



## Analysis Of Passenger Service Performance On Ship Crossing Facilities Ro-Ro Air Putih

Muhammad Rizki Romadhan<sup>1</sup>✉, Guswandi<sup>2</sup>, Faisal Ananda<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Bengkalis

✉ [madhanrizki04@gmail.com](mailto:madhanrizki04@gmail.com) (Penulis Korespondensi)

Received 25-08-2024; Revision 26-12-2025 accepted 26-12-2025

### Abstract

*In recent times there have been many public complaints related to the performance or quality of service at the Ro-Ro Air Putih Bengkalis crossing facility, such as the lack of adequate facilities and infrastructure, the length of time waiting for the ship, and other factors that make passengers less satisfied with the performance provided. The purpose of the study was to analyze how much the level of satisfaction of Ro-Ro Bengkalis users is to determine the level of service performance based on the quality of service obtained and the perception of passenger prices at the Ro-Ro Bengkalis crossing port, so that it is hoped that this research can make a significant empirical contribution to the development of policies to improve service quality at the Ro-Ro Air Putih ship crossing facility. This study uses the CSI (Customer Satisfacyion Index) method to measure passenger satisfaction. Based on the analysis that has been carried out, the performance of passenger services at the Air Putih Ro-Ro ship crossing facility is considered not good, this is based on a CSI value of 48.38% which indicates that passengers / users are less satisfied with the services provided, so it is necessary to improve in a structured and structured manner by related parties, especially on important items such as the availability of health workers and facilities, security officers, timeliness of departure, and discipline of officers, passengers, so that in the future the performance of passenger services on the Air Putih Ro-Ro ship facility can be even more.*

**Keywords:** Passenger satisfaction,; Service quality: Ro-Ro; CSI; Bengkalis Port

## Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang Pada Fasilitas Penyeberangan Kapal Ro-Ro Air Putih

### Abstrak

Dalam beberapa waktu terakhir banyak sekali keluhan masyarakat terkait dengan kinerja atau kualitas pelayanan pada fasilitas penyeberangan Ro-Ro Air Putih Bengkalis, seperti kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, lamanya waktu menunggu kapal, dan faktor-faktor lainnya yang membuat penumpang kurang puas terhadap kinerja yang diberikan. Tujuan dari penelitian menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Ro-Ro Bengkalis guna mengetahui tingkat kinerja pelayanan berdasarkan kualitas layanan yang didapatkan dan persepsi harga penumpang pada pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Bengkalis, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris yang signifikan bagi pengembangan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di fasilitas penyeberangan kapal Ro-Ro Air Putih. Penelitian ini menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfacyion Index*) untuk mengukur kepuasan penumpang. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan kinerja pelayanan penumpang pada fasilitas penyeberangan kapal Ro-Ro Air Putih dinilai kurang baik, hal ini berdasarkan nilai CSI 48,38 % yang menunjukkan bahwa penumpang/pengguna merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan peningkatan secara terprosedur dan terstruktur oleh pihak-pihak terkait terutama pada item-item yang penting seperti ketersediaan petugas dan fasilitas kesehatan, petugas keamanan, ketepatan waktu

berangkat, dan kedisiplinan petugas, penumpang, sehingga ke depannya kinerja pelayanan penumpang pada fasilitas kapal Ro-Ro Air putih dapat lebih lagi.

**Kata Kunci:** Kepuasan penumpang;; Kualitas pelayanan: Ro-Ro; CSI; Pelabuhan Bengkalis

## 1. Pendahuluan

Kapal adalah alat transportasi yang digunakan tidak hanya untuk membawa penumpang tetapi juga barang yang berada di atas perairan, seperti laut, sungai, dan danau. Ukurannya yang bervariasi, dari yang kecil seperti sampan dan perahu, hingga yang besar seperti kapal laut. Kapal yang besar bahkan mampu membawa sekoci di atasnya. Di Inggris, istilah "ship" digunakan pada kapal yang berukuran besar sementara "boat" merujuk kepada istilah kapal yang lebih kecil (Asoliha et al., 2020).

*Roll On - Roll Off* yang kemudian disingkat menjadi Ro-Ro, adalah jenis transportasi laut yang berfungsi mengangkut penumpang maupun kendaraan di mana dapat masuk dan keluar dengan sendirinya, fungsi kapal Ro-Ro seperti inilah yang membuat Ro-Ro seperti jembatan bergerak (*removable bridge*). Menurut PM No. 115 pasal 1 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan Di Atas Kapal, Kapal Ro-Ro kapal yang memiliki satu atau lebih geladak baik terbuka maupun tertutup yang digunakan untuk mengangkut segala jenis kendaraan sebagai muatan yang dimuat melalui sistem pintu rampa di bagian depan maupun di bagian belakang kapal dan dimuat serta dibongkar dari dan ke atas kapal menggunakan kendaraan atau platform yang di lengkapi roda.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan pasal 1 ayat 4, pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan Intra-dan antar Moda transportasi. Pelabuhan penyebrangan merupakan salah satu infrastruktur penting dalam bidang transportasi laut. Pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Air Putih merupakan pelabuhan laut yang berada di Provinsi Riau. Pelabuhan Ro-Ro Air Putih memiliki peran penting sebagai sarana penyebrangan orang dan barang dan merupakan satu-satunya akses logistik melalui jalur darat yang menghubungkan antara pulau Sumatera dan Bengkalis. Oleh karena itu, kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Bengkalis sangat penting untuk diperhatikan.

Kepuasan penumpang dapat diketahui melalui kinerja pelayanan (Ayu Mirayani Pradnyadari et al., 2022). Hal ini menandakan kinerja pelayanan sangat memengaruhi kepuasan penumpang, kinerja pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang sesungguhnya mereka terima dengan ekspektasi layanan yang mereka miliki. Ketika persepsi layanan yang diterima sejajar dengan ekspektasi, maka kualitas pelayanan dinilai memuaskan. Apabila persepsi melebihi ekspektasi, penilaian terhadap kualitas layanan akan semakin positif. Sebaliknya, jika persepsi layanan yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. (Fauzi et al., 2021).

(Hartatie et al., 2018) mendefinisikan kepuasan penumpang sebagai tingkat emosi yang muncul dari perbandingan antara realitas layanan yang diterima dan ekspektasi yang

dimiliki sebelumnya. Dalam penelitiannya (Syahidin et al., 2017) menerangkan ketika pelanggan merasa harga yang ditawarkan lebih murah, mendapat diskon, dan sesuai dengan kualitas produk atau layanan, maka mereka akan semakin puas. (Meo et al., 2023) juga menyatakan terdapat hubungan positif di antara harga dengan kepuasan penumpang. Persepsi positif terhadap harga dapat membuat pelanggan merasa mendapatkan lebih banyak manfaat dari apa yang mereka bayarkan. Dengan kata lain, pelanggan merasa untung karena layanan yang mereka dapat memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan harganya.

Pelayanan penyeberangan penumpang, sebagai bagian dari transportasi publik, kerap kali menjadi sorotan masyarakat terkait kinerjanya (Darmadi, 2016). Mengutip dari (SELARASRIAU.COM,2023) dalam beberapa waktu terakhir banyak sekali keluhan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan Ro-Ro Bengkalis, seperti kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, lamanya waktu menunggu kapal, kebutuhan armada yang tidak sesuai dengan jumlah penumpang, yang biasanya berujung pada panjangnya jumlahnya antrean di pelabuhan. Hal-hal ini seperti ini tentu menjadi catatan pemerintah dan lembaga terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang terhadap kualitas yang diberikan.

Untuk dapat mengatasi masalah-masalah di atas perlu dilakukan analisis seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Ro-Ro Bengkalis guna mengetahui tingkat kinerja pelayanan berdasarkan kualitas layanan yang didapatkan dan persepsi harga penumpang pada pelabuhan penyebrangan Air Putih Ro-Ro Bengkalis, sehingga penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan saran kepada instansi-instansi terkait terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih.

## 2. Metode

---

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan sejumlah kuesioner kepada penumpang/pengguna fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih yang menjadi responden dalam penelitian ini yang digunakan sebagai data primer, untuk data sekunder diambil dari catatan administrasi dari dinas perhubungan dan UPT Pelabuhan Ro-Ro Air Putih.

Kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden yakni penumpang ataupun pengguna pelabuhan Ro-Ro Air Putih dengan sifat kuesioner tertutup menggunakan *likert scale* atau skala *likert*. *Likert scale* (skala *likert*) merupakan alat ukur dalam penelitian yang berbentuk skala, skala *likert* digunakan untuk menilai sikap dan pandangan penumpang/pengguna Ro-Ro Air Putih terhadap pertanyaan/pernyataan yang diberikan. Dengan skala *likert* (Tabel 1) responden menginterpretasikan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pernyataan/pertanyaan yang diberikan. Skala yang digunakan berbentuk angka dari 1-5, dalam penelitian ini skala tersebut mengindikasikan kepuasan dan kepentingan responden terhadap suatu item, nilai 1 menunjukkan responden sangat tidak puas atau merasa sangat tidak penting terhadap suatu item, dan nilai 5 menandakan responden sangat puas atau merasa sangat penting terhadap suatu item.

Indikator kepuasan penumpang didasarkan pada kualitas layanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan (keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan,

kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan ) serta persepsi penumpang terhadap harga yang diberikan pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih, Bengkalis.

**Tabel 1.** Skala *Likert*

Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat penting	Sangat puas

Pada tahap awal akan dilakukan survei pendahuluan. Pada survei pendahuluan ini kuesioner akan diberikan kepada responden di luar responden utama sebanyak 30 responden, kuesioner yang telah berikan akan dilakukan uji validitas. Uji validitas berfungsi untuk menilai apakah kuesioner yang diberikan menghasilkan data valid atau tidak (Febrina Tarigan et al., 2022). Tujuan uji validitas ini untuk mengevaluasi apakah pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner relevan dan mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Selain uji validitas kuesioner yang disebar akan di uji reliabilitas. Uji reliabilitas untuk memastikan apakah kuesioner dapat digunakan berulang kali, minimal oleh responden yang sama, tanpa menghasilkan perubahan signifikan dalam skor. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 (Anggraini et al., 2022). Setelah kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya maka kuesioner dapat disebar pada responden utama.

Analisis CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang/pengguna fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih. Nilai *Customer satisfaction index* ini digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan, apakah sudah sesuai dengan harapan penumpang (Hidayat et al., 2019). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menghitung CSI antara lain menghitung *Mean Importance Score* (MIS) yaitu rata-rata dari tingkat kepentingan suatu indikator, *Mean Satisfaction Score* (MIS) yaitu rata-rata dari tingkat kepuasan suatu indikator, menghitung *Weight Factor* (WF yaitu persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator, menghitung *Weight Score* (WS) bobot ini adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS), menghitung *Weight Total* (WT) Bobot ini adalah total keseluruhan dari jiali *Weight Score*. Untuk mendapatkan nilai CSI maka nilai WT dibagi dengan nilai maksimum yang digunakan di skala *likert* yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100%. Nilai inilah nantinya yang menjadi persentase tingkat kepuasan penumpang di fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih, Bengkalis.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran yang mengacu pada skala *Likert*, Kriteria tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	
Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Tidak Puas

0,00 – 0,34

Sangat Tidak Puas

### 3. Hasil dan Pembahasan

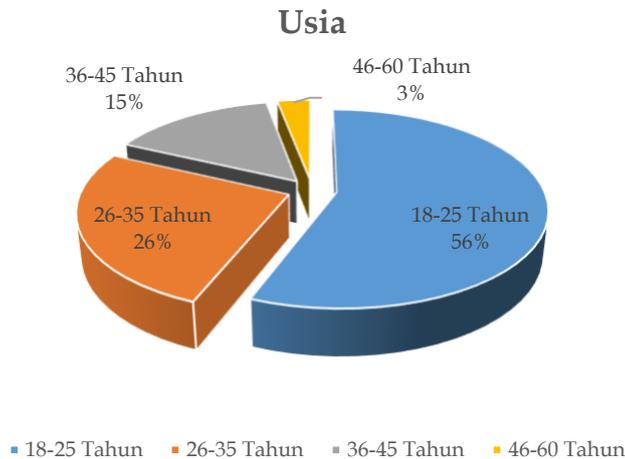
#### 3.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden 100 responden, jumlah ini di dapat dari perhitungan menggunakan persamaan Slovin dengan populasi yang digunakan adalah penumpang/pengguna pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih, karakteristik responden yang di teliti dapat dilihat dalam diagram di bawah ini:



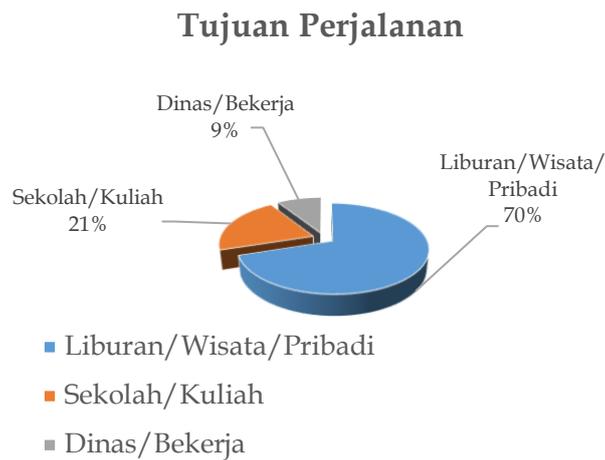
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram di atas dari 100 responden yang mengisi kuesioner, 51% persen berjenis kelamin perempuan dan 49% berjenis kelamin laki-laki.



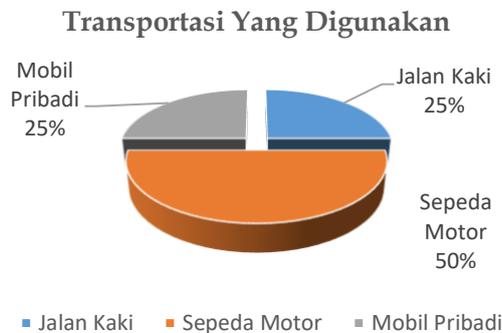
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden berdasarkan usia, responden di bagi menjadi 4 rentang usia, di mana penumpang dengan usia 18-25 tahun paling banyak sebesar 56%, kemudian usia 26-35 tahun 21%, usia 36-45 tahun 15 %, dan usia 46-60 tahun 3%.



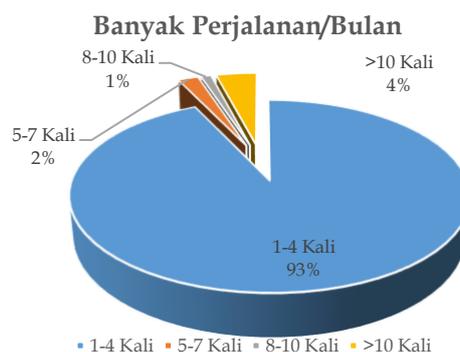
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan, responden di bagi menjadi 3 kriteria tujuan, di mana Liburan/wisata/pribadi menjadi tujuan paling banyak dari 100 responden yaitu sebesar 70%, kemudian sekolah/kuliah 21%, dinas/bekerja 9%



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Transportasi Yang Digunakan

Selanjutnya dari diagram di atas, dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan transportasi yang digunakan, di mana responden yang di teliti menggunakan sepeda motor sebesar 50% dari jumlah sampel, mobil pribadi dan jalan kaki masing-masing 25%.



### Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Melakukan Perjalanan/Bulan

Berdasarkan diagram di atas, karakteristik responden berdasarkan banyak perjalanan yang dilakukan dalam sebulan, responden di bagi menjadi 4 kriteria, di mana dari 100 responden yang menggunakan fasilitas penyebrangan, paling banyak 1-4 kali/bulan yaitu sebesar 93%, kemudian 5-7 kali/ bulan 2%, 8-10 kali/bulan 1%, dan >10 kali/bulan 4%.

### 3.2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data

No.	Indikator	Kepentingan			Kepuasan		
		r tabel	r hitung	Keterangan	r tabel	r hitung	Keterangan
<b>Keselamatan</b>							
1	Kemudahan mengakses fasilitas keselamatan dan kesehatan ( APAR, titik evakuasi, nomor telepon darurat, kursi roda, tandu, kotak P3K, klinik kesehatan ataupun tempat penanganan darurat)	0,1966	0,559	VALID	0,1966	0,558	VALID
2	Petugas kesehatan dan keselamatan selalu tanggap dalam menangani permasalahan kesehatan dan keselamatan dan memaparkan prosedur keselamatan sebelum berangkat	0,1966	0,580	VALID	0,1966	0,526	VALID
<b>Keamanan</b>							
3	CCTV berfungsi dengan baik	0,1966	0,572	VALID	0,1966	0,56	VALID
4	Petugas keamanan cepat tanggap terhadap segala bentuk aduan, risiko bahaya, dan permasalahan yang terjadi	0,1966	0,716	VALID	0,1966	0,721	VALID

5	Jalur khusus bagi pejalan kaki aman dari lokasi pemberhentian dari ruang tunggu ke kapal	0,1966	0,594	VALID	0,1966	0,561	VALID
	<b>Keandalan</b>						
6	Ketepatan dan kepastian waktu berangkat	0,1966	0,678	VALID	0,1966	0,523	VALID
7	Pelayanan tiket beroperasi dengan baik dan petugas selalu ada pada saat jam operasional	0,1966	0,725	VALID	0,1966	0,622	VALID
	<b>Kenyamanan</b>						
8	Kebersihan selalu terjaga dan tidak ada sampah-sampah yang berserakan	0,1966	0,700	VALID	0,1966	0,663	VALID
9	Sarana dan prasarana yang ada ( tempat ibadah, toilet, ruang tunggu, kantin) memadai dengan penumpang yang ada.	0,1966	0,672	VALID	0,1966	0,662	VALID
10	Petugas disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggap terhadap setiap keluhan penumpang.	0,1966	0,706	VALID	0,1966	0,709	VALID
	<b>Kemudahan/keterjangkauan</b>						
11	Informasi terkait perjalanan dan gangguan jelas dan mudah dipahami	0,1966	0,675	VALID	0,1966	0,713	VALID
12	Tempat parkir bagi kendaraan sesuai dengan jumlah penumpang dan sirkulasi lancar	0,1966	0,706	VALID	0,1966	0,506	VALID
13	Terdapat Fasilitas Khusus Untuk	0,1966	0,659	VALID	0,1966	0,509	VALID

	Pelayanan Penumpang						
	<b>Kesetaraan</b>						
14	Tersedianya ruangan khusus bagi ibu menyusui	0,1966	0,724	VALID	0,1966	0,456	VALID
15	Tersedianya tempat duduk prioritas ibu hamil dan penyandang disabilitas	0,1966	0,737	VALID	0,1966	0,452	VALID
	<b>Persepsi Harga</b>						
16	Tarif yang diberikan terjangkau	0,1966	0,725	VALID	0,1966	0,576	VALID
17	Tarif yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,1966	0,75	VALID	0,1966	0,623	VALID
18	Tarif yang diberikan sesuai fasilitas yang di dapat	0,1966	0,666	VALID	0,1966	0,5	VALID

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dilihat dari 18 item kuesioner yang di berikan kepada responden, semua nilai r hitung masing-masing item > r tabel (0,1966), baik pada tingkat kepentingan maupun kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang diberikan kepada responden tersebut mampu menghitung variabel-variabel yang ada.

### 3.3. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* tertera pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner

Kriteria	Reliabilitas	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	N
Kepentingan	0,928	18
Kepuasan	0,877	18

Berdasarkan tabel 4 di atas nilai cronbach alpha untuk tingkat kepentingan sebesar 0,928 dan tingkat kepuasan 0,877, nilai ini lebih besar daripada 0,6 yang digunakan sebagai acuan apakah suatu item dinyatakan reliabel atau tidak, maka dari hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner sangat reliabel dan dapat di gunakan berulang kali pada kasus yang sama.

### 3.4. Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden didapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (MIS) dan nilai rata-rata tingkat kepuasan (MSS)

penumpang/pengguna, yang kemudian digunakan untuk menghitung WF (Weight Factor), WS (Weight Score), WT (Weight Total) dan CSI dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index*

No.	Indikator	<i>Customer Satisfaction Index</i>			
		MIS	MISS	WF	WS
<b>Keselamatan</b>					
1	Kemudahan mengakses fasilitas keselamatan dan kesehatan ( apar, titik evakuasi, nomor telepon darurat, kursi roda, tandu, kotak p3k, klinik kesehatan ataupun tempat penanganan darurat)	4,48	1,64	5,53	9,07
2	Petugas kesehatan dan keselamatan selalu tanggap dalam menangani permasalahan kesehatan dan keselamatan dan memaparkan prosedur keselamatan sebelum berangkat	4,41	1,28	5,45	6,97
<b>Keamanan</b>					
3	CCTV berfungsi dengan baik	4,61	3,45	5,69	19,64
4	Petugas keamanan cepat tanggap terhadap segala bentuk aduan, risiko bahaya, dan permasalahan yang terjadi	4,54	1,40	5,61	7,85
5	Jalur khusus bagi pejalan kaki aman dari lokasi pemberhentian dari ruang tunggu ke kapal	4,66	3,56	5,75	20,49
<b>Keandalan</b>					
6	Ketepatan dan kepastian waktu berangkat	4,69	1,16	5,79	6,72
7	Pelayanan tiket beroperasi dengan baik dan petugas selalu ada pada saat jam operasional	4,61	3,48	5,69	19,81
<b>Kenyamanan</b>					
8	Kebersihan selalu terjaga dan tidak ada sampah-sampah yang berserakan	4,64	2,10	5,73	12,03

9	Sarana dan prasarana yang ada ( tempat ibadah, toilet, ruang tunggu, kantin) memadai dengan penumpang yang ada.	4,63	2,31	5,72	13,21
10	Petugas disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggap terhadap setiap keluhan penumpang.	4,51	1,98	5,57	11,03
<b>Kemudahan/keterjangkauan</b>					
11	Informasi terkait perjalanan dan gangguan jelas dan mudah dipahami	4,36	1,22	5,38	6,57
12	Tempat parkir bagi kendaraan sesuai dengan jumlah penumpang dan sirkulasi lancar	4,42	2,85	5,46	15,56
<b>Kesetaraan</b>					
13	Terdapat fasilitas khusus untuk pelayanan penumpang	4,31	3,12	5,32	16,61
14	Tersedianya ruangan khusus bagi ibu menyusui	4,37	2,83	5,40	15,27
15	Tersedianya tempat duduk prioritas ibu hamil dan penyandang disabilitas	4,44	2,07	5,48	11,35
<b>Persepsi Harga</b>					
16	Tarif yang diberikan terjangkau	4,47	3,47	5,52	19,15
17	Tarif yang diberikan sesuai dengan sesuai dengan peraturan yang berlaku	4,45	3,43	5,50	18,85
18	Tarif yang diberikan sesuai dengan fasilitas yang di dapat	4,38	2,17	5,41	11,74
<b>Total</b>		<b>80,98</b>	<b>43,52</b>	<b>100,00</b>	<b>241,91</b>
<b>WF</b>			<b>241,91</b>		
<b>CSI</b>			<b>48,38%</b>		

Dari tabel 5 di atas menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Indeks* sebesar 48,38%. Berdasarkan tabel 2 kriteria nilai CSI berada pada rentang 0,35 sampai dengan 0,50 dengan kriteria kurang puas, ini mengindikasikan bahwasanya penumpang/ pengguna kurang puas terhadap kinerja pelayanan pada fasilitas penyebrangan penumpang Ro-Ro Air Putih, Bengkulu.

Dilihat dari rata-rata tingkat kepentingan terhadap item-item > 4 yang mengindikasikan bahwa item-item tersebut sangat penting, tetapi kepuasan penumpang (MSS) berkisar di antara nilai 1-3 yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat kurang puas sampai cukup puas,

terutama di beberapa item seperti ketersediaan petugas dan fasilitas kesehatan, petugas keamanan, ketepatan waktu berangkat, dan kedisiplinan petugas, penumpang sangat tidak puas terhadap item-item ini, sehingga perlu adanya peningkatan secara terprosedur dan terstruktur dapat meningkatkan kepuasan penumpang pada item-item yang di anggap penting tersebut.

## 4. Kesimpulan

---

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, Kinerja pelayanan penumpang pada fasilitas penyebrangan kapal Ro-Ro Air Putih dinilai kurang baik, hal ini didasarkan nilai CSI 48,38 % yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang/pengguna masuk dalam kriteria kurang puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan peningkatan oleh pihak-pihak terkait terutama pada item-item yang penting seperti ketersediaan petugas dan fasilitas kesehatan, petugas keamanan, ketepatan waktu berangkat, dan kedisiplinan petugas, penumpang, sehingga ke depannya kinerja pelayanan penumpang pada fasilitas kapal Ro-Ro Air putih dapat lebih lagi.

## Ucapan Terimakasih

---

Ucapan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Bengkalis melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam memberikan akses untuk melakukan pengambilan data di Pelabuhan Penyebrangan Ro-o Air Putih.

## Daftar Pustaka

---

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Asoliha, F., Donie Aulia, M., & Fathoni, M. (2020). Evaluasi Aktivitas Operasional Angkutan Penyeberangan Lintas Merak-Bakauheni. In *CRANE: Civil Engineering Research Journal*, (Vol.1). <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/crane68FitriyaniAsoliha/CRANE/2020>
- Ayu Mirayani Pradnyadari, N. L. M., Yoga, I. W. G. D., & Goncalves, J. M. G. (2022). Evaluasi Pelayanan Penumpang (Studi Kasus: Pelabuhan Dili Timor Leste). *Reinforcement Review in Civil Engineering Studies and Management*, 1(1), 11–19. <https://doi.org/10.38043/reinforcement.v1i1.4058>
- Darmadi, Zainul Arifin, M., & Widyawati Agustin, I. (2016). *Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau-Penajam Trajectory, Balikpapan. Media Teknik Sipil*. 42–50. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jmts/article/view/3288>
- Fauzi, R., Sakti, J., Widiyanto, P., & Susanto, P. C. (2021). Service Quality And Customer Satisfaction Increasing Loyalty Of Passengers Ro-Ro Ferry BakauhenI, *JEMEB*, 1(1), 79–92. <https://abnuscjournal.com/jemeb>

- Febrina Tarigan, E., Nilmarito, S., Islamiyah, K., Darmana, A., Retno, D., Suyanti, D., & Abstrak, I. A. (2022). Analisis Instrumen Tes Menggunakan Rasch Model dan Software SPSS 22.0. *JIPK*, 16(2). <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/JIPK>
- Hartatie, Hartatie, & Haksama, Setya. (2018). Patient satisfaction analysis based on gronroos method at obstetric-gynecology specialist clinic, mitra keluarga waru hospital, Sidoarjo. *Health Notions*, 2(4), 432–438. <http://heanoti.com/index.php/hnhttp://heanoti.com/index.php/hn/article/view/hn20406>
- Hidayat, A., Kalangi, T. J. F., & Togatorop, A. L. (2019). Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Meteor STIP Marunda*, 12(1), 15–24. <https://doi.org/10.36101/msm.v12i1.58>
- Meo<sup>1</sup>, L. B., Tamba<sup>2</sup>, P., & Gunadi<sup>3</sup>, W. (2023.). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) Di Wilayah Biak Dan Sorong. 12(4).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 115 Tahun 2016. Tata Cara Pengangkutan Kendaraan di atas Kapal.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- SELARASRIAU.COM. 20 November, (2023). Warga Keluhkan Buruknya Pelayanan di Pelabuhan Penyebrangan Roro Bengkalis, Ombudsman Riau Turun Tangan, <https://selarasriau.com/detail/1037/>
- Syahidin., Adnan., E. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Jurnal GPJER*, 4(1). 20–32. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License