



Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan dan Kelayakan Terminal Pelabuhan Ferry Tomia

Diman Saputra¹, Ahmad Efendi^{1*}, Muhammad Abdu¹

¹Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau, Indonesia

*Korespondensi: fahlan.efendi@gmail.com

ABSTRAK

Terminal Pelabuhan Ferry Tomia merupakan infrastruktur vital yang mendukung konektivitas antarwilayah di Kabupaten Wakatobi. Namun, kualitas pelayanan dan kelayakan fasilitas di terminal ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti tidak tersedianya papan informasi keberangkatan kapal, perubahan jadwal karena cuaca buruk, serta kerusakan fasilitas akibat cuaca ekstrem yang belum tertangani secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di terminal dan mengevaluasi standar kelayakan fasilitas berdasarkan regulasi yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan persentase kelayakan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 79,49%, yang termasuk kategori "puas". Namun, hasil evaluasi terhadap 50 indikator fasilitas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 119 Tahun 2015 menunjukkan bahwa hanya 29 indikator yang terealisasi, sehingga nilai kelayakan terminal secara keseluruhan sebesar 58% atau termasuk kategori "kurang memenuhi syarat". Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas terminal guna memberikan kenyamanan dan keamanan yang optimal bagi pengguna jasa pelabuhan.

SEJARAH ARTIKEL

Diterbitkan 29 Juni 2025

KATA KUNCI

Customer Satisfaction Index; Kelayakan Fasilitas; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Terminal Ferry

1. Pendahuluan

Pelabuhan Ferry Tomia adalah salah satu pelabuhan penyeberangan perintis di Wakatobi yang selesai dibangun pada tahun 2021. Pelabuhan ini memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran transportasi dan dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat luas. Pelabuhan penyeberangan perintis di wilayah Kaledupa, Tomia, dan Binongko telah rampung dibangun pada tahun 2021. Dermaga yang tersedia memiliki panjang 82 meter dengan kedalaman kolam sekitar 5 meter di bawah permukaan, mampu menampung kapal dengan kapasitas sandar hingga 1000 GRT. Struktur dermaga berupa tipe Dolphin dan fasilitas bongkar muat menggunakan plengsengan. Kapal KM Sultan Murhum II melayani rute penyeberangan perintis di kawasan Wakatobi, termasuk trayek antara Kaledupa dan Tomia. Kapal ini memiliki kapasitas 262 penumpang dan 16 truk sedang serta 26 kendaraan kecil.

Terminal pelabuhan merupakan fasilitas yang terletak di daratan pelabuhan. Terminal penumpang berperan sebagai tempat bagi aktivitas penumpang, baik saat keberangkatan maupun kedatangan, serta melayani pengguna yang berperan sebagai pengantar maupun penjemput. Sebagai fasilitas utama di pelabuhan, terminal ini berfungsi sebagai lokasi kapal bersandar untuk melaksanakan proses bongkar muat barang serta menaikkan dan menurunkan penumpang (Rondonuwu & Makarau, 2014). Dalam penyelenggaraannya terdapat beberapa masalah. Terutama pada ketidaktersediaannya papan informasi jadwal keberangkatan kapal, jadwal keberangkatan yang tidak jelas dan berubah-ubah hal ini disebabkan cuaca buruk dan docking kapal Ferry. Terdapat fasilitas terminal pelabuhan yang rusak karena cuaca buruk tapi tidak kunjung diperbaiki hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan akses pelabuhan Ferry. Menurut Riyadin (2019) Kepuasan masyarakat merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik, karena tingkat kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai rasa senang yang dirasakan setelah membandingkan pengalaman menggunakan suatu layanan atau produk dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Ketika

sebuah produk memberikan nilai tambah yang melebihi ekspektasi, pelanggan cenderung merasa lebih puas dan memiliki kemungkinan besar untuk tetap menggunakan produk tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Kualitas adalah upaya untuk mencapai tujuan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan berbagai kemungkinan yang mungkin terjadi serta memanfaatkan seluruh potensi yang tersedia. Sementara itu, pelayanan mencakup segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen (Mahmudin, 2022). Kualitas pelayanan merupakan ciri khas dari suatu produk atau jasa yang fokus pada pemenuhan harapan pelanggan agar sesuai dengan kebutuhan penggunaan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah sifat atau karakter yang dimiliki oleh sebuah jasa dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya (Riyadin, 2019).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan angkutan laut, fokus utama terletak pada aspek keselamatan, ketertiban, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kelayakan fasilitas guna memberikan rasa aman dan kepuasan bagi para pengguna pelabuhan, khususnya dalam peningkatan kinerja di terminal penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengajukan permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia serta apakah terminal tersebut telah memenuhi standar kelayakan pelayanan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di terminal tersebut dan menilai apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilakukan di Terminal Pelabuhan Ferry, yang terletak di Desa Kollo Soha, Kecamatan Tomia, Kabupaten Wakatobi. Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah kumpulan objek atau subjek yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang tinggal di Tomia. Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan sebagian dari keseluruhan populasi yang mewakili jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, penulis membatasi populasi sebanyak 17.588 dengan menentukan ukuran sampel menggunakan teknik purposive sampling. Tingkat kelonggaran yang dipilih adalah 10%, dan hasil perhitungan dibulatkan agar sesuai. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, digunakan rumus Slovin sehingga diperoleh total sampel sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kualitas hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu metode pengumpulan data dan instrumen penelitian yang digunakan. Oleh karena itu, untuk memastikan kualitas hasil penelitian, instrumen yang dipakai harus memenuhi standar validitas dan reliabilitas. Pengujian terhadap sampel dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS, guna memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini valid dan dapat dipercaya. Apabila kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, maka instrumen tersebut dapat digunakan untuk menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan.

Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan mempertimbangkan kinerja dan pentingnya atribut-atribut pelayanan yang diberikan. Menurut Aritonang (2005), langkah-langkah untuk menentukan nilai CSI meliputi :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)
2. Menentukan Weighted Factor (WF)
3. Menentukan Weight Score (WS)
4. Menentukan Weighted Median Total (WMT)
5. Menentukan indeks kepuasan pelanggan/Customer Satisfaction Indeks (CSI)

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WS_i]}{HS} \times 100\%$$

Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam lima kriteria berdasarkan klasifikasi yang dikemukakan oleh Oktaviani dan Surya. dalam Zulyaden (2016) diantaranya;

Tabel 1. Kategori Persentase Customer satisfaction Indeks(CSI)

NILAI CSI	Kriteria CSI
X > 0,81	Sangat Puas
0,66 - 0,81	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,35	Tidak Puas

Penilaian standar kelayakan pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal. Standar tersebut mencakup enam indikator utama, yaitu keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan dalam pelayanan. Untuk mengukur sejauh mana suatu produk, fasilitas, atau sistem memenuhi standar kelayakan yang telah ditetapkan, digunakan persentase kelayakan sebagai alat ukur. Perhitungan nilai kelayakan dilakukan dengan rumus tertentu, yang menurut Arikunto dalam (Puti et al., 2023) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Jumlah Skor Diperoleh}}{\text{jumlah Skor Ideal}} \times 100\%$$

Kriteria persentase kelayakan menurut Peraturan BKN Nomor 26 Tahun 2019 Pasal 27 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Persentase Kelayakan

Interval Presentase	Nilai
≥ 80%	Memenuhi syarat
< 80% - 68%	Masih memenuhi syarat
< 68%	Kurang memenuhi syarat

3. Hasil

Dalam penelitian ini, responden yang terlibat adalah 100 penumpang yang dipilih secara acak menggunakan teknik random sampling. Data primer yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis oleh peneliti. Karakteristik responden yang diperhatikan meliputi aspek jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Deskripsi mengenai jenis kelamin responden terdiri dari dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 57 orang, sedangkan perempuan berjumlah 43 orang. Berdasarkan usia, responden terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu usia 15-20 tahun sebanyak 15 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 36 orang, dan lebih dari 30 tahun sejumlah 49 orang. Sementara itu, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbagi ke dalam lima kategori, yaitu wirausaha, pelajar/mahasiswa, pegawai negeri sipil (PNS), ibu rumah tangga (IRT), dan kategori lainnya. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden yang berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 36 orang, pelajar/mahasiswa 20 orang, PNS 22 orang, IRT 10 orang, dan kategori lainnya sebanyak 12 orang.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kelayakan data sebelum diolah menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Proses pengujian ini memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 24.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja

Kuisiонер	r tabel	r hitung	Keterangan
K1	0,1654	0,399	VALID
K2	0,1654	0,615	VALID
K3	0,1654	0,486	VALID
K4	0,1654	0,569	VALID
K5	0,1654	0,551	VALID
K6	0,1654	0,566	VALID
K7	0,1654	0,619	VALID
K8	0,1654	0,594	VALID
K9	0,1654	0,558	VALID

Kuisisioner	r tabel	r hitung	Keterangan
K10	0,1654	0,567	VALID
K11	0,1654	0,566	VALID
K12	0,1654	0,610	VALID
K13	0,1654	0,482	VALID
K14	0,1654	0,657	VALID
K15	0,1654	0,604	VALID
K16	0,1654	0,532	VALID
K17	0,1654	0,501	VALID
K18	0,1654	0,487	VALID
K19	0,1654	0,556	VALID
K20	0,1654	0,578	VALID
K21	0,1654	0,466	VALID

Tabel 3 memperlihatkan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada atribut tingkat kinerja memenuhi kriteria validitas.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Cronbach's Alpha	Nilai kritis	Keterangan
0,882	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4, koefisien reliabilitas untuk semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai lebih tinggi dari batas kritis sebesar 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan terkait kinerja memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Harapan

Kuisisioner	r tabel	r hitung	Keterangan
H1	0,1654	0,210	VALID
H2	0,1654	0,266	VALID
H3	0,1654	0,307	VALID
H4	0,1654	0,293	VALID
H5	0,1654	0,388	VALID
H6	0,1654	0,287	VALID
H7	0,1654	0,477	VALID
H8	0,1654	0,375	VALID
H9	0,1654	0,251	VALID
H10	0,1654	0,532	VALID
H11	0,1654	0,578	VALID
H12	0,1654	0,499	VALID
H13	0,1654	0,605	VALID
H14	0,1654	0,455	VALID
H15	0,1654	0,550	VALID
H16	0,1654	0,729	VALID
H17	0,1654	0,719	VALID
H18	0,1654	0,654	VALID
H19	0,1654	0,588	VALID
H20	0,1654	0,606	VALID
H21	0,1654	0,581	VALID

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa semua item pertanyaan pada atribut tingkat harapan memenuhi syarat validitas. Dengan demikian, instrumen tersebut dapat dianggap valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Cronbach's Alpha	Nilai kritis	Keterangan
0,882	0,6	Reliabel

Berdasarkan data pada Tabel 6, koefisien reliabilitas untuk semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang melebihi batas kritis sebesar 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan terkait kinerja memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

Tahap berikutnya dalam pengolahan data harapan dan kinerja di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Untuk mengetahui besarnya nilai CSI sebagai berikut,

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) adalah nilai rata-rata yang menggambarkan tingkat kepuasan atau kinerja dari suatu atribut layanan. Sedangkan Mean Importance Score (MIS) merupakan rata-rata skor yang mencerminkan tingkat kepentingan atau harapan pengguna jasa terhadap atribut tersebut. Nilai-nilai ini diperoleh dengan menghitung rata-rata dari penilaian kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan yang diberikan oleh pengguna. Untuk menghitung nilai MSS, digunakan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

$$MIS = \frac{481}{100} = 4,81$$

Hasil dari perhitungan MIS pada contoh perhitungan atribut 1 adalah 4.81. Untuk menghitung nilai MSS atribut 1 adalah sebagai berikut

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n X_i]}{n}$$

$$MSS = \frac{397}{100} = 3,97$$

2. Menentukan Weighted Factor (WF)

Menghitung Weighted Factor (WF) atau skor tertimbang . Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indicator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

$$WF = \frac{4,81}{99,07} \times 100\% = 4,855\%$$

Contoh dari perhitungan perhitungan MIS atribut 1 adalah 4,855%

3. Menghitung Weight Score (WS) dan Weighted Median Total (WMT)

Weight Score (WS) atau skor tertimbang diperoleh dengan mengalikan Weighted Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score atau MSS) pada setiap indikator. Selanjutnya, Weighted Median Total (WMT) adalah jumlah keseluruhan dari nilai Weight Score (WS) untuk semua indikator yang digunakan dalam penilaian. Nilai WMT ini menggambarkan indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan bobot dan tingkat kepuasan yang diberikan.

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

$$WS = 4,855 \times 3,97 = 19,275$$

Perhitungan WS pada contoh perhitungan atribut 1 adalah 19,275

$$WMT = (19,275 + 17,723 + 18,969 + \dots + 19,438) = 397,46$$

Hasil dari perhitungan WMT total nilai dari WS keseluruhan adalah 397,46

Tabel 7. Hasil Tahapan Perhitungan Niali CSI

NO	MSS	MIS	WF (%)	WS
P1	3,97	4,81	4,855	19,275
P2	3,72	4,72	4,764	17,723

P3	3,99	4,71	4,754	18,969
P4	3,85	4,73	4,774	18,381
P5	3,77	4,69	4,734	17,847
P6	4,15	4,77	4,815	19,981
P7	3,97	4,78	4,825	19,155
P8	4,08	4,66	4,704	19,191
P9	3,87	4,59	4,633	17,930
P10	3,99	4,6	4,643	18,526
P11	3,98	4,63	4,673	18,600
P12	3,65	4,78	4,825	17,611
P13	3,86	4,8	4,845	18,702
P14	4,11	4,72	4,764	19,581
P15	4,03	4,7	4,744	19,119
P16	4,24	4,81	4,855	20,586
P17	4,25	4,79	4,835	20,549
P18	3,95	4,83	4,875	19,258
P19	3,95	4,59	4,633	18,301
P20	4	4,64	4,684	18,734
P21	4,08	4,72	4,764	19,438
TOTAL	83,46	99,07	100	397,46
WMT				397,46

Berdasarkan tabel diatas maka dapat ditentukan Nilai CSI menggunakan rumus berikut,

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WS]}{HS} \times 100\%$$

Diketahui :

$\sum WS$ = Total nilai tertimbang = 397,458

HS = Highest Scale (skala likert maksimum yang digunakan) = 5, maka ;

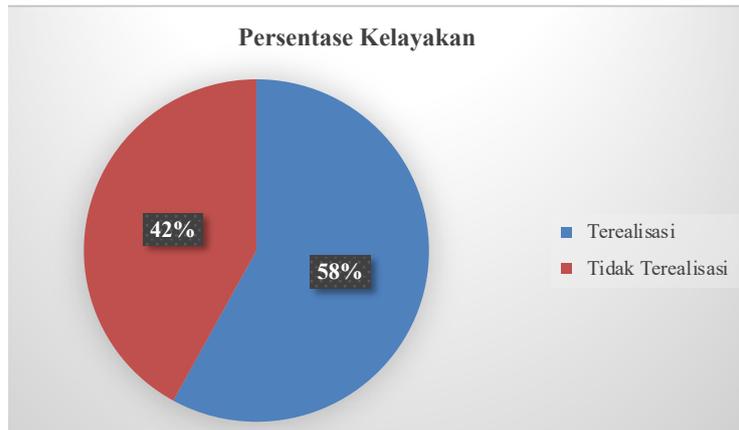
$$CSI = \frac{397,458}{5} \times 100\% = 79,49\% \text{ atau } 0,7949$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Customer Satisfaction Index (CSI) penumpang di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia secara keseluruhan adalah 0,7949 atau 79,49%. Menurut kriteria nilai CSI, angka tersebut berada pada rentang 0,66 hingga 0,81 yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dalam kategori "puas". Dengan nilai CSI di atas 50%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia tergolong tinggi dan memuaskan bagi para penumpang.

Penilaian persentase kelayakan terminal dilakukan melalui observasi yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015. Proses penilaian ini melibatkan pengisian kolom realisasi pada daftar fasilitas yang telah dilengkapi dengan indikator berupa pilihan "Ada" atau "Tidak", serta memberikan keterangan tambahan pada kolom yang tersedia. Penilaian ini juga didukung oleh dokumentasi berupa foto-foto yang diambil saat observasi berlangsung. Checklist yang digunakan terdiri dari 50 item, dengan pemberian nilai 1 untuk fasilitas yang tersedia dan nilai 0 untuk fasilitas yang tidak ada. Dari hasil pengamatan, ditemukan 29 indikator fasilitas yang terealisasi dan 21 indikator yang belum terpenuhi, sehingga perhitungan persentase kelayakan dapat dilakukan menggunakan rumus tertentu sesuai standar yang berlaku.

$$P = \frac{\text{Jumlah Skor Didapat}}{\text{jumlah Skor Optimal}} \times 100$$

$$P = \frac{29}{50} \times 100\% = 58\% \text{ atau } 0,58$$



Gambar 1. Grafik persentase kelayakan

Berdasarkan perhitungan diatas sehingga dapat diperoleh Nilai kelayakan terminal pelabuhan ferry Tomia secara keseluruhan sebesar 58%. atau 0,58. Berdasarkan Kategori Persentase Kelayakan Menurut Peraturan BKN No. 26 Tahun 2019 Pasal 27 maka nilai kelayakan terminal pelabuhan ferry Tomia masuk pada range < 68 dengan kriteria kurang memenuhi syarat/ kurang layak.

4. Pembahasan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 kuesioner yang disebarikan kepada pengguna jasa di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Langkah awal dalam pengukuran CSI adalah menentukan rata-rata skor kepuasan atau kinerja atribut (Mean Satisfaction Score/MSS) dan rata-rata skor kepentingan atau harapan atribut (Mean Importance Score/MIS). Nilai MSS dan MIS diperoleh dengan membagi total nilai indikator setiap pertanyaan dengan jumlah responden. Sebagai contoh, nilai MSS untuk pertanyaan pertama adalah 3,97, sedangkan nilai MIS-nya sebesar 4,81. Selanjutnya, dihitung Weighted Factor (WF) dengan cara membagi nilai MIS dari setiap atribut dengan total MIS seluruh atribut, kemudian dikalikan 100%. Hasil perhitungan WF untuk pertanyaan pertama adalah 4,855. Setelah mendapatkan nilai WF, langkah berikutnya adalah menghitung Weight Score (WS) dan Weighted Median Total (WMT). WS diperoleh dengan mengalikan WF dengan MSS dari setiap atribut, sehingga WS untuk pertanyaan pertama sebesar 19,275. Nilai WMT merupakan jumlah keseluruhan WS dari semua pertanyaan, yang diperoleh sebesar 397,458. Tahap terakhir adalah menghitung nilai CSI dengan membagi total WMT dengan skala maksimum yaitu 5. Berdasarkan perhitungan tersebut, nilai CSI yang diperoleh adalah 79,49% atau 0,7949, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia berada dalam kategori puas.

Penilaian kelayakan pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri No. 119 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal. Standar tersebut mencakup enam indikator utama, yaitu keselamatan, keamanan dan ketertiban, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan pelayanan. Pada aspek keselamatan, penilaian meliputi penyediaan informasi dan fasilitas keselamatan serta kesehatan. Aspek keamanan dan ketertiban mencakup fasilitas keamanan, proses naik turun penumpang, pos dan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, peralatan pendukung keamanan, serta area parkir. Untuk aspek kehandalan atau keteraturan pelayanan, fokusnya pada kemudahan memperoleh tiket serta informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Aspek kenyamanan mencakup ruang tunggu, gate atau koridor boarding, toilet, tempat ibadah, pencahayaan, fasilitas kebersihan, pengatur suhu, ruang pelayanan kesehatan, dan area merokok. Pada aspek kemudahan, penilaian meliputi informasi pelayanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, informasi gangguan perjalanan, angkutan lanjutan, fasilitas penumpang, kemudahan naik turun penumpang, tempat parkir, serta pelayanan bagasi. Terakhir, aspek kesetaraan menilai fasilitas bagi penyandang disabilitas dan ruang khusus ibu menyusui di terminal.

Penilaian kelayakan fasilitas di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia dilakukan dengan mengisi kolom realisasi pada daftar yang telah dilengkapi indikator berupa pilihan "Ada" atau "Tidak". Checklist tersebut terdiri dari 50 item, dengan pemberian nilai 1 untuk fasilitas yang tersedia dan 0 untuk yang tidak ada. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat 29 fasilitas yang terealisasi dan 21 fasilitas yang belum terpenuhi. Dengan demikian, tingkat kelayakan fasilitas dan pelayanan di terminal ini dikategorikan kurang memenuhi syarat atau kurang layak, dengan nilai kelayakan keseluruhan

sebesar 58% atau 0,58. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penambahan fasilitas yang belum tersedia, seperti papan pengumuman keberangkatan kapal, informasi gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon atau SMS pengaduan, alat pemadam kebakaran, nomor telepon darurat, serta fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas (difabel). Upaya peningkatan fasilitas ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang di terminal tersebut.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Terminal Pelabuhan Ferry Tomia tergolong tinggi, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 79,49% atau 0,7949, yang masuk dalam kategori "puas". Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna merasa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, baik dari sisi kenyamanan, kemudahan, maupun keandalan pelayanan. Meskipun demikian, hasil evaluasi terhadap kelayakan fasilitas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 119 Tahun 2015 menunjukkan adanya ketimpangan yang signifikan. Dari total 50 indikator standar pelayanan, hanya 29 indikator (58%) yang terpenuhi, sementara 21 indikator lainnya belum direalisasikan, sehingga secara keseluruhan tingkat kelayakan terminal hanya mencapai 58% atau 0,58, dan diklasifikasikan dalam kategori "kurang memenuhi syarat". Kesenjangan antara tingkat kepuasan pengguna dan kondisi objektif fasilitas terminal menandakan bahwa kepuasan masyarakat tidak selalu mencerminkan terpenuhinya standar pelayanan minimum yang ditetapkan secara normatif. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dari pihak pengelola dan pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan infrastruktur dan melengkapi fasilitas pendukung, terutama yang berkaitan dengan informasi keberangkatan, sarana keselamatan, serta aksesibilitas bagi kelompok rentan. Langkah-langkah tersebut penting untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang adil, layak, dan berkelanjutan di kawasan kepulauan seperti Wakatobi.

Daftar Pustaka

- Aritonang R.L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia. Jakarta.
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Peraturan BKN Nomor 26 Tahun 2019. (2019). Peraturan Badan Kepegawaian Negara tentang Pembinaan Penyelenggaraan Penilaian Kompetensi Pegawai Negeri Sipil. *Badan Kepegawaian Negara*, 1143. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/140334/peraturan-bkn-no-26-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*. 2011, h. 1-17.
- Puti, S., Latief, M., Rohandi, M., & Suwandi, I. (2023). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Augmented Reality pada Materi Perakitan Komputer Kelas X TKJ di SMK Negeri 1 Gorontalo. *INVERTED: Journal of Information Technology Education*, 3(1), 80–93. <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/inverted>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rondonuwu, D. M., & Makarau, V. H. (2014). Desain Terminal Penumpang Pelabuhan Amung. 197–207.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. 1(6). <https://doi.org/10.33087/sms.v1i6.30>
- Zulyaden. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makasar Metro Kota Makasar (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang). 1–470.