique.

The results of this study are based on the index value for services at PT. Pelni Tanjungpinang is 2,98340. This value is converted to a base value of 25, so the result of the IKM value is 74.58. Based on these calculations, it can be said that the service quality at PT Pelni Tanjungpinang is C, and it means that the service at PT Pelni Tanjungpinang is not good. So it can be concluded that the overall satisfaction of prospective passengers from all indicators is less satisfied, indicated by the percentage of 65.3%. Suggestions that can be given are PT. Pelni improves the existing service flow by providing a queue number so that the service mechanism becomes more regular.

Keywords : *community satisfaction, ticket sales service*

Abstrak

Angkutan laut merupakan sarana yang tidak bisa dipisahkan dengan Indonesia, hal ini dikarenakan wilayah Indonesia yang terdiri dari sebagian besar pulau dan perairan. PT. Pelni merupakan perusahaan milik Negara yang mengadakan berbagai jasa pelayanan terkait dengan pelayaran seperti, penjualan tiket, agen pelayaran, bongkar muat kapal, pergudangan, charter kapal dan lain sebagainya. Berdasarkan data dari PT PELNI diketahui bahwa penjualan tiket mengalami penurunan sejak beberapa tahun terakhir dimulai dari tahun 2015 sampai 2020. Masih ada calon penumpang yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelni Tanjungpinang, dimana proses administrasi untuk membeli tiket masih berbelit-belit. Kemudian alur pelayanan yang diberikan belum tertib, hal ini dibuktikan ketika masyarakat mengantri pada saat pembelian tiket. Selanjutnya calon penumpang merasa kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang masih kurang. Untuk itu Survei kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan calon penumpang terhadap pelayanan penjualan tiket oleh PT. pelayaran nasional (PT. Pelni) Tanjungpinang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah berkunjung ke PT. PELNI Kota Tanjungpinang berjumlah 5.226 orang/bulan. Sampel di dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel yaitu 98 responden. Teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan datanya adalah questioner, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisa datanya adalah teknik analisis data kuantitatif.

Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan nilai indeks untuk pelayanan di PT. Pelni Tanjungpinang adalah 2.98340. Nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasil nilai IKM nya adalah 74.58. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di PT Pelni Tanjungpinang adalah C, dan berarti bahwa pelayanan pada PT Pelni Tanjungpinang adalah Kurang Baik. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan calon penumpang secara keseluruhan dari semua indikator adalah kurang puas ditunjukkan dengan persentase 65,3%. Saran yang dapat diberikan yaitu PT. Pelni memperbaiki alur pelayanan yang ada dengan memberikan nomor antrian sehingga mekanisme pelayanan menjadi lebih teratur.

Kata Kunci : Kepuasan masyarakat, Pelayanan

PENDAHULUAN

PT. Pelni merupakan perusahaan milik Negara yang mengadakan berbagai jasa pelayanan terkait dengan pelayaran seperti, penjualan tiket, agen pelayaran, bongkar muat kapal, pergudangan, charter kapal dan lain sebagainya. Menyediakan sarana transportasi ke berbagai wilayah merupakan salah satu peran PT. Pelni. Angkutan laut merupakan sarana yang tidak bisa dipisahkan dengan Indonesia, hal ini dikarenakan wilayah Indonesia yang terdiri dari sebagian besar pulau dan perairan. Sehingga

transportasi laut sangat berperan penting di Negara ini. Selain karena hal itu transportasi laut juga memiliki daya muat yang besar dan harga yang lebih murah sehingga banyak diminati oleh masyarakat. Transportasi laut menjadi andalan bagi masyarakat Kepulauan Riau. Arus lalu lintas barang, jasa dan orang juga menggunakan angkutan laut seperti sampan, pompong, kapal boat, kapal fery sampai dengan kapal laut berskala besar seperti kapal bukit raya milik pelni.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap berbagai pelayanan yang diberikan PT. Pelni, salah satu cara yang bisa digunakan yaitu dengan melakukan Survei kepuasan masyarakat. Dimana dalam survei terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat yaitu : pertama persyaratan, kedua sistem, mekanisme dan prosedur, ketiga waktu penyelesaian, keempat biaya/tariff, kelima produk spesifikasi jenis pelayanan, keenam kompetensi pelaksana, ketujuh perilaku pelaksana, kedelapan penanganan dan terakhir pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Berdasarkan data dari PT PELNI diketahui bahwa penjualan tiket mengalami penurunan sejak beberapa tahun terakhir dimulai dari tahun 2015 sampai 2020. Berdasarkan pengamatan di media sosial *Pelindo Iyang* di akses pada 9 Juli 2019, ada masyarakat yang mengeluh seperti : *“Sudah dari pagi pukul 07.30 WIB saya nunggu di sini, tapi katanya tiketnya habis, Awalnya diberi formulir tapi tiba-tiba kenapa tiket habis. Jadi untuk apa formulir pendaftaran itu”*. Ada juga yang mengeluh *“Pasalnya saat saya membeli tiket pada Senin (1/7/2019) lalu sudah datang untuk beli tiket tapi disuruh datang lagi pada hari ini, tapi tidak ada juga tiketnya”*.

Berdasarkan observasi sementara di lapangan, terlihat masih ada calon penumpang yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelni Tanjungpinang, dimana proses administrasi untuk membeli tiket masih berbelit-belit. Kemudian alur pelayanan yang diberikan belum tertib, hal ini dibuktikan ketika masyarakat mengantri pada saat pembelian tiket. Selanjutnya calon penumpang merasa kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang masih kurang. Pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan masyarakat, sebagaimana yang dikutip dari jurnal *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*: “Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi

pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. (Suandi, 2019). Untuk itu penelitian tentang kepuasan calon penumpang terhadap pelayanan penjualan tiket oleh PT. pelayaran nasional (PT. Pelni) Tanjungpinang ini penting untuk dilakukan, mengingat pentingnya peran PT. Pelni sebagai penyedia pelayanan transportasi laut yang sangat besar di Kepulauan Riau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan calon penumpang terhadap pelayanan penjualan tiket oleh PT. pelayaran nasional (PT. Pelni) Tanjungpinang.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Chandra, 2011:292). Serupa dengan pendapat Oliver dalam dalam buku Supranto (2006:233), ia mendefinisikan bahwa kepuasan merupakan tingkat pandangan seseorang setelah membandingkan pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dalam buku Tjiptono & Chandra (2011:24), kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi jika seorang konsumen beranggapan bahwa kualitas produk atau jasa yang dirasakan melebihi keperluan, keinginan dan harapannya maka tingkat kepuasan konsumen tersebut dapat dikatakan tinggi, begitu juga sebaliknya jika harapan konsumen tidak sesuai dengan apa yang diterimanya atau malah tidak tercapai maka dapat dikatakan kepuasan konsumen tersebut rendah.

Aritonang (2005:2), ia menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan penilaian yang diberikan pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli, dibandingkan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Willkie dalam Surjadi (2012:49) menjelaskan arti dari kepuasan pelanggan, ia mengartikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu komentar emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi barang maupun jasa. Masih di buku yang sama Engel (Surjadi, 2012:49) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi pembeli ketika alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi

harapan masyarakat, sedangkan ketidaksesuaian muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar penelitian kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (feedback) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

3) Ghost Shopping

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan tersembunyi. Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

4) Lost Customer Analysis

Perusahaan menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan customer lost rate, di mana peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

2. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, yakni : “Survei Kepuasan Masyarakat adalah suatu kegiatan pengukuran secara komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Seiring berkembangnya pola pelayanan publik di lingkungan masyarakat, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPAN-RB) melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/tariff

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

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

f. Kompetensi pelaksana

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

g. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

i. 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).

3. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008:5) Pelayanan adalah memberikan suatu servis berupa jasa atau barang kepada pelanggan, hal tersebut diungkapkan juga dalam kamus besar bahasa Indonesia yang mendefinisikan pelayanan adalah hal, metode atau hasil pekerjaan menyiapkan keperluan orang lain. Inu dan kawan-kawan (Sinambela; 2008:5), mengartikan publik adalah sekelompok manusia yang memiliki

kebersamaan cara berpikir, perasaan, harapan, sikap dan perbuatan yang benar dan baik didasarkan pada nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Oleh sebab itu pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kesibukan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan, dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Kurniawan (Pasolong; 2013:128) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan menanggapi keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi itu sesuai dengan norma dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan keinginan yang diperbuat oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai keperluan pada organisasi itu sesuai dengan normadan tata cara yang telah ditentukan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Amin, Ibrahim (2008: 108-109), mengemukakan sebagai berikut :

“kebenaran pelayanan publik adalah usaha memajukan kelebihan dan nilai pelayanan umum, terlaksananya pelayanan yang berdaya dan berhasil guna, serta mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan persan serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah berkunjung ke PT. PELNI Kota Tanjungpinang berjumlah 5.226 orang/bulan. Sampel di dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel yaitu 98 responden. Teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan datanya adalah questioner, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisa datanya adalah teknik analisis data kuantitatif.

Pengolahan data dilakukan berdasarkan permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni dengan pengukuran skala likert.

Tabel I.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan,
Kinerja Unit Pelayanan dan Kepuasan Dirasakan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN	KEPUASAN DIRASAKAN MASYARAKAT
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik	Tidak puas
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik	Kurang puas
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik	Puas
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik	Sangat puas

(sumber: KEPMENPAN no 14 Tahun 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Calon Penumpang Terhadap Pelayanan Penjualan Tiket Oleh PT. Pelayaran Nasional (PT. PELNI) Tanjungpinang

1. Persyaratan

Tabel I.2
Penilaian responden terhadap indikator persyaratan

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	88	89.8
4	Sangat Sesuai	10	10.2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 88 orang atau sekitar 89,8% mengatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah sesuai. Kemudian sebanyak 10 orang atau sekitar 10,2% dari responden

mengatakan sangat sesuai. Selanjutnya tidak ada satu orang pun atau 0% dari responden yang mengatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah kurang sesuai dan juga tidak ada responden yang mengatakan tidak sesuai. Dengan nilai kepuasan unsur persyaratan pelayanan adalah 3,1020 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa persyaratan pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang puas dengan persyaratan pelayanan penjualan tiket.

Berdasarkan kesesuaian antara penyebaran angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan masyarakat pada persyaratan pelayanan sudah dapat dikatakan baik dan masyarakat merasa puas atas persyaratan pelayanan penjualan tiket yang diberikan oleh PT. Pelni Tanjungpinang. Hal ini bisa diungkapkan karena pelaksanaan persyaratan pelayanan penjualan tiket dirasakan sesuai dan sederhana.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel I.3
Penilaian responden terhadap indikator sistem, mekanisme dan prosedur

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak mudah	2	2.0
2	Kurang mudah	16	16.3
3	Mudah	68	69.4
4	Sangat mudah	12	12.2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 68 orang atau sekitar 69,4% mengatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah mudah. Kemudian sebanyak 16 orang atau sekitar 16,3% dari responden mengatakan kurang mudah. Selanjutnya sebanyak 12 orang atau sekitar 12,2% dari responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan

adalah sangat mudah dan hanya 2 orang atau sekitar 2,0% yang mengatakan tidak mudah. Dengan nilai kepuasan unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah 2,9183 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah “Kurang baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang kurang puas dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara penyebaran angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada sistem, mekanisme dan prosedur dapat dikatakan kurang baik dan calon penumpang merasa kurang puas atas sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Pelni Tanjungpinang.

3. Waktu Penyelesaian

Tabel I.4
Penilaian responden terhadap indikator waktu penyelesaian

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak cepat	1	1.0
2	Kurang cepat	0	0
3	Cepat	85	86.7
4	Sangat cepat	12	12.2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 85 orang atau sekitar 86,7% mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah cepat. Kemudian sebanyak 12 orang atau sekitar 12,2% dari responden mengatakan sangat cepat. Selanjutnya hanya 1 orang atau sekitar 1,0% dari responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah tidak cepat. Kemudian tidak satu orang pun atau 0% dari responden yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian adalah kurang cepat.

Dengan nilai kepuasan unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah 3,1020 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada PT.Pelni Tanjungpinang adalah “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang puas dengan waktu penyelesaian pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara penyebaran angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan masyarakat pada waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan baik dan calon penumpang merasa puas atas waktu penyelesaian yang dilaksanakan oleh PT. Pelni Tanjungpinang.

4. Biaya/Tarif

Tabel I.5
Penilaian responden terhadap indikator biaya/tarif

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Sangat mahal	0	0
2	Cukup mahal	0	0
3	Murah	91	92.9
4	Sangat murah	7	7.1
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 91 orang atau sekitar 92,9% mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanan adalah murah. Kemudian sebanyak 7 orang atau sekitar 7,1% dari responden mengatakan sangat murah. Selanjutnya tidak ada satu orang pun atau 0% dari responden yang mengatakan bahwa biaya/tarif pelayanan adalah cukup mahal dan juga tidak ada responden yang mengatakan sangat mahal.

Dengan nilai kepuasan unsur biaya/tarif pelayanan adalah 3,0714 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa biaya/tarif pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah

“Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang puas dengan biaya/tarif pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada biaya/tarif pelayanan dapat dikatakan baik dan calon penumpang merasa puas atas kewajiban biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan PT. Pelni Tanjungpinang.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel I.6
Penilaian responden terhadap indikator produk spesifikasi jenis pelayanan

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	77	78.6
4	Sangat Sesuai	20	20.4
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 77 orang atau sekitar 77,6% mengatakan bahwaproduk spesifikasi jenis pelayanan adalah sesuai. Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 20,4% dari responden mengatakan sangat sesuai. Selanjutnya hanya 1 orang atau sekitar 1,0% dari responden yang mengatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan adalah tidak sesuai dan tidak ada satu pun responden yang mengatakan bahwaproduk spesifikasi jenis pelayanan adalah kurang sesuai.

Dengan nilai kepuasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 3,1836 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang puas dengan produk spesifikasi jenis pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikatakan baik dan calon penumpang merasa puas atas kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diterapkan PT. Pelni Tanjungpinang.

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel I.7

Penilaian responden terhadap indikator kompetensi pelaksana

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	89	90.8
4	Sangat Kompeten	9	9.2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 89 orang atau sekitar 90,8% mengatakan bahwa kompetensi pelaksana adalah kompeten. Kemudian sebanyak 9 orang atau sekitar 9,2% dari responden mengatakan sangat kompeten. Selanjutnya tidak ada satu orang pun atau 0% dari responden yang mengatakan bahwa kompetensi pelaksana adalah kurang kompeten dan juga tidak ada responden yang mengatakan tidak kompeten.

Dengan nilai kepuasan unsure kompetensi pelaksana adalah 3,0918 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 3,0644 – 3,532 maka dapat dikatakan bahwa kompetensi pelaksana pada PT Pelni Tanjungpinang adalah “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang puas dengan kompetensi pelaksana pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada kompetensi pelaksana pelayanan dapat dikatakan baik dan

calon penumpang merasa puas atas kompetensi pelaksana pelayanan yang diberikan PT Peln Tanjungpinang.

7. Perilaku Pelaksana

Tabel I.8
Penilaian responden terhadap indikator perilaku pelaksana

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	1.0
2	Kurang Sopan dan Ramah	20	20.4
3	Sopan dan Ramah	62	63.3
4	Sangat Sopan dan Ramah	15	15.3
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 62 orang atau sekitar 63,3% mengatakan bahwa perilaku pelaksana adalah sopan dan ramah. Kemudian sebanyak 20 orang atau sekitar 20,4% dari responden mengatakan kurang sopan dan ramah. Selanjutnya sebanyak 15 orang atau sekitar 15,3% dari responden yang mengatakan sangat sopan dan ramah. Kemudian hanya 1 orang atau sekitar 1,0% dari responden yang mengatakan bahwa perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah.

Dengan nilai kepuasan unsur perilaku pelaksana pelayanan adalah 2,9285 dan sesuai dengan nilai interval persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan pada PT. Peln Tanjungpinang adalah “Kurang baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang kurang puas dengan perilaku pelaksana pelayanan penjualan tiket.

Dari kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada perilaku pelaksana pelayanan dapat dikatakan kurang baik dan calon penumpang merasa kurang puas atas perilaku pelaksana pelayanan yang diberikan oleh PT. Peln Tanjungpinang.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I.9
**Penilaian responden terhadap indikator penanganan pengaduan,
saran dan masukan**

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Tidak Ada	15	15.3
2	Ada Tapi Tidak Berfungsi	13	13.3
3	Berfungsi Kurang Maksimal	46	46.9
4	Dikelola Dengan Baik	24	24.5
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 46 orang atau sekitar 46,9% mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah berfungsi kurang maksimal. Kemudian sebanyak 24 orang atau sekitar 24,5% dari responden mengatakan dikelola dengan baik. Selanjutnya sebanyak 15 orang atau sekitar 15,3% yang mengatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak ada. Kemudian sebanyak 13 orang atau sekitar 13,3% dari responden yang mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan ada tapi tidak berfungsi.

Dengan nilai kepuasan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah 2,8061 dan sesuai dengan nilai interval penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah “Kurang baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang kurang puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan penjualan tiket.

Berdasarkan kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat dikatakan kurang baik dan masyarakat merasa kurang puas atas

penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelni Tanjungpinang.

9. Sarana dan Prasarana

Tabel I.10
Penilaian responden terhadap indikator sarana dan prasarana

No	Kategori	Responden	Persentase (%)
1	Buruk	3	3.1
2	Cukup	37	37.8
3	Baik	47	48.0
4	Sangat Baik	11	11.2
Jumlah		98	100

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari tabel III.13 diatas, dapat dilihat bahwa dari 98 responden terdapat 47 orang atau sekitar 48,0% mengatakan bahwa sarana dan prasarana adalah baik. Kemudian sebanyak 37 orang atau sekitar 37,8% dari responden mengatakan cukup. Selanjutnya sebanyak 11 orang atau sekitar 11,2% yang mengatakan sarana dan prasarana sangat baik. Kemudian sebanyak 3 orang atau sekitar 3,1% yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana buruk.

Dengan nilai kepuasan unsur sarana dan prasarana pelayanan adalah 2,6734 dan sesuai dengan nilai interval sarana dan prasarana pelayanan persepsi unsur yaitu 2,60 – 3,064 maka dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada PT. Pelni Tanjungpinang adalah “Kurang baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa calon penumpang kurang puas dengan sarana dan prasarana di PT. Pelni Tanjungpinang.

Berdasarkan kesesuaian antara angket, wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan atas nilai kepuasan yang dirasakan calon penumpang pada sarana dan prasarana pelayanan dapat dikatakan kurang baik dan calon penumpang yang pernah menggunakan sarana dan prasarana tersebut merasa kurang puas atas sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh PT. Pelni Tanjungpinang.

Tabel I.11**Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Calon Penumpang Terhadap Pelayanan Penjualan
Tiket di PT. Pelni Tanjungpinang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Persepsi Unsur Pelayanan	Pelayanan	Konversi Terhadap Kepuasan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Jumlah (Kolom 3 x Kolom 5)
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	3.10	Baik	Puas	0.111	0.34433
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.92	Kurang baik	Kurang puas	0.111	0.323939
3	Waktu Penyelesaian	3.10	Baik	Puas	0.111	0.344327
4	Biaya/Tarif	3.07	Baik	Puas	0.111	0.340929
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18	Baik	Puas	0.111	0,353388
6	Kompetensi Pelaksana	3.09	Baik	Puas	0.111	0,343194
7	Perilaku Pelaksana	2.93	Kurang baik	Kurang puas	0.111	0.325071
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.81	Kurang baik	Kurang puas	0.111	0.31148
9	Sarana dan Prasarana	2.67	Kurang baik	Kurang puas	0.111	0.296755
	Nilai Indeks/Nilai Rata-rata Tertimbang Perunsur					2.9834082
	Nilai IKM					74.585204
	Mutu Pelayanan					C
	Kepuasan Terhadap Pelayanan					Kurang Puas

Sumber: Data Hasil Pengolahan Angket 2021

Dari nilai IKM diatas didapatkan bahwa pelayanan PT Pelni Tanjungpinang dapat dikatakan kurang baik, semua itu berdasarkan hasil pendapat masyarakat atau calon penumpang yang datang untuk membeli tiket. Dari pelayanan yang kurang baik tersebut maka calon penumpang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan PT Pelni Tanjungpinang.

Kesimpulan

Berdasarkan nilai indeks untuk pelayanan di PT .Pelni Tanjungpinang adalah 2.98340. Dan nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasil nilai IKMnya adalah 74.58 berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di PT Pelni Tanjungpinang adalah C, ini berarti bahwa pelayanan pada PT Pelni Tanjungpinang adalah Kurang Baik. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan calon penumpang secara keseluruhan dari semua indikator adalah kurang puas ditunjukkan dengan persentase 65,3%.

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Memperbaiki alur pelayanan yang ada dengan memberikan nomor antrian sehingga mekanisme pelayanan menjadi lebih teratur.
2. Keramahan dan kesopanan petugas lebih ditingkatkan lagi dengan menerapkan budaya JUARA (jujur, unggul, adaptasi, ramah dan akurat) yang sudah ada sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat mendapatkan pelayanan.
3. Diharapkan PT. Pelni Tanjungpinang dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem penanganan pengaduan (kotak saran) bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiasik), 14. Volume 1 No. 2
- Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi

DOKUMEN :

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 109 Tahun 2017 tentang Tarif Batas atas Angkutan Penumpang Laut Dalam Negeri Kelas Ekonomi