

## OPTIMIZATION OF PORT PERFORMANCE IN THE NEW BOOM PORT OF PALEMBANG

### OPTIMALISASI KINERJA PELABUHAN DALAM PELABUHAN BOOM BARU PALEMBANG

Sultan<sup>1</sup>, Taharuddin<sup>2\*</sup>, Budi Riyanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Study Nautika Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh Besar

<sup>2</sup>Program Study Kelistrikan Kapal Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh Besar

<sup>3</sup>Program Study Teknika Politeknik Pelayaran Malahayati Aceh Besar

\*email: [taharuddin@poltekpelaceh.ac.id](mailto:taharuddin@poltekpelaceh.ac.id)

#### ABSTRAK

Pelabuhan Boom Baru merupakan salah satu pelabuhan yang turun temurun digunakan sebagai tulang punggung penggerak perekonomian di Palembang. Sebagai pelabuhan yang memegang peranan penting, maka perlu perhatian secara serius agar kinerja pelabuhan tetap terkendali sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap optimal. Seiring perkembangan zaman yang begitu pesat maka perlu dilakukan kajian ulang atas kinerja pelabuhan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Perlu langkah-langkah yang tepat untuk memastikan bahwa kinerja pelabuhan masih layak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa optimalisasi kinerja pelabuhan, selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan dan pengaruh perekonomian masyarakat terhadap keberadaan belabuhan. Metode yang digunakan dalam menganalisa permasalahan optimalisasi kinerja pelabuhan dan tingkat kepuasan pelanggan serta perekonomian masyarakat dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis perhitungan office excel yang dikomparasi dengan standar yang telah di tentukan oleh dirjen perhubungan laut. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan digunakan metode customer satisfaction (CS) Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan maka diperoleh hasil terhadap optimalisasi kinerja pelabuhan dari segi tingkat penggunaan demarganya (BOR) yaitu sebesar 72% sementara untuk tingkat pemakaian lapangan penumpukan (YOR) yaitu sebesar 83% sedangkan tingkat penggunaan gudang (SOR) yaitu sebesar 100%. Kepuasan pengguna jasa diperoleh sebesar 78% puas. Adapun tingkat perekonomian masyarakat sekitar mengalami peningkatan sebesar 30%.

Kata kunci: Kinerja Pelabuhan, Optimalisasi, Customer Satisfaction, peralatan

#### ABSTRACT

*Boom Baru Port is one of the ports that has been used for generations as the backbone of the economy in Palembang. As a port that plays an important role, it needs serious attention so that port performance remains under control so that services to the community remain optimal. Along with the rapid development of the era, it is necessary to review the performance of the port based on the applicable provisions. Need appropriate measures to ensure that the port performance is still decent. The purpose of this study is to analyze the optimization of port performance, besides that this study also aims to analyze the level of satisfaction of port service users and the influence of the community's economy on the existence of the port. The method used in analyzing the problem of optimizing port performance and the level of customer satisfaction as well as the economy of the community in this study is quantitative with office excel calculation analysis which is compared with the standards that have been determined by the director general of sea transportation. Meanwhile, to measure the satisfaction level of port service users, the customer satisfaction (CS) method is used. Based on the results of calculations and discussions, the results obtained for optimizing port performance in terms of the level of port usage (BOR) which is 72% while the level of usage of the stacking field (YOR) is 83% while the warehouse usage rate (SOR) is 100%. Service*

*user satisfaction obtained by 78% satisfied. The economic level of the surrounding community has increased by 30%.*

*Keywords: Port Performance, Optimization, Customer Satisfaction, Technology, equipment*

## 1. Latar Belakang

Pelabuhan Boom Baru Palembang ini terletak di Sungai Musi dengan jarak  $\pm 108$  Km dari muara Sungai ke arah hulu. Pelabuhan yang termasuk sebagai Wilayah Administratif Kotamadya Palembang Provinsi Sumatera selatan dengan letak geografis  $02^{\circ}-58^{\circ}-48''$  LS dan  $104^{\circ}-46^{\circ}-36''$  BT. Cikal bakal Pelabuhan Palembang yang sekarang ini sudah dikenal sejak abad ke-7 sampai abad ke-10 Masehi yaitu pada zaman keemasan Kerajaan Sriwijaya yang merupakan pusat perdagangan antar bangsa dan pusat kebudayaan agama Budha. Pelabuhan, pada tahun 683M tidak terletak ditempat yang sekarang tetapi agak ke Hulu ditepi sungai Tangga Buntung (Situs Kerajaan Sriwijaya). Periode selanjutnya berabad-abad kemudian yaitu pada tahun 1821 Pelabuhan pindah ke Boom Jati di depan Benteng (Rumah Sakit AK. GANI sekarang). Pada tahun 1914 pindah lagi ke Hilir yang sekarang disebut Gudang Garam. Barulah pada tahun 1924 lokasi Pelabuhan dipindahkan ke Boom Baru sampai saat ini, yang pengukuhan wilayahnya ditetapkan oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda tahun 1924 dalam Staatblad Nomor 545 tahun 1924. Dalam sejarah perkembangannya terdapat beberapa instansi yang mengolah Pelabuhan yaitu:

Tahun 1924- 1942 dikelola oleh Pemerintah Belanda (Haven Meester), kemudian pada tahun 1942- 1945 dikelola oleh pemerintah Jepang (Uhno Butai). Setelah dikelola oleh pemerintah Jepang, maka terjadi masa peralihan pengelolaan hingga tahun 1948. Pada tahun 1952 kembali dikelola oleh pemerintah Belanda. Pada tahun 1952 – 1958 mulai dikelola oleh Syahbandar. Tahun 1958-1963 dioperasikan oleh Jawatan Pelabuhan kemudian di tahun 1963-196 diteruskan oleh PN. Pelabuhan. Pada tahun 1964-1968 dikuasai oleh Penguasa Pelabuhan (Port Authority) Di tahun 1969- 1973 dikelola lagi oleh Badan Pengusahaan Pelabuhan. Setelah itu di tahun 1983-1991 dikelola lagi oleh Perum Pelabuhan II (Persero) berdasarkan peraturan Pemerintah nomor 15 tahun 1983. Pada tahun 1991 Perum Pelabuhan berubah menjadi PT. Pelabuhan II berdasarkan peraturan Pemerintah nomor 57 tahun 1991. Pada tahun 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 102 tahun 2021 tentang penggabungan Pelindo

I,II,III, dan Pelindo IV kedalam PT Pelabuhan Indonesia ( Persero ).

Globalisasi merubah segala bentuk peradaban dunia termasuk peradaban di dunia bisnis saat ini. Perkembangan teknologi yang begitu pesat dan maju telah mengakibatkan kondisi persaingan usaha semakin deras dan kompetitif. Dengan persaingan usaha yang ketat menuntut suatu perusahaan untuk berani mengambil langkah-langkah cepat dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi tersebut.

Teknologi informasi digital terus dikembangkan untuk mengoptimalkan distribusi barang di pelabuhan. Teknologi informasi digital terkini menjadi kunci utama untuk efektivitas dan efisiensi ditengah tingginya perdagangan antar negara. Meskipun dunia usaha tengah terdampak pandemi, namun pelabuhan tetap beroperasi untuk menjamin perekonomian negara. Termasuk di Indonesia, pelabuhan-pelabuhan yang dikelola Pelindo tetap beroperasi melayani ekspor impor. Pandemi membuat cara kerja berubah, termasuk di pelabuhan. Virus yang menyebar melalui interaksi fisik manusia, membuat mesin dan teknologi informasi menjadi andalan agar tidak banyak interaksi manusia.

Pelabuhan dan terminal akan sangat membutuhkan manfaat dari terobosan teknologi. Beberapa Pelabuhan diluar negeri seperti di Hamburg di Jerman yang merupakan salah satu dari sepuluh terminal peti kemas terbesar di Eropa, telah mengujicobakan teknologi port city yang akan merubah tatanan ekosistem di pelabuhan. Teknologi 5G akan mengoptimalkan rencana pengembangan pelabuhan ke depan. Selain itu, hal ini dapat pula meningkatkan kinerja di lapangan untuk memonitor kegiatan operasional sehari hari untuk menjadikan pelabuhan terminal menjadi lebih ‘pintar’ (efektif kinerja operasionalnya). Kemudian peningkatan konektivitas dan kecepatan yang ditawarkan oleh 5G membuatnya mampu mentransfer data secara aman dalam hitungan miliseconds! Sehingga sangat berpotensi untuk melakukan disrupsi berupa transformasi teknologi pada industri pelayaran peti kemas, jaringan antar pelabuhan, serta perusahaan jasa logistik untuk menjadi pondasi dari jaringan rantai pasok yang lebih smart. 5G juga akan menjadi perekat dari teknologi Internet of Things (IoT).

Industri maritim khususnya industri kepelabuhan saat ini tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana untuk pengiriman, namun juga sudah dipandang sebagai salah satu pemain penting dalam pembangunan kota, daerah dan perekonomian negara. Peran penting pelabuhan terhadap pertumbuhan ekonomi negara juga telah mendapat perhatian pemerintah dengan mencanangkan doktrin global maritime fulcrum dengan tujuan akhir menjadikan Indonesia sebagai pusat maritim dunia. Salah satu industri yang menjadi prioritas utama bagi pembangunan sektor maritim adalah teknologi informasi yang oleh beberapa penelitian dikatakan sebagai penyebab utama buruknya kinerja industri kepelabuhan di Indonesia. Beberapa penelitian membuktikan faktor terpenting yang mendukung daya saing pelabuhan-pelabuhan terbaik di dunia adalah teknologi informasi. Kenyataan akan pentingnya teknologi informasi bagi industri pelabuhan dan seringkali berkontribusi secara strategis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembangan teori dan praktis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penggunaan teknologi yang berkaitan dengan kepelabuhanan terhadap pengoptimalan kinerja pelabuhan tersebut. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan pelabuhan dan sebesar apa manfaat pelabuhan terhadap peningkatan perekonomian masyarakat sekitarnya serta daerah-daerah cakupannya.

Indikator-indikator ini lah yang akan menjadi tolok ukur untuk mengetahui sebesar apakah peran perkembangan teknologi dalam melakukan optimalisasi terhadap kinerja pelabuhan di era pandemi covid-19 ini.

Beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji masalah kinerja pelabuhan antara lain, (Almanar, 2018) dengan kajian yang berkaitan dengan jumlah kedatangan kapal perhari menggunakan server yang tersedia di pelabuhan ikan Surabaya (Romadhon, 2018) dengan objek kajiannya adalah kinerja pelabuhan berdasarkan kondisi keuangannya, waktu operasinya, peran sumberdaya manusianya serta bentuk bentuk pelayanannya. Penelitian lain yang masih relevan dengan penelitian dari yang melakukan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Ivana & Moetrisno, 2021) mengaitkan penelitiannya dengan bentuk pelayanan yang optimal dengan cara menghindari waktu tunggu kapal terlalu lama di pelabuhan dengan metode model antrian kapal. Data yang disajikan berupa data bongkar muat kapal selama 6 tahun terakhir. Sementara itu (Suparsa,

2009) dalam penelitiannya yang untuk dengan menghitung optimasi apabila terjadi gangguan/kerusakan pada salah satu bagian dari sistem penyeberangan. Data yang dikumpulkan meliputi pertumbuhan permintaan, sarana dan prasarana, headway dermaga serta jadwal yang telah ditetapkan oleh PT. ASDP. Metode yang digunakan adalah analisis garis tunggal. Begitu penelitian oleh (Mudana, 2014) melakukan evaluasi mengenai pelayanan angkutan penyeberangan lintas Bengkulu-Pulau Enggano. Dengan menggunakan metode Customer

Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Load Factor. Lain halnya penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2021) yang bertujuan mengoptimalkan sumber daya manusia dalam mengelola manajemen transportasi laut serta mengetahui dan menjelaskan penanganan jasa pelayanan operator terminal pelabuhan, peran saat bongkar muat serta dokumen yang menyertai dan instansi terkait dalam proses pelayanan operator terminal yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia III Tanjung Emas Semarang. Ada Juga (Andromeda & Purwantini, 2021) yang melakukan perhitungan optimalisasi dalam pemuatan container diatas kapal petikemas dalam terkait penanganan idle time. (Rum Raekhan et al., 2017) dengan penelitiannya yang berhubungan dengan kinerja bongkar muat di pelabuhan umum Gresik dengan metode (IPA dan QFD).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan maka dapat penulis sampaikan bahwa penelitian ini tidak memiliki kesamaan baik tempat maupun isi dari penelitian terdahulu. Adapun Novelty penelitian ini adalah pengaruh teknologi dalam mengukur kinerja pelabuhan dan pengaruh ekonomi terhadap masyarakat setempat serta memastikan kepuasan pelanggan atas pelayanan pelabuhan yang berhubungan dengan penerapan teknologi modern pada pelabuhan

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam menganalisa permasalahan tentang optimalisasi kinerja pelabuhan dan pengaruh tingkat perekonomian masyarakat dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menganalisa data kinerja pelabuhan periode 2021 dengan menggunakan rumus-rumus yang berhubungan dengan kinerja utilitas pelabuhan seperti kinerja dermaga, kinerja lapangan penumpukan dan kinerja gudang penumpukan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan digunakan metode customer satisfaction Index (CSI).

Sedangkan untuk mengolah data metode dengan Customer satisfaction Index yaitu melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner pada beberapa pengguna jasa pelabuhan. Hasil wawancara dan kuisioner tersebut yang akan olah ke dalam permodelan dengan menggunakan metode CSI. Sama hal dengan pengaruh tingkat perekonomian masyarakat sekitar terhadap keberadaan pelabuhan tersebut. Menurut (Amri et al., 2020) Kelebihan dari metode Customer Satisfaction Index sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa pelabuhan Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan: MIS adalah Jumlah Nilai Kepentingan (Y) ke i dibagi dengan Jumlah reseponden. Sedang MSS adalah Jumlah nilai kepuasan atribut (X) ke I dibagi dengan jumlah serponden. Untuk mengukur Weight Factor (WF) atau factor tertimbang adalah hasil perhitungan MSi dibagi dengan jumlah total MSi dikali 100 persen. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) adalah jumlah total rata-rata tingkat kepuasandari i ke n dibagi dengan skala maksimum (higest Scale) yang digunakan dikali 100 persen.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### *Kinerja Pelabuhan*

Tolok ukur dalam menentukan kinerja pelabuhan mengacu kepada surat keputusan (Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan laut, 2011) tentang standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan sebagai berikut:

**Tabel 1.** Standar Kinerja Operasional Kapal

| Tahun | Uraian                            | Kriteria                                     |
|-------|-----------------------------------|--|
| 2021  | Nilai Berth Occupancy Ratio (BOR) | Baik < 70 % =<br>Cukup Baik ><br>Kurang Baik |
|       | Yard Occupancy Ratio (YOR)        | Baik < 50 % =<br>Cukup Baik ><br>Kurang Baik |

| Shed Occupancy Ratio (SOR) | Baik < 65 % =<br>Cukup Baik ><br>Kurang Baik |
|----------------------------|--|
|----------------------------|--|

Sumber: Dirjen Hubla 2011

Bedasarkan hasil perhitungan BOR dalam persen tahun 2021 (Berth Occupancy Ratio) yang berhubungan dengan tingkat penggunaan dermaga pelabuhan Boom Baru diperoleh sebesar 72% dari standar minimum sebesar 70% yang di keluarkan oleh Dirjen Peubungan Laut. Dalam penjelasan surat keputusan tersebut dikatakan bahwa apabila nilai pencapaian diatas 10% dari nilai standar kinerja pelayanan operasional yang ditetapkan, maka dinilai cukup baik. Kinerja dermaga pelabuhan Boom Baru sudah terlalu padat sehingga menambahkan atau perluasan dermaga perlu dipertimbangkan agar proses bongkar muat bias lebih optimal. Sangat perlu mendapat perhatian dari pengelola pelabuhan dalam ini Pelindo Indonesia dan kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Palembang sebagai pengawas yang diberi wewenang oleh negara. Masalah yang timbul dengan kondisi pelayanan dermaga seperti ini akan merugikan pengguna jasa pelabuhan seperti waiting time akan semakin lama, biaya operasional perusahaan akan bertambah besar. Sedang kan untuk perhitungan Yard Occupancy Ratio (YOR%) penggunaan lapangan penumpukan tahun 2021 diperoleh sebesar 124%. Persentase ini tergolong kurang baik artinya selama tahun 2021 penggunaan lapangan penumpukan sudah tidak memenuhi standar Dirjend Perhubungan Laut, namun sudah mendekati titik krusial artinya perlu langkah –langkah ke depan untuk mengantisipasi semakin terbatasnya lapangan penumpukan tersebut. Luas lapangan penumpukan saat ini adalah 47.000 m2 Sementara yang dibutuhkan ditahun 2021 adalah 57.816 m2. Perlu penambahan lapangan seluas 10.000 m2 agar pelayanan operasional pelabuhan tetap kondusif dan prima serta optimal. Hasil perhitungan penggunaan gudang penyimpanan Shed Occupancy Ratio (SOR%) atau gudang penyimpangan dari tahun 2021 diperoleh sebesar 95% jauh diatas standar yang ditetapkan oleh Dirjend Perhubungan Laut. Hal tersebut menunjukkan bahwa harus dipikirkan alternatif gudang penyimpangan seluas 84.283 m2 dalam rangka mendukung optimalisasi kinerja operasional pelabuhan yang tetap stabil dan nyaman pagi pengguna jasa.

### Kinerja Peralatan/Kapasitas

Tahun 2021-2022 peralatan yang terpasang di pelabuhan Boom Baru adalah Rail Mounted Gantry Crane sebanyak 4 unit dan Gantry Jib Crane 4 unit. Kapasitas GC: Tc per GC =  $24 \times 7200 = 172.800/\text{GC}/\text{tahun}$ .  $172.800 \times 1.7 = 293.760$  TEUs/box/tahun (Triatmodjo, 2010).

Kapasitas terpasang GC:

$$Tc \ 4 \times 293.760 = 1.175.040 \ \text{TEUs}/\text{tahun}$$

Berdasarkan hitungan kapasitas peralatan di atas maka, arus barang petikemas pelabuhan Boom Baru pada tahun 2021 dengan 4 unit GC sudah tidak optimal lagi penggunaannya dimana arus petikemas sebesar 1.214.00 TEUs/tahun sehingga perlu penambahan peralatan cadangan dalam rangka mendukung kinerja operasi peralatan tersebut.

### Customer Satisfaction Index

Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (Amri et al., 2020). Berdasarkan data kuesioner, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan

| No | Pertanyaan   | Tingkat Kepuasan | Weight Factor % | Weight Score % |
|----|--|------------------|-----------------|----------------|
| A1 | Lingkungan perkantoran yang bersih   | 3,50             |                 | 5,11           |
| A2 | Tersedia ruangan tunggu yang nyaman dan bersih   | 3,25             | 4,96            | 0,16           |
| A3 | Tersedia pos security  | 3,96             | 5,07            | 0,20           |
| A4 | Jam pelayan Tepat waktu  | 3,96             | 5,07            | 0,20           |
| A5 | Memiliki SOP Pelayanan   | 3,54             | 4,88            | 0,17           |
| A6 | Menjaga kelancaran dan ketertiban selama proses Bongkar maut                                 | 3,79             | 4,92            | 0,19           |
| A7 | Melakukan pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat  | 3,79             | 4,96            | 0,19           |
| A8 | Tanggap terhadap keluhan pengguna jasa pelabuhan   | 3,68             | 4,92            | 0,18           |
| A9 | Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran proses pelayanan di dermaga dan lapangan | 3,54             | 4,92            | 0,17           |

|   |  |              |            |             |
|---|--|--------------|------------|-------------|
|   | penumpukan   |              |            |             |
| A10                                       | Menerapkan teknologi informasi terpadu untuk kelancaran pelayanan di pelabuhan | 3,75         | 5,11       | 0,19        |
| A11                                       | Cepat merespon permasalahan yang terjadi di lapangan                           | 3,07         | 4,96       | 0,15        |
| A12                                       | Cepat merespon permasalahan yang terjadi di lapangan                           | 3,36         | 4,96       | 0,17        |
| A13                                       | Menjamin kenyamanan dan keamanan Pelayanan bongkar muat                        | 3,86         | 5,07       | 0,20        |
| A14                                       | Mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa pelabuhan                    | 3,82         | 5,00       | 0,19        |
| A15                                       | Menjaga kewibawaan lembaga/kantor  | 3,79         | 4,96       | 0,19        |
| A16                                       | Mejaminan ketepatan dan kecepatan pelayanan                                    | 3,46         | 5,04       | 0,17        |
| A17                                       | Peka terhadap kritikan dan saran dari pengguna jasa                            | 3,61         | 5,00       | 0,18        |
| A18                                       | Memberikan perhatian baik secara kelompok maupun perorangan                    | 3,82         | 5,00       | 0,19        |
| A19                                       | Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bongkar maut                       | 3,79         | 4,96       | 0,19        |
| A20                                       | Tidak membedakan pengguna jasa pelabuhan                                       | 3,79         | 5,11       | 0,19        |
| <b>Total Nilai Tingkat Kepuasan (MSS)</b> |  | <b>73,11</b> | <b>100</b> | <b>3,66</b> |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2021

### Perhitungan Tingkat Kepentingan

Perhitungan Weight Factor (WF) atau faktor Bobot. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS pada setiap indikator terhadap total MIS seluruh indikator (Amri et al., 2020).

**Tabel 3.** Tingkat Kepentingan

| No | Petanyaan                          | Tingkat Kepentingan MIS | Weight Factor % |
|----|------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| A1 | Lingkungan perkantoran yang bersih | 4,75                    | 5,11            |
| A2 | Tersedia ruangan                   | 4,61                    | 4,96            |

|                                  | tunggu yang nyaman dan bersih   |              |            |
|----------------------------------|---|--------------|------------|
| A3                               | Tersedia pos security   | 4,71         | 5,07       |
| A4                               | Jam pelayanan Tepat waktu   | 4,71         | 5,07       |
| A5                               | Memiliki SOP Pelayanan  | 4,54         | 4,88       |
| A6                               | Menjaga kelancaran dan ketertiban selama proses Bongkar muat  | 4,57         | 4,92       |
| A7                               | Melakukan pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat   | 4,61         | 4,96       |
| A8                               | Tanggap terhadap keluhan pengguna jasa pelabuhan  | 4,57         | 4,92       |
| A9                               | Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran proses pelayanan di dermaga dan lapangan penumpukan | 4,57         | 4,92       |
| A10                              | Menerapkan teknologi informasi terpadu untuk kelancaran pelayanan di pelabuhan                          | 4,75         | 5,11       |
| A11                              | Cepat merespon permasalahan yang terjadi di lapangan  | 4,61         | 4,96       |
| A12                              | Cepat merespon permasalahan yang terjadi di lapangan  | 4,71         | 4,96       |
| A13                              | Menjamin kenyamanan dan keamanan Pelayanan bongkar muat   | 4,64         | 5,07       |
| A14                              | Mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa pelabuhan   | 4,61         | 5,00       |
| A15                              | Menjaga kewibawaan lembaga/kantor   | 4,68         | 4,96       |
| A16                              | Mejaminan ketepatan dan kecepatan pelayanan   | 4,64         | 5,04       |
| A17                              | Peka terhadap kritikan dan saran dari pengguna jasa   | 4,64         | 5,00       |
| A18                              | Memberikan perhatian baik secara kelompok maupun perorangan   | 4,61         | 5,00       |
| A19                              | Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bongkar muat  | 4,75         | 4,96       |
| A20                              | Tidak membedakan pengguna jasa pelabuhan  |              | 5,11       |
| <b>Total Nilai Rata-rata MIS</b> |   | <b>92,89</b> | <b>100</b> |

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2021

#### Menentukan Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index adalah Total rata-rata kepentingan dari i ke p HS = Skala maksimum yang digunakan atau *Higest Scale* (Amri et al., 2020). Pada penelitian ini penulis menggunakan skala 5. Sehingga diperoleh CSI sebesar 3,66 dibagi dengan 5 dikali 100 sama dengan 73,13 persen.

**Tabel 4.** Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna

| No | Nilai CSI % | Keterangan  |
|----|-------------|-------------|
| 1  | 0 - 25%     | Kurang      |
| 2  | 26% - 50%   | Cukup       |
| 3  | 51% - 75%   | Baik        |
| 3  | 76% - 100%  | Sangat Baik |

Sumber: Irawan,Handi (2020)

#### Manfaat Pelabuhan Boom Baru Terhadap Masyarakat setempat

Berdasarkan wawancara dengan tokoh masyarakat dan para pekerja serta pedang disekitar pelabuhan sebagian besar (65%) mengatakan bahwa keberadaan pelabuhan Boom Baru Palembang memberikan manfaat terhadap peningkatan perekonomian mereka kemudian 25% mengatakan tidak memberikan dampak secara signifikan dan 10% tidak memberikan jawaban dengan alasan mereka tidak tahu.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan data dan pembahasannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan operasional di pelabuhan Boom Baru pada kondisi eksisting dapat dikategorikan Kurang Baik. Hal ini terlihat pada nilai dan presentase yang telah melampaui standar kriteria yang ditetapkan oleh dirjen perhubungan laut.
2. Kinerja Pelayanan Pengelolaan Kelembagaan Pelabuhan Boom Baru dengan tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan berada pada kategori baik.
3. Keberadaan pelabuhan Boom Baru Palembang sangat memberikan manfaat terhadap peningkatan perokonomian masyarakat setempat dan daerah jangkauannya.

#### Saran dari penelitian

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa pelabuhan, maka sebaiknya pengelola pelabuhan Boom Baru mencari lapangan penumpukan agar pelayanan petikemas tidak terganggu karena lapangan penumpukan exsting sudah tidak optimal lagi
2. Perlu perluasan pelabuhan atau menambah pelabuhan baru sebagai alternatif untuk mendukung volume perdagangan yang setiap tahun meningkat
3. Untuk menghadapi era persaingan bebas dimasa yang akan datang, sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang evaluasi kinerja kuangan.

#### Daftar Pustaka

Almanar, Y. (2018). Optimasi Kegiatan Bongkar

- Muat Peti Kemas Pelabuhan Terminal Teluk Lamong Surabaya. *Jurnal UNTAG Surabaya*, 2(1), 1–20. [http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/818%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/818/3/BAB II.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/818%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/818/3/BAB%20II.pdf)
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas), 241–252.
- Andromeda, V. F., & Purwantini, S. (2021). Optimization Activities in a Container Terminal To Reduce Idle Time in Loading-Unloading Operation. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 21(2), 118. <https://doi.org/10.33556/jstm.v21i2.274>
- Ivana, A. L., & Moetriono, H. (2021). Optimasi Waktu Sandar Kapal Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *MoDulus: Media Komunikasi Dunia Ilmu Sipil*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.32585/modulus.v3i1.1801>
- Irawan, Handi. 2002. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta :Rineka Cipta
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan laut. (2011). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut tentang Standar Kinerja pelayanan Operasional Pelabuhan*. 8, 21.
- Mudana, I. K. (2014). *Optimalized the Ferry Transport Pioneer Services Cross Bengkulu-Enggano Island*. *Unclos Iii*, 421–432.
- Putra, A. (2021). Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Mengelola Manajemen Transportasi Laut Di Pt Pelabuhan Indonesia Iii Tanjung Emas .... *Prosiding Seminar Nasional*, 3(1), 129–133. <http://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/view/195%0Ahttps://e-journal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/download/195/207>
- Romadhon, Y. (2018). Optimalisasi Pelabuhan Tanjung Priok Menuju Pelabuhan Berkelas Dunia. *Jurnal Logistik Indonesia*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.31334/jli.v2i1.217>
- Rum Raekhn, M., Djakfar, L., & Pujiraharjo, A. (2017). Evaluasi Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Umum Gresik. *Jurnal Transportasi*, 17(2), 133–144. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/2726>
- Suparsa, I G. P. (2009). Optimasi Kinerja Pelabuhan Penyebrangan Ketapang Gilimanuk. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 13(1), 24–31.
- Triatmodjo, B. (2010). *Perencanaan Pelabuhan*. In *Beta Offset Yogyakarta*.