



# Evaluasi Kinerja Pelabuhan Pantoloan Kota Palu

**Nini Apriani Rumata<sup>1\*</sup>, Irnawaty Idrus<sup>2</sup>, Muh. Sucitra Amansah<sup>3</sup>**

<sup>1\*</sup>*Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia*

<sup>2</sup>*Program Studi Arsitektur, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia*

<sup>3</sup>*Program Studi Teknik Sipil, Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar, Indonesia*

\*Email : [nini.rumata@unismuh.ac.id](mailto:nini.rumata@unismuh.ac.id)

**Abstract:** The city of Palu is located in a very strategic area which making it a gateway to connect Central Sulawesi with Kalimantan Island. Pantoloan port developed as a support for the movement but even with the strategic location and enormous potential, this port tends to be quiet with activities that should be present at ports in general. This research aims to determine the level of satisfaction of port users and to analyze the factors that influence its performance. This research using a descriptive method with qualitative approach through distributing questionnaires to respondents which later be analyzed using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods. The results of the evaluation study on the performance of Pantoloan Port are that port users are quite satisfied with a percentage reaching 52%. Other factors that greatly influence the level of satisfaction and are priorities in developing port performance are timeliness, accessibility and affordable rates.

**Keywords:** Port Performance; Pantoloan Port; CSI; IPA.

## 1. PENDAHULUAN

Sistranas merupakan sistem transportasi meliputi angkutan darat seperti jalan dan kereta api, penyeberangan seperti laut, sungai, danau serta udara dan jaringan pipa dimana sarana dan prasarana yang ada digunakan untuk melayani pergerakan orang ataupun produk (Menteri Perhubungan, 2005). Pelabuhan yang merupakan infrastuktur transportasi laut turut mengambil andil dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional (Ninvika dkk., 2023). Kinerja pelabuhan yang luar biasa menunjukkan kemampuannya untuk memberikan layanan yang unggul (Triatmodjo, 2009).

Palu merupakan kota dengan wilayah strategis yang menjadikan wilayah ini sebagai pintu gerbang terutama penghubung dengan Pulau Kalimantan. Pelabuhan Pantoloan merupakan pelabuhan utama yang memberikan pelayanan jasa penumpang kapal laut dengan layanan pelayaran domestik untuk daerah Kota Palu dan sekitarnya. Mulai dari tahun 2014, Pelabuhan Pantoloan telah ditetapkan sebagai hub logistik dan komoditas nasional. Pelabuhan ini sedang dikembangkan untuk membantu KEK atau Kawasan Ekonomi Khusus Kota Palu, yang dipisahkan menjadi tiga zona: industri, pengolahan ekspor dan logistik (Kominfo Sulteng, 2022).

Potensi yang dimiliki oleh pelabuhan ini mengharuskan kinerja pelabuhan yang sangat maksimal berjalan secara maksimal namun dengan potensi yang sangat besar tersebut, pelabuhan pantoloan memiliki aktivitas yang cenderung sepi. Maka dari itu, penelitian ini bermaksud untuk memperkirakan tingkat kepuasan pengguna Pelabuhan Pantoloan, Kota Palu, dan menyelidiki unsur-unsur yang mempengaruhi kinerjanya.

Customer Satisfaction index (CSI) merupakan cara untuk mengukur tingkat kebahagiaan total pengguna jasa dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat relevansi fitur produk atau jasa yang diukur menggunakan Likert Scale (Hijrah dkk., 2023). CSI dihitung berdasarkan tanggapan pelanggan terhadap berbagai aspek produk atau layanan, termasuk kualitas, harga, pelayanan, dan pengalaman keseluruhan (Sadika dkk., 2023).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk menilai hubungan antara realitas pelanggan dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan. Metode ini sering melibatkan pengumpulan data dari pelanggan atau konsumen melalui survei atau wawancara, yang kemudian diproses dan disajikan dalam bentuk matriks sains. Perusahaan yang menggunakan pendekatan IPA dapat menetapkan rencana untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka dan meningkatkan kepuasan konsumen (Saputra dkk., 2020).

Penelitian terdahulu yang membahas terkait kinerja pelabuhan diantaranya adalah Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Manado, dimana pendangkalan kolam pelabuhan menjadi puncak permasalahan pada pelabuhan ini (Uguy dkk., 2015), Kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon Jawa Barat, dimana berdasarkan uji Structural Equation Modeling, kinerja NFP Kejawanan sangat dipengaruhi oleh faktor internal (Suherman dkk., 2020), Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan ASDP Indonesia Ferry Bitung dimana pelayanan waktu dan fasilitas pelayanan fasilitas pelabuhan dicap telah baik (Plangiten dkk., 2019), Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Malahayati Dalam Mendukung Tol Laut Indonesia dimana kinerja pelabuhan yang telah dianalisis menggunakan metode CSI mencapai 76,73% (Taharuddin dkk., 2021), Evaluasi Kinerja Operasional dan Finansial Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Merak dimana hasil analisis memperlihatkan jika kinerja dari operasional berdasarkan frekuensi perjalanan suatu kapal sebanyak 77% (Irawan dkk., 2024), serta Evaluasi Kinerja Antrian Pada Locket Penumpang Pelabuhan Merak Banten dimana penambahan 1 buah loket dapat digunakan agar peningkatan kinerja pelayanan pelabuhan bisa tercapai (Intari dkk., 2019).

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian deskriptif kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan kausal komparatif melalui teknik wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk dievaluasi menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini berlokasi di Pelabuhan Pantoloan, Kecamatan Tawaeli, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah serta pengambilan data dilakukan pada Bulan September sampai Desember Tahun 2022.



**Gambar 1.** Foto Citra Pelabuhan Pantoloan

Teknik pengambilan data didasarkan pada jenis data yang dibutuhkan (Rumata, 2021). Bentuk data yang dikumpulkan di lapangan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara terstruktur yang dilakukan melalui kuesioner. Penelitian ini diawali dengan kajian pustaka tentang tantangan di wilayah penelitian, pengamatan visual di lapangan, dan pengumpulan data primer dan sekunder (Pramana dkk., 2023).

Pendekatan pengolahan dan analisis data menggunakan metodologi *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI terkenal karena penggunaannya yang efektif dalam menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

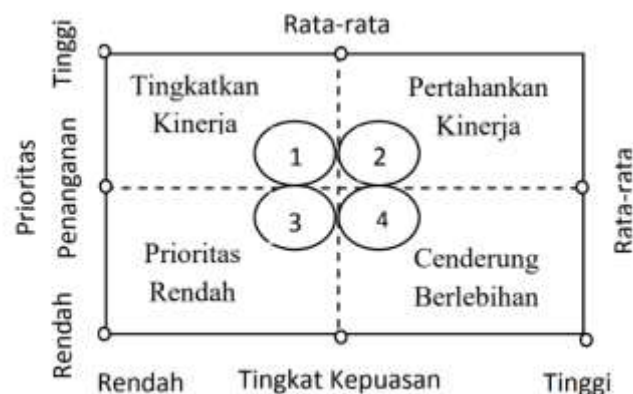
$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSk}{HS} \times 100\%$$

Nilai HS merupakan skala terbesar yang digunakan. Nilai CSI dievaluasi berdasarkan parameter berikut:

**Tabel 1.** CSI Index Interpretation

| No. | Angka Indeks | Interprestasi     |
|-----|--------------|-------------------|
| 1   | 0,00 – 0,20  | Sangat tidak Puas |
| 2   | 0,21 – 0,40  | Tidak Puas        |
| 3   | 0,41 – 0,60  | Cukup Puas        |
| 4   | 0,61 – 0,80  | Puas              |
| 5   | 0,81 – 1,00  | Sangat Puas       |

Selain itu, IPA juga menawarkan kemudahan dan kepraktisan, namun tetap efektif dalam penggunaannya.



**Gambar 2.** Diagram Cartesius Analisis IPA

Penelitian ini berfokus pada penilaian responden sebagai pengguna pelabuhan untuk mengukur kinerja Pelabuhan Pantoloan dan menyelidiki aspek-aspek apa saja yang paling mempengaruhi kinerja dari Pelabuhan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisis Kepuasan Pengguna Pelabuhan

Pada tahap analisis ini, 14 indikator sistem berfungsi sebagai kriteria acuan.

**Tabel 2.** Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

| Indikator         | Skor Tingkat Harapan | Weighting Factor (WF) | Skor Tingkat Kinerja | Weighted |      |
|-------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|----------|------|
|                   |                      |                       |                      | WS       | GAP  |
| Keselamatan       | 3.37                 | 0.07                  | 3.09                 | 0.23     | 0.28 |
| Aksesibilitas     | 3.57                 | 0.08                  | 2.66                 | 0.21     | 0.91 |
| Tarif Terjangkau  | 3.27                 | 0.07                  | 2.27                 | 0.16     | 1.00 |
| Kapasitas         | 3.03                 | 0.07                  | 2.62                 | 0.17     | 0.41 |
| Teratur (Reguler) | 2.73                 | 0.06                  | 2.68                 | 0.16     | 0.05 |
| Lancar dan Tepat  | 3.20                 | 0.07                  | 2.48                 | 0.17     | 0.73 |
| Tepat Waktu       | 3.67                 | 0.08                  | 2.43                 | 0.19     | 1.23 |
| Keterpaduan       | 3.20                 | 0.07                  | 2.41                 | 0.17     | 0.79 |
| Efisien           | 3.03                 | 0.07                  | 2.24                 | 0.15     | 0.79 |
| Mudah             | 3.37                 | 0.07                  | 2.78                 | 0.20     | 0.59 |
| Tertib            | 2.87                 | 0.06                  | 2.38                 | 0.15     | 0.49 |
| Aman              | 3.67                 | 0.08                  | 3.08                 | 0.25     | 0.59 |
| Nyaman            | 3.73                 | 0.08                  | 2.99                 | 0.24     | 0.74 |
| Polusi            | 3.10                 | 0.07                  | 2.21                 | 0.15     | 0.89 |
| TOTAL             | 45.80                | 1.0000                | 36.31                | 2.61     | 9.49 |
| C S I             | 0,5214               |                       |                      |          |      |

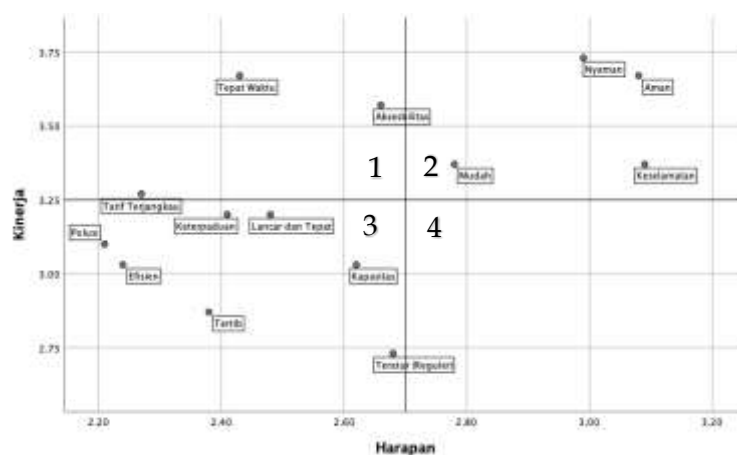
Penggolongan skor tingkat kepuasan Pengguna Pelabuhan didasarkan pada 0,00 – 0,20 = sangat tidak puas; 0,21-0,40 = tidak puas; 0,41-0,60 = cukup puas; 0,61-0,80 = puas; serta 0,81 – 1,00 = sangat puas. Berdasarkan hasil perhitungan Analisis CSI menunjukkan bahwa pencapaian skornya adalah 0,5124. Hasil dari skor ini menyatakan bahwa pada umumnya pengguna cukup puas terhadap pelayanan kinerja dari Pelabuhan Pantoloan ini.

### 3.2. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi

Penilaian kinerja Pelabuhan Pantoloan Palu mengacu kepada 14 parameter sistranas. Ini berdasarkan dengan layanan yang didapatkan serta penilaian dari para pelanggan.

**Tabel 3.** Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelabuhan

| Kriteria          | Kinerja | Harapan |
|-------------------|---------|---------|
| Keselamatan       | 3.37    | 3.09    |
| Aksesibilitas     | 3.57    | 2.66    |
| Tarif Terjangkau  | 3.27    | 2.27    |
| Kapasitas         | 3.03    | 2.62    |
| Teratur (Reguler) | 2.73    | 2.68    |
| Lancar dan Tepat  | 3.20    | 2.48    |
| Tepat Waktu       | 3.67    | 2.43    |
| Keterpaduan       | 3.20    | 2.41    |
| Efisien           | 3.03    | 2.24    |
| Mudah             | 3.37    | 2.78    |
| Tertib            | 2.87    | 2.38    |
| Aman              | 3.67    | 3.08    |
| Nyaman            | 3.73    | 2.99    |
| Polusi            | 3.10    | 2.21    |



**Gambar 3.** Diagram Cartesius Hasil Analisis IPA

- Kuadran 1 : Atribut di kuadran A harus diprioritaskan untuk perbaikan. Ini adalah kualitas penting bagi wisatawan, namun pelabuhan belum melaksanakannya sesuai

dengan preferensi pengunjung, yang mengakibatkan ketidakbahagiaan. Ketepatan waktu, aksesibilitas, dan tarif terjangkau adalah ciri-ciri yang ditemukan di kuadran A.

- b. Kuadran 2 : Kuadran ini menggambarkan sifat-sifat yang harus dipertahankan atau dikembangkan, karena tingkat kinerja yang telah ditetapkan biasanya konsisten dengan tingkat minat pengunjung. Kualitas kuadran B meliputi Mudah, Nyaman, Aman, dan Aman.
- c. Kuadran 3 : Kuadran ini menunjukkan bahwa sifat-sifatnya bernilai rendah dan menyenangkan. Fitur Kuadran C meliputi polusi, efisiensi, integrasi, kelancaran dan presisi, ketertiban, kapasitas, dan keteraturan.
- d. Kuadran 4 : Atribut dalam kuadran D berfungsi dengan sangat baik tetapi tidak terlalu penting bagi pengunjung. Fitur kuadran D meliputi kelancaran dan presisi, aksesibilitas, kemudahan, dan kapasitas.

#### **4. KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pengguna Pelabuhan Pantoloan memiliki skor mencapai 0,5124 dimana pengguna Pelabuhan Pantoloan Cukup Puas dengan Kinerja Pelabuhan Pantoloan saat ini. Indikator atau faktor yang sangat mempengaruhi dan menjadi prioritas utama serta wajib dipertahankan dalam mengembangkan kinerja dari Pelabuhan Pantoloan adalah adalah Tepat Waktu, Aksesibilitas dan Tarif Terjangkau.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan diucapkan kepada seluruh stakeholder yang terlibat dalam penelitian ini yaitu tim survey lapangan, penulis dan para responden di Pelabuhan Pantoloan Kota Palu.

#### **REFERENSI**

- Hijah, S. N., Evayanti, R., & Fikri, H. (2023). Evaluasi Penurunan Kinerja Pelabuhan Laut Lembar Kabupaten Lombok Barat. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 977–986
- Intari, D. E., Kuncoro, H. B. B., & Saputri, A. E. (2019). Evaluasi Kinerja Antrian Pada Loket Penumpang Pelabuhan Merak Banten. *Fondasi : Jurnal Teknik Sipil*, 8(2), 176-185
- Irawan, D., & Mardiaman, M. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional dan Finansial Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Merak. *JlUBJ*, 24(1), 518-522
- Kominfo Sulteng. (2022, October 31). *BPKP Sulteng Reviu Pengembangan Pelabuhan Teluk Palu triwulan IV Tahun 2022*. Retrieved from <https://www.bpkp.go.id/sulteng/berita/read/38896/230/BPKP-Sulteng-Reviu-Pengembangan-Pelabuhan-Teluk-Palu-triwulan-IV-Tahun-2022.bpkp>.

- Menteri Perhubungan. (2005). *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*. Jakarta: Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Ninvika, D. H., Junitasari, Y., Asmana, I. A., Nurfitriani., Aulia. E., & Sahara, S. (2023). Dampak Perubahan Teknologi Sistem Logistik di Pelabuhan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 273-289
- Plangiten, R. R., Pandey, S. V., & Lalamentik, L. G. J. (2019). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Asdp Indonesia Ferry Bitung. *Jurnal Sipil Statik*, 7(2), 265-276
- Pramana, A. D., Fadly, I., & Andryani. (2023). Evaluasi Tingkat Pelayanan Jalur Pejalan Kaki Jalan Area Sekitar Pangker Kabupaten Sidrap. *Jurnal Karajata Engineering*, 3(1), 17-27
- Rumata, N. (2021). Penentuan Wilayah Sentra Industri Komoditas Unggulan Kabupaten Seram Bagian Timur. *Jurnal Karajata Engineering*, 1(2), 145-152
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52-61
- Saputra, B. & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239-253
- Suherman, A., Boesono, H., Kurohman, F., & Mudzakir, A. K. (2020). Kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon Jawa Barat. *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 11(1), 23-38
- Taharuddin, Fatimah, E., & Masimin. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Malahayati Dalam Mendukung Tol Laut Indonesia. *Jurnal Maritim Malahayati*, 2(1), 14-19
- Triatmodjo, B. (2009). *Perancangan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta offset.
- Uguy, C. Y., Sendow, T. K., & Rumayar, A. L. E. (2015). Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Manado. *Jurnal Tekno*, 13(64), 1-9