



Evaluasi Kinerja Fasilitas Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa Kota Makassar dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Feri Wisudawanto¹, Heri Sutanto², Masluhah³, Roy Tato Bangun⁴

¹Politeknik Pelayaran Barombong, Makassar, Indonesia, ferywanto13@gmail.com

²Politeknik Pelayaran Barombong, Makassar, Indonesia, herisutanto@poltekpelbarombong.ac.id

³Politeknik Pelayaran Barombong, Makassar, Indonesia, masluhah@poltekpelbarombong.ac.id

⁴Politeknik Pelayaran Barombong, Makassar, Indonesia, roytato29@gmail.com

Corresponding Author: ferywanto13@gmail.com¹

Abstract: *The problem addressed in this study is the suboptimal performance of facilities at Kayu Bangkoa People's Crossing Port in Makassar City, which has not fully met user expectations. This study aims to evaluate port facility performance based on perceived importance and performance levels and to determine improvement priorities. The research design employs a quantitative approach with a descriptive analytical method. The population consists of all port service users, with a sample of 27 respondents selected using purposive and accidental sampling techniques. Data collection methods include questionnaires, field observations, in-depth interviews, and documentation. Data analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method with a Cartesian quadrant mapping approach. The results indicate an average importance score of 4.36 and an average performance score of 2.76, revealing a significant gap between expectations and actual performance. Attributes such as navigation channels, security systems, and health facilities fall into the priority improvement quadrant. The discussion highlights that inadequate main and supporting facilities negatively affect user satisfaction. The study concludes that targeted improvements in priority facilities are essential to enhance service quality and maritime safety at Kayu Bangkoa Port.*

Keywords: Port Performance, Port Facilities, Importance Performance Analysis, User Satisfaction, People's Crossing Port

Abstrak: Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja fasilitas Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa Kota Makassar yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas pelabuhan berdasarkan persepsi tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) serta merumuskan prioritas perbaikan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitis. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa pelabuhan, dengan sampel sebanyak 27 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Metode pengumpulan data dilakukan

melalui kuesioner, observasi lapangan, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dengan pemetaan diagram kartesius empat kuadran. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata nilai harapan sebesar 4,36 dan rata-rata kinerja sebesar 2,76, yang mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara harapan dan kinerja aktual. Beberapa atribut seperti alur pelayanan, sistem keamanan, dan fasilitas kesehatan berada pada kuadran prioritas utama untuk diperbaiki. Pembahasan menunjukkan bahwa rendahnya kualitas fasilitas utama dan pendukung berdampak pada tingkat kepuasan pengguna jasa. Kesimpulan penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan fasilitas prioritas secara terarah guna meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pelayanan di Pelabuhan Kayu Bangkoa

Kata Kunci: Kinerja Pelabuhan, Fasilitas Pelabuhan, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna Jasa, Pelabuhan Penyeberangan Rakyat

PENDAHULUAN

Konsep Perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain membutuhkan tiga hal yaitu aspek manusia, sarana dan infrastruktur prasarana, dalam kaitannya dengan infrastruktur pelabuhan, Indonesia adalah sebuah negara yang dikenal sebagai negara maritim memiliki banyak pulau yang terbentang di perairan yang luas. Dengan adanya infrastruktur transportasi yang baik, mobilitas manusia dan barang menjadi lebih lancar. Hal ini menunjukkan bahwa transportasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas perekonomian di Indonesia. Salah satu moda yang sering digunakan untuk menunjang transportasi di daerah kepulauan adalah dengan angkutan penyeberangan. Angkutan penyeberangan merupakan sarana transportasi yang dapat digunakan sebagai jembatan yang difungsikan untuk menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang terpisahkan oleh perairan untuk dapat mengangkut penumpang dan kendaraan serta muatannya (Syamsul et. al, 2021). Untuk dapat menunjang kegiatan dari angkutan penyeberangan tersebut, maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dalam pelaksanaannya para pengguna jasa dapat terlayani dengan baik.

Kota Makassar merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia timur dan menjadi ibukota provinsi Sulawesi Selatan menjadi sentra utama kegiatan perekonomian dan pendidikan yang menjadi daya tarik perpindahan penduduk ke kota ini. Baik itu untuk sekolah, kuliah atau memperbaiki ekonomi dengan bekerja. Moda transportasi sudah ada di kota ini sudah hampir lengkap, baik itu jalur laut, udara, maupun darat untuk menunjang mobilisasi perpindahan penduduk dari/ke kota ini.

Pelabuhan Rakyat Dermaga Kayu Bangkoa kota Makassar yang berlokasi di Jl. Penghibur No.2 Kelurahan Bulu Gading Kecamatan Ujung Pandang, merupakan salah satu pintu masuk dari dan ke pulau-pulau sekitar kota Makassar. Puluhan perahu tertambat di bibir dermaga pelabuhan rakyat Dermaga Kayu Bangkoa yang siap melayani penumpang antar pulau, baik itu aktivitas masyarakat pulau yang keluar masuk kota Makassar atau wisatawan yang berasal dari Makassar yang ingin menghabiskan waktu berwisata di beberapa pulau yang menjadi objek wisata guna meringankan penat bekerja atau berkuliah.

Pelabuhan rakyat ini telah beroperasi sejak tahun 1970-an ini melayani berbagai jenis kapal mulai dari kapal jenis fiber ukuran 8 meter hingga kapal kayu yang lebih besar untuk kebutuhan bongkar muat dengan trayek penyeberangan dari kota Makassar menuju pulau Barrang Lompo, Barrang Caddi, Pulau Kodinggareng Keke, dan pulau lain sekitarnya.

Untuk dapat mendukung kelancaran kegiatan penyeberangan oleh masyarakat maka diperlukan fasilitas yang memadai dan dapat berfungsi dengan baik. Selain itu, ketersediaan fasilitas daratan dan perairan di Pelabuhan tentunya harus membuat pengguna jasa merasa nyaman dan aman. Namun masih ditemukan di lapangan terkait kondisi pelayanan bagi

angkutan penyeberangan yang masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Penumpang Angkutan Penyeberangan. Penyebabnya adalah masih terdapat jenis pelayanan yang belum dapat dilaksanakan secara optimal. Kondisi eksisting yang ada di Pelabuhan Kayu Bangkoa ini yaitu tidak terdapat ruang tunggu, tidak tersedianya fasilitas dan petugas kesehatan, kurangnya kondisi toilet, tidak adanya fasilitas ruang ibu menyusui, tidak terdapat petugas keamanan, kondisi parkir yang masih bercampur dengan tempat parkir angkutan umum dan menggunakan badan jalan serta tidak adanya tempat menunggu seperti halte atau shelter untuk menunggu kendaraan angkutan umum dan keterpaduan antar moda menjadikan kondisi Pelabuhan Penybrangan Kayu Bangkoa menjadi tidak teratur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitis untuk mengevaluasi kinerja fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Rakyat Kayu Bangkoa Kota Makassar dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengukur tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) dari berbagai atribut fasilitas pelabuhan secara objektif berdasarkan persepsi pengguna jasa. Metode deskriptif analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual fasilitas pelabuhan serta menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Rakyat Kayu Bangkoa, meliputi penumpang, pelaku usaha, operator pelabuhan, awak kapal, serta masyarakat kepulauan yang bergantung pada aktivitas pelabuhan tersebut. Mengingat populasi yang beragam, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling untuk memilih responden yang memiliki pengalaman dan pemahaman terkait fasilitas pelabuhan, serta accidental sampling untuk menjangkau responden yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yaitu dengan memetakan atribut-atribut fasilitas ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) menjadi fokus perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah, sedangkan atribut pada Kuadran II dipertahankan karena sudah menunjukkan kinerja yang baik sesuai harapan pengguna. Data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan nilai rata-rata masing-masing atribut, kemudian divisualisasikan dalam diagram kartesius IPA. Sementara itu, data kualitatif dari wawancara dan observasi dianalisis secara tematik untuk memperkuat interpretasi hasil pemetaan IPA serta memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kinerja fasilitas pelabuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis untuk mengetahui sejauh mana kinerja Pelabuhan Penyeberangan rakyat kayu Bangkoa Kota Makassar dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau Importance Performance Analysis sebagai berikut: Keterangan:

Tki = Tingkat kepuasan responden Xi = Skor Penilaian tingkat kinerja Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Tabel 1 Hasil Rata – Rata Nilai Dari Atribut Harapan

No	Pernyataan	Harapan			Total	Rata-rata	
		Buruk	Sedang	Baik			
1	Fasilitas utama Pelabuhan	Dermaga/Jetty	0	27	0	108	4.00
2		Kolam Pelabuhan	0	18	9	117	4.33
3		Alur Pelayaran	0	6	21	129	4.78
4		Tambatan Kapal	0	13	14	122	4.46
5		Lapangan penumpukan	0	14	13	121	4.52
6		Gudang/warehouse	0	27	0	108	4.00
7	Fasilitas Pendukung	Peralatan bongkar muat	0	13	14	122	4.52
8		Jalan rel dalam pelabuhan	0	27	0	108	4.00
9		Area parkir kend.Bermotor	0	11	16	124	4.59
10		Sistem Navigasi (VTS,SAR, lampu mercuar dll)	0	12	15	123	4.56
11		Sistem keamanan (CCTV, security)	0	8	19	127	4.70
12		Perkantoran	0	20	7	115	4.26
13		Fasilitas Kesehatan	0	26	1	109	4.04
14		Fasilitas umum (toilet, ruang tunggu penp)	0	12	15	123	4.56
15		Instalansi air bersih dan BBM	0	23	4	112	4.15

Tabel 2 Hasil Rata – Rata Nilai Dari Atribut Kinerja

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata	
		Tidak Ada	Rusak Sekali	Rusak	Baik	Baik Sekali			
1	Fasilitas utama Pelabuhan	Dermaga/Jetty	1	6	5	9	6	94	3.48
2		Kolam Pelabuhan	3	9	6	8	1	76	2.78
3		Alur Pelayaran	6	14	3	4	0	59	2.19
4		Tambatan Kapal	6	13	4	3	1	61	2.26
5		Lapangan penumpukan	0	8	6	7	6	92	3.41
6		Gudang/warehouse	3	13	6	5	0	67	2.48
7	Fasilitas Pendukung	Peralatan bongkar muat	2	11	7	4	3	76	2.81
8		Jalan rel dalam pelabuhan	0	10	13	4	0	75	2.78
9		Area parkir kend.Bermotor	0	12	11	3	1	74	2.74
10		Sistem Navigasi (VTS,SAR, lampu mercuar dll)	2	5	5	5	10	97	3.56
11		Sistem keamanan (CCTV, security)	0	14	7	5	1	74	2.74
12		Perkantoran	2	17	3	4	1	66	2.44
13		Fasilitas Kesehatan	5	18	4	0	0	53	1.96
14		Fasilitas umum (toilet, ruang tunggu penp)	1	6	4	16	0	89	3.3
15		Instalansi air bersih dan BBM	6	11	4	6	0	64	2.44

Tabel 3 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan

No	Pernyataan	Harapan	Kinerja	
1	Dermaga/Jetty	4.00	3.48	
2	Fasilitas utama Pelabuhan	Kolam Pelabuhan	4.33	2.78
3		Alur Pelayaran	4.78	2.19
4		Tambatan Kapal	4.46	2.26
5		Lapangan penumpukan	4.52	3.41
6		Gudang/warehouse	4.00	2.48
7		Peralatan bongkar muat	4.52	2.81
8	Fasilitas Pendukung	Jalan rel dalam pelabuhan	4.00	2.78
9		Area parkir kend.Bermotor	4.59	2.74
10		Sistem Navigasi (VTS,SAR, lampu mercuar dll)	4.56	3.56
11		Sistem keamanan (CCTV, security)	4.70	2.74
12		Perkantoran	4.26	2.44
13		Fasilitas Kesehatan	4.04	1.96
14		Fasilitas umum (toliet, ruang tunggu penp)	4.56	3.3
15		Instalansi air bersih dan BBM	4.15	2.44
Rata-Rata		4.36	2.76	

Tabel di atas yang berisikan tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan akan digunakan untuk membuat diagram kartesius mengenai posisi penempatan data. Nantinya setiap atribut berdasarkan nilai kepentingan dan kinerjanya akan didistribusikan pada diagram kartesius. Diagram kartesius yang ditampilkan merupakan alat analisis untuk memetakan hubungan antara tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y) dari berbagai indikator pelayanan atau faktor yang diukur. Dengan memanfaatkan titik potong rata-rata kinerja dan rata-rata harapan, diagram ini membagi bidang koordinat menjadi empat kuadran utama. Masing-masing kuadran memberikan makna berbeda yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas peningkatan maupun pemeliharaan kualitas.

Kuadran I (Kinerja tinggi – Harapan tinggi)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas diagram. Atribut yang masuk dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang tinggi dari responden sekaligus sudah ditunjang oleh kinerja yang tinggi. Artinya, indikator-indikator ini dipersepsikan penting dan sejauh ini kinerjanya mampu memenuhi ekspektasi. Oleh karena itu, strategi yang paling tepat adalah mempertahankan kinerja yang sudah baik agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang. Atribut di kuadran ini biasanya menjadi “faktor kunci keberhasilan” yang sangat menentukan kepuasan atau efektivitas suatu program/layanan.

Kuadran II (Kinerja rendah – Harapan tinggi)

Kuadran ini berada di sebelah kiri atas diagram. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh responden, namun kenyataannya kinerja yang diberikan masih berada di bawah harapan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara ekspektasi dengan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, atribut di kuadran ini harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Peningkatan mutu, kualitas sumber daya, serta penyesuaian strategi pelayanan perlu diarahkan terutama untuk mengurangi ketidakpuasan responden pada aspek-aspek ini.

Kuadran III (Kinerja rendah – Harapan rendah)

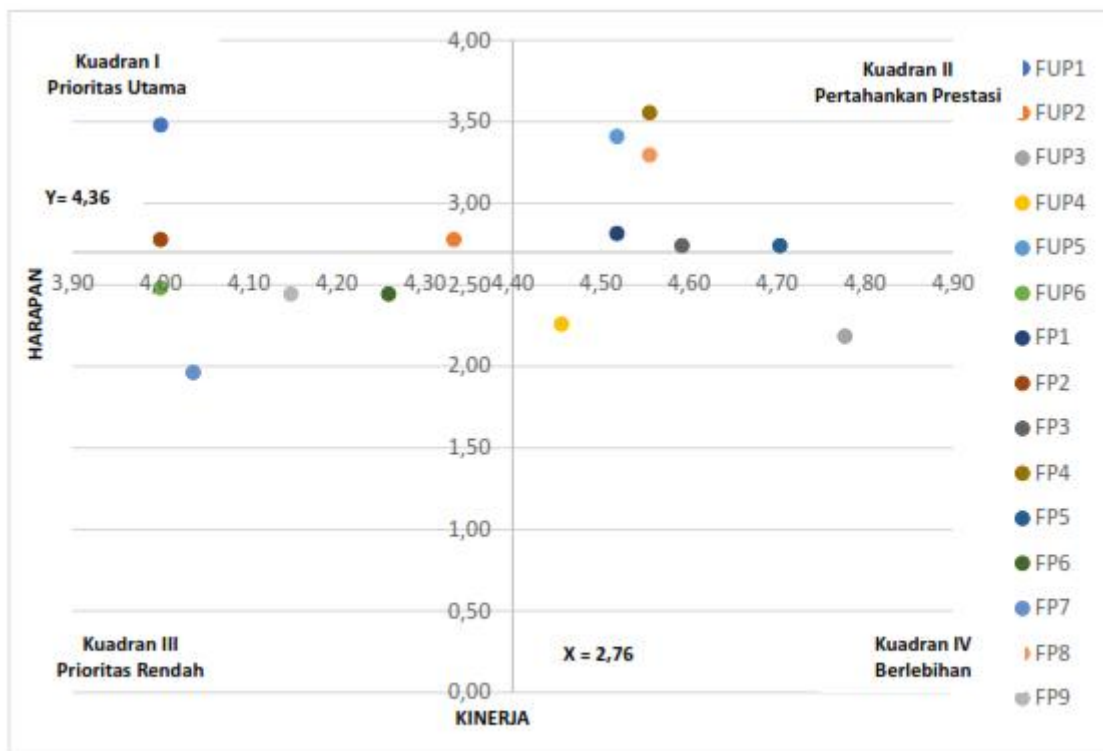
Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah diagram. Atribut yang berada di dalamnya merupakan faktor dengan tingkat kepentingan atau harapan yang relatif rendah, dan kinerja yang ditunjukkan pun masih rendah. Karena kedua variabel sama-sama rendah, maka indikator di kuadran ini biasanya dipandang tidak mendesak untuk ditingkatkan. Namun demikian, bukan berarti boleh diabaikan sepenuhnya, melainkan hanya menunjukkan bahwa

upaya perbaikan di area ini bisa dilakukan belakangan atau dengan alokasi sumber daya yang lebih terbatas.

Kuadran IV (Kinerja tinggi – Harapan rendah)

Kuadran ini berada di sebelah kanan bawah diagram. Atribut di kuadran ini menunjukkan kinerja yang relatif tinggi, namun tingkat harapan atau kepentingannya rendah bagi responden. Hal ini dapat dimaknai bahwa organisasi telah memberikan layanan atau kinerja yang baik pada aspek-aspek yang sebenarnya tidak terlalu dianggap penting oleh responden. Dengan kata lain, ada potensi terjadinya over-service. Kondisi ini bisa menjadi peluang untuk melakukan efisiensi alokasi sumber daya, dengan mempertimbangkan apakah tingkat kinerja yang tinggi ini memang sepadan dengan manfaat yang dirasakan, ataukah perlu dialihkan ke aspek lain yang lebih penting (misalnya ke atribut-atribut yang berada di kuadran II).

Dalam diagram yang ditampilkan, garis potong rata-rata digunakan untuk membagi area kuadran. Dari pengamatan, nilai rata-rata kinerja (X) berada di kisaran 2,76, sedangkan rata-rata harapan (Y) berada di kisaran 4,36. Dengan adanya batas ini, maka semua atribut yang diplot akan tersebar sesuai kuadran masing-masing. Posisi setiap atribut inilah yang kemudian menjadi dasar penentuan strategi: apakah perlu dipertahankan, diperbaiki, ditunda peningkatannya, atau dievaluasi karena terlalu berlebihan. Hasil analisis IPA dengan menggunakan diagram kartesius empat kuadran dapat dilihat pada Diagram di bawah.



Gambar Matriks Importance Performance Analysis

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan diagram kartesius, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas pelabuhan memiliki variasi kinerja dan tingkat kepentingan yang berbeda di mata responden. Pada Kuadran I, terdapat atribut penting seperti dermaga/jetty, jalan rel dalam pelabuhan dan Kolam Pelabuhan yang sudah memenuhi harapan sehingga perlu dipertahankan konsistensinya. Sementara itu, Kuadran II menjadi prioritas utama perbaikan karena meskipun sangat penting bagi pengguna, namun kinerjanya masih rendah, seperti pada Peralatan bongkar muat, Area parkir kendaraan bermotor, Sistem keamanan (CCTV, security), Sistem Navigasi (VTS, SAR, lampu mercuar dll), Lapangan Penumpukan dan Fasilitas umum (toliet, ruang tunggu penp). Adapun atribut yang masuk dalam Kuadran III, seperti gudang, perkantoran, fasilitas kesehatan dan instalasi air bersih dan BBM, dinilai

kurang penting dan kinerjanya rendah sehingga tidak mendesak untuk ditingkatkan. Terakhir, Kuadran IV menunjukkan adanya potensi over-service pada atribut seperti alur pelayaran, tambatan kapal, sistem navigasi, di mana kinerjanya sudah tinggi namun tingkat kepentingannya rendah. Dengan demikian, strategi pengelolaan fasilitas pelabuhan ke depan harus difokuskan pada peningkatan atribut di Kuadran II tanpa mengabaikan konsistensi di Kuadran I, sekaligus melakukan evaluasi efisiensi terhadap atribut di Kuadran IV agar sumber daya dapat digunakan secara lebih optimal.

Pembahasan

Kondisi Kinerja Pelabuhan Penyeberangan Rakyat Kayu Bangkoa sesuai dengan regulasi yang ada Pelabuhan Penyeberangan Rakyat Kayu Bangkoa merupakan salah satu simpul transportasi laut tradisional yang sangat penting di Kota Makassar. Pelabuhan ini menjadi penghubung utama antara daratan Makassar dengan pulau-pulau kecil di sekitarnya, seperti Pulau Lae-Lae, Barrang Lompo, Kodingareng, dan pulau lainnya. Dengan fungsi strategis tersebut, Pelabuhan ini tidak hanya melayani mobilitas masyarakat, tetapi juga menopang aktivitas ekonomi, distribusi logistik, serta akses pelayanan publik seperti pendidikan dan kesehatan bagi masyarakat kepulauan.

Dalam hal regulasi, Permenhub No. PM 39 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Penyeberangan* menetapkan bahwa setiap pelabuhan rakyat maupun komersial wajib memenuhi indikator pelayanan dasar, yang mencakup:

1. Keselamatan Pelayaran – termasuk kondisi alur pelayaran, ketersediaan sistem navigasi, serta kelayakan dermaga dan tambatan kapal.
2. Kenyamanan dan Keamanan Penumpang – mencakup ruang tunggu, toilet, fasilitas kesehatan, serta sistem keamanan pelabuhan.
3. Kelancaran Layanan – meliputi ketepatan jadwal keberangkatan, peralatan bongkar muat, lapangan penumpukan, dan area parkir.

Namun, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa kondisi eksisting Pelabuhan Kayu Bangkoa masih jauh dari standar tersebut. Berdasarkan data survei responden, sebagian besar fasilitas utama pelabuhan dinilai “rusak sekali” hingga “tidak ada”. Misalnya, dermaga kayu yang menjadi sarana utama tambatan kapal sering mengalami kerusakan akibat usia pakai dan paparan air laut, sehingga menimbulkan risiko keselamatan bagi pengguna jasa. Kolam pelabuhan yang sempit dan dangkal juga menjadi kendala serius, karena tidak mampu menampung kapal dalam jumlah banyak, sehingga sering terjadi antrean kapal terutama saat jam sibuk.

Selain itu, alur pelayaran menuju pelabuhan masih minim tanda navigasi yang memadai. Hal ini tentu meningkatkan risiko kecelakaan laut, terutama pada kondisi cuaca buruk. Kondisi serupa ditemukan pada tambatan kapal, di mana kapasitasnya tidak sebanding dengan volume pergerakan kapal dari dan ke pulau sekitar, sehingga memperlambat proses bongkar muat penumpang dan barang. Dari aspek fasilitas penunjang, kondisinya bahkan lebih memprihatinkan. Fasilitas gudang dan lapangan penumpukan barang tidak berfungsi optimal, sehingga sering kali terjadi pencampuran antara barang bawaan dan penumpang. Instalasi air bersih tidak tersedia secara memadai, begitu pula dengan fasilitas kesehatan yang hampir tidak ada di area pelabuhan. Padahal, menurut standar internasional *International Maritime Organization (IMO)*, pelabuhan rakyat sekalipun harus menyediakan fasilitas kesehatan dasar untuk penanganan darurat (IMO, 2018).

Kondisi nyata ini diperkuat dengan persepsi masyarakat pengguna jasa pelabuhan. Hasil survei menunjukkan bahwa 74,1% responden menilai fasilitas utama dalam kondisi rusak sekali, sedangkan 51,9% responden menilai fasilitas pendukung juga dalam kondisi rusak. Hal ini mencerminkan adanya gap signifikan antara ekspektasi masyarakat dengan kondisi di lapangan. Padahal, pengguna jasa pelabuhan sebagian besar adalah masyarakat

kepulauan yang sangat bergantung pada keberlangsungan layanan transportasi laut ini untuk aktivitas sehari-hari.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa masih jauh dari standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah. Minimnya perawatan infrastruktur, terbatasnya fasilitas penunjang, serta lemahnya aspek keselamatan dan keamanan menjadi indikator utama rendahnya kualitas pelayanan. Jika kondisi ini terus berlanjut, maka pelabuhan ini berpotensi tidak mampu mendukung konektivitas transportasi laut yang efisien dan aman bagi masyarakat kepulauan Makassar.

Persepsi dan Keinginan Pengguna Jasa Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa berasal dari pulau-pulau kecil di sekitar Makassar, seperti Pulau Kodingareng, Lae-Lae, dan Barrang Lompo, dengan tujuan utama ke pusat kota Makassar (77,8%). Kondisi ini menggambarkan bahwa pelabuhan Kayu Bangkoa bukan hanya sekadar titik transit, melainkan urat nadi utama mobilitas masyarakat kepulauan yang menggantungkan aktivitas ekonomi, pendidikan, kesehatan, hingga sosial-budaya pada konektivitas laut melalui pelabuhan ini.

Dari sisi biaya transportasi, persepsi masyarakat terhadap tarif kapal relatif positif. Sebanyak 63% responden menyatakan bahwa tarif kapal tergolong murah, sementara 29,6% menilai sesuai, dan hanya 7,4% yang menganggap mahal. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan tarif bukanlah masalah utama dalam penggunaan jasa pelabuhan, melainkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia.

Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pelabuhan cukup tinggi, khususnya pada aspek:

1. Area parkir kendaraan bermotor yang lebih memadai untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang.
2. Keamanan dan keselamatan melalui pemasangan *Closed Circuit Television (CCTV)*, penambahan personel keamanan, serta peralatan keselamatan darurat.
3. Navigasi pelayaran yang dilengkapi lampu mercusuar, radar, dan sistem informasi navigasi (VTS, SAR) agar perjalanan antar-pulau lebih aman.
4. Fasilitas umum seperti ruang tunggu yang layak, toilet bersih, serta penyediaan air bersih sebagai standar pelayanan dasar.

Namun, kondisi nyata di lapangan sangat berbeda dengan harapan tersebut. Berdasarkan survei, 74,1% responden menilai fasilitas utama dalam kondisi “rusak sekali”, sementara 51,9% menilai fasilitas pendukung “rusak”. Hal ini menunjukkan adanya gap signifikan antara ekspektasi masyarakat dengan kualitas pelayanan yang tersedia saat ini. Ketidakpuasan tersebut sejalan dengan temuan penelitian Tamin (2020), yang menekankan bahwa persepsi pengguna merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan transportasi, di mana kesenjangan antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan potensi penurunan kepercayaan terhadap layanan pelabuhan.

Perbaikan Fasilitas Utama dan Penunjang Pelabuhan Penyebrangan Rakyat Kayu Bangkoa

Berdasarkan hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat beberapa atribut layanan pelabuhan yang masuk kategori prioritas utama perbaikan. Atribut tersebut meliputi: peralatan bongkar muat, area parkir, sistem keamanan, sistem navigasi, lapangan penumpukan, serta fasilitas umum (toilet dan ruang tunggu penumpang). Atribut-atribut ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi di mata pengguna, namun kinerjanya masih rendah di lapangan. Untuk itu, diperlukan perencanaan desain fasilitas yang tidak hanya memperbaiki kondisi fisik, tetapi juga meningkatkan standar pelayanan minimal (SPM) sesuai Permenhub No. PM 39 Tahun 2015 serta mengacu pada standar internasional UNCTAD (2016) *Port Performance Indicators*, yang menekankan aspek keselamatan, kenyamanan, efisiensi, dan keberlanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Kinerja Fasilitas Pelabuhan penyeberangan rakyat Kayu Bangkoa Kota Makassar dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat ditarik sejumlah temuan penting yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Analisis dilakukan dengan memperhatikan aspek regulasi, persepsi dan harapan pengguna jasa, serta pemetaan prioritas pengembangan fasilitas pelabuhan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa pelabuhan ini memiliki peran vital sebagai simpul transportasi rakyat yang menghubungkan masyarakat kepulauan dengan pusat Kota Makassar. Namun, terdapat kesenjangan yang cukup besar antara harapan masyarakat dengan kinerja nyata fasilitas yang tersedia. Kondisi infrastruktur yang terbatas, minimnya fasilitas penunjang, serta lemahnya sistem keamanan dan keselamatan membuat layanan pelabuhan belum optimal.

Untuk itu, melalui analisis IPA diperoleh gambaran prioritas perbaikan yang dapat menjadi acuan bagi pengelola dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan pelabuhan. Berdasarkan rangkaian analisis tersebut, maka kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelabuhan Kayu Bangkoa belum sepenuhnya memenuhi regulasi, dengan fasilitas utama dan penunjang dalam kondisi terbatas.
2. Persepsi pengguna menunjukkan tarif dianggap terjangkau, tetapi harapan terhadap peningkatan fasilitas sangat tinggi.
3. Prioritas pengembangan fasilitas berdasarkan analisis IPA terletak pada peralatan bongkar muat, area parkir, sistem keamanan, sistem navigasi, lapangan penumpukan, dan fasilitas umum.

REFERENSI

- Dwiprabowo, H. (2015). Tol Laut: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Transportasi*, 15(1), 1-10.
- Eria. (2017). *ASEAN Connectivity 2025*. Jakarta: Economic Research Institute for ASEAN and East Asia.
- Eka Syaputra Albasri, Muhammad Rusmin, Marina Abriani Butudoka. 2022. *Jurnal Ilmu Manajemen Akuntansi Dan Transportasi(JIMATS)*. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/>. Diakses tanggal 10 Maret 20225.
- Gilang Abdilah Hidayat. 2024. Analisis Kinerja Operasional Pelabuhan (Studi Kasus Terminal Nilam Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya). <https://digilib.poltradabali.ac.id/>. Diakses tanggal 10 maret 20225.
- Kementerian Perhubungan. (2020). *Rencana Strategis Kementerian Perhubungan 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Notteboom, T., & Rodrigue, J. P. (2005). Port Regionalization: Towards a New Phase in Port Development. *Maritime Policy & Management*, 32(3), 297-313. ¹
- OECD. (2019). *The Impact of Digitalisation on Maritime Transport*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Rianti Apriani, Akhmadali, Heri Azwansyah. 2017. Evaluasi Kinerja Pelabuhan Rakyat Nipah Kuning. *Jurnal Manajemen Hasil Penelitian Maritim dan Sains*. <https://jurnal.untan.ac.id/>. Diakses tanggal 10 Maret 20225.
- UNCTAD. (2019). *Review of Maritime Transport 2019*. Geneva: United Nations Conference on Trade and Development.
- UNESCO. (2018). *Maritime Cultural Heritage*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- World Bank. (2018). *Connecting to Compete 2018: Trade Logistics in the Global Economy*. Washington DC: World Bank Publications.

- Yoga Wachyu Wicaksono, Setyo Nugroho (2017). *Analisis kinerja operasional pelayanan pelayaran rakyat*. <https://ejurnal.its.ac.id/>. Diakses tanggal 10 Maret 2025.
- Nuraida Wahyuni, Putiri Katili dan Badar Husain (2018). Importance Performance Analysis pada Jasa Transportasi (Studi Kasus PT.X). <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>. Diakses tanggal 10 Maret 2025.
- International Maritime Organization (IMO). (2018). *Guidelines on the provision of marine services in ports*. London: IMO Publishing.
- Kementerian Perhubungan RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 34 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kurniawan, A. (2021). Evaluasi Kinerja Pelabuhan Rakyat di Indonesia: Studi Kasus Sulawesi Selatan. *Jurnal Transportasi Laut*, 13(2), 101–114.
- Litman, T. (2022). *Evaluating Transportation Equity: Guidance for Incorporating Distributional Impacts in Transport Planning*. Victoria: Victoria Transport Policy Institute.
- Tamin, O. Z. (2020). *Transportasi: Perencanaan, Permodelan, dan Rekayasa*. Bandung: ITB Press.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2016). *Port Performance Indicators: Linking Performance Indicators to Strategic Objectives*. Geneva: United Nations.
- Data Hasil Penelitian Lapangan Pelabuhan Penyeberangan Rakyat Kayu Bangkoa (2025).