

Perancangan Website “Ferry Check” untuk Meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Harian di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang

Anisa Tiara¹, Bayu Kusumo Nugroho², Bambang Setiawan³, Adea Octavia Herman⁴

¹ Traffic and Transportation Officer, BPTD Class II East Java, Indonesia

² Head of Ketapang Ferry Port, BPTD Class II East Java, Indonesia

³ Lecturer of Inland Water Transport Management Programme, Inland Water and Ferries Transport Polytechnic of Palembang, Indonesia

⁴ Land Transportation Inspector, BPTD Class II Aceh, Indonesia

Email : jakabaring18@gmail.com

Article Info

Article history:

Received April 1, 2025

Revised April 1, 2025

Accepted April 1, 2025

Keywords:

Standar Pelayanan Minimal
Importance Performance
Analysis
Sistem Digital Pelabuhan

ABSTRACT

Pelabuhan Penyeberangan Ketapang yang terletak di Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu pelabuhan tersibuk di Indonesia yang menghubungkan Pulau Jawa dan Bali. Seiring dengan meningkatnya volume penumpang dan barang, pelabuhan ini memiliki tantangan besar dalam pengelolaan operasional dan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem digital berbasis website yang bernama “Ferry Check” guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemeriksaan SPM yang menggantikan proses manual dengan platform digital. Jenis penelitian berupa kuantitatif dengan analisis yang digunakan ialah *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil penelitian, indikator pada kuadran I perlu ditingkatkan yaitu kecepatan proses pemeriksaan, kualitas laporan serta keamanan dan keandalan sistem. Saran dari penelitian ini adalah perlunya uji coba dan evaluasi pengembangan, pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Anisa Tiara
Traffic and Transportation Officer, BPTD Class II East Java
60235 Surabaya, East Java, Indonesia
Email: anisa0907_tiara@kemenhub.go.id

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Banyuwangi terletak di ujung timur Pulau Jawa yang memiliki pelabuhan yang strategis untuk menghubungkan Jawa dan Bali ialah Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Pelabuhan Penyeberangan Ketapang adalah Pelabuhan yang berada di Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi dan dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang [1]. Selain itu juga merupakan pelabuhan tersibuk yang beroperasi 24 jam di Indonesia karena melayani puluhan kapal serta ribuan lebih penumpang dan kendaraan setiap harinya. Kapal yang digunakan adalah tipe ferry Ro-Ro dan saat ini hanya melayani satu lintasan saja yaitu lintasan Ketapang-Gilimanuk yang merupakan titik simpul dalam

menghubungkan Pulau Jawa dengan Pulau Bali yang menjadikan mobilitas masyarakat dan barang antar kedua pulau.

Seiring meningkatnya volume penumpang dan barang di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, tantangan dalam pengelolaan pelabuhan semakin kompleks. Keberadaan pelabuhan penyeberangan yang sibuk ini tidak hanya menuntut efisiensi operasional, tetapi juga dalam upaya meningkatkan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan keteraturan pengguna jasa. Dalam penyelenggara angkutan penyeberangan, sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas-fasilitas yang ada dapat berfungsi dengan baik dan memadai selama pelayaran seperti pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada angkutan kapal itu sendiri.

Persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh badan usaha angkutan penyeberangan agar dapat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dikenal dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang meliputi: 1) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang, 2) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pemuatan kendaraan dan 3) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pengoperasian kapal [2]. SPM merupakan salah satu komponen terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa sehingga perlu dilakukannya pemeriksaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, memberikan perlindungan secara optimal kepada pengguna jasa, menjaga kelancaran operasional, mengurangi risiko kecelakaan serta sebagai pedoman bagi penyedia jasa dan pengguna jasa sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Dengan melaksanakan pemeriksaan ini secara rutin, pihak penyedia jasa perlu memastikan bahwa kapalnya memenuhi semua persyaratan keselamatan dan pelayanan yang telah ditetapkan.

Di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, kegiatan standar pelayanan minimal angkutan dilaksanakan secara rutin setiap dua kali sehari yaitu pada shift pagi dan malam hari oleh petugas pengatur, pengendalian dan pengawasan (turdalwas) Satuan Pelayanan Ketapang. Setiap shift memeriksa satu kapal yang berbeda untuk memastikan semua kapal dapat diperiksa secara menyeluruh. Pemeriksaan ini mencakup semua aspek yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Namun, dalam pelaksanaannya saat ini masih dilakukan secara manual yakni dengan menggunakan media kertas yang dapat mengurangi efisiensi dan efektivitas kerja dalam menanggapi masalah yang mungkin muncul serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data yang dapat menghambat analisis data yang diperlukan guna perbaikan pelayanan. Selanjutnya, ketika telah dilaksanakan pemeriksaan SPM rutin harian tersebut, Satuan Pelayanan Ketapang membuat laporan dan menindaklanjuti terkait rekomendasi SPM tersebut melalui berita acara hasil pemeriksaan fasilitas pelayanan kapal angkutan penyeberangan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk pengembangan sistem digital yang lebih modern dan efisien dalam pemeriksaan SPM sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan akurasi dalam pelaksanaannya. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses administrasi saja tetapi juga memudahkan pemantauan dan pengelolaan data secara real time, dapat dengan cepat memantau kondisi kapal secara real time serta merespon masalah dengan lebih efektif. Langkah ini diharapkan tidak hanya mempercepat proses pemeriksaan tetapi juga mematuhi akan regulasi, meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pada semua pihak yang terlibat.

Melalui perancangan website “Ferry Check,” solusi untuk tantangan dan permasalahan yang ada dapat terjawab dengan menyediakan platform berbasis website yang mengintegrasikan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di lintasan Ketapang-Gilimanuk. Diharapkan dengan adanya sistem yang terintegrasi ini, standar pelayanan di pelabuhan dapat menjadi lebih efektif dan efisien, serta berkontribusi pada pengembangan strategi jangka panjang untuk sektor transportasi di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk menganalisis dan menentukan standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Data primer dan sekunder digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian ini. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang dan data sekunder diperoleh dari dokumen dan regulasi terkait seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan laporan kegiatan pemeriksaan SPM harian yang dilakukan secara manual. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan desain sistem, karena tujuan utama penelitian adalah merancang sistem berbasis website yang dapat menggantikan proses pemeriksaan manual dengan solusi digital yang lebih terintegrasi. Desain sistem ini bertujuan untuk meningkatkan operasional pelabuhan, mempercepat proses pemeriksaan serta mempermudah pelaporan kondisi kapal secara real time. Dengan demikian, penelitian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain sistem informasi yang mencakup

identifikasi masalah serta perancangan sistem yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Data

3.1.1. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk menganalisis berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) [3]. Analisis ini dibagi menjadi empat kuadran yang berpotongan secara tegak lurus pada titik (X,Y), dimana titik X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor kinerja (*performance*) yang dibagi dengan jumlah responden, sedangkan titik Y merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor kepentingan (*importance*).

Penilaian ini menggunakan skala likert 1-5, dimana skor 1 untuk penilaian terendah dan skor 5 untuk penilaian tertinggi. Berikut adalah penjelasan skala likert 1-5 :

Tabel 1. Penilaian Skala Likert

Skor	Tingkat Kinerja/ <i>Performance</i>	Tingkat Kepentingan/ <i>Importance</i>
1	Tidak Puas	Tidak Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

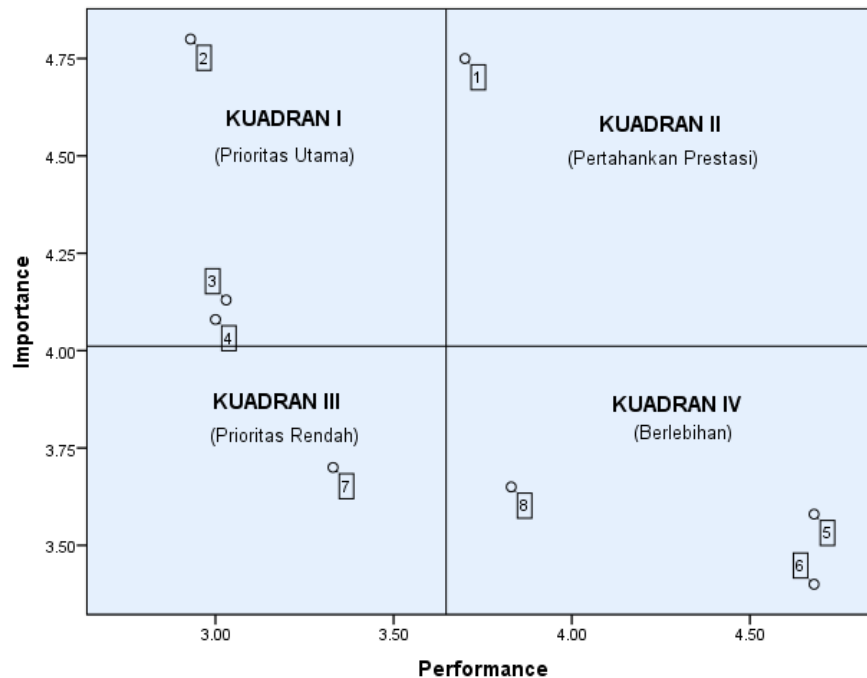
Penilaian ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal harian dan hasilnya akan ditempatkan dalam empat kuadran untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang perlu diperbaiki dan yang sudah optimal. Berikut adalah penilaian terhadap tingkat kinerja dan kepentingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) harian di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang :

Tabel 2. Penilaian Terhadap Tingkat Kinerja dan Kepentingan SPM Harian

Nomor Indikator	Indikator	<i>Importance</i> /Kepentingan	<i>Performance</i> /Kinerja
1	Kemudahan penggunaan sistem	4.75	3.70
2	Kecepatan proses pemeriksaan	4.80	2.93
3	Kualitas laporan	4.13	3.03
4	Keamanan dan keandalan sistem	4.08	3.00
5	Kepatuhan terhadap standar operasional	3.58	4.68
6	Ketersediaan Sumber Daya Manusia	3.40	4.68
7	Efisiensi pengelolaan waktu	3.70	3.33
8	Kepuasan pengguna layanan	3.65	3.83

Dari Tabel 2 tersebut diketahui bahwa indikator yang memiliki tingkat kinerja tertinggi adalah kepatuhan terhadap standar operasional dan ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan bobot nilai 4.68, sedangkan indikator yang memiliki tingkat kinerja terendah adalah kecepatan proses pemeriksaan dengan bobot nilai 2.93, sementara untuk indikator yang mempunyai tingkat kepentingan tertinggi adalah kecepatan proses pemeriksaan dengan bobot nilai 4.80, sedangkan indikator dengan tingkat kepentingan terendah adalah ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan bobot nilai 3.40.

Berikut adalah hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) harian di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang yaitu:



Gambar 1. Hasil Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

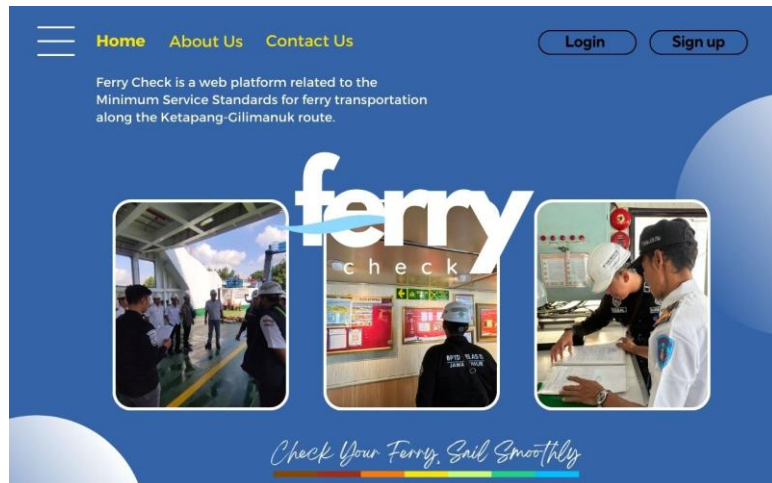
Adapun hasil kuadran *Importance Performance Analysis* tersebut yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama) : indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kinerjanya rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Indikator yang termasuk diantaranya kecepatan proses pemeriksaan (2), kualitas laporan (3), serta keamanan dan keandalan sistem (4). Satuan Pelayanan Ketapang harus lebih fokus dalam meningkatkan kinerja pada indikator-indikator yang ada pada kuadran ini sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik, efektif dan efisien di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) : indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Indikator-indikator ini sudah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan keinginan responden, sehingga pihak Satuan Pelayanan Ketapang perlu mempertahankan nilai-nilai kualitas yang diberikan. Indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah kemudahan penggunaan sistem (1).
- Kuadran III (Prioritas Rendah) : indikator yang berkinerja buruk dan tidak terlalu penting, sehingga tidak mendesak untuk segera diperbaiki. Indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah efisiensi pengelolaan waktu (7).
- Kuadran IV (Berlebihan) : indikator yang tidak terlalu penting dan diharapkan. Indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah kepatuhan terhadap standar operasional (5), ketersediaan sumber daya manusia (6) dan kepuasan pengguna layanan (8).

3.1.2. Desain Sistem

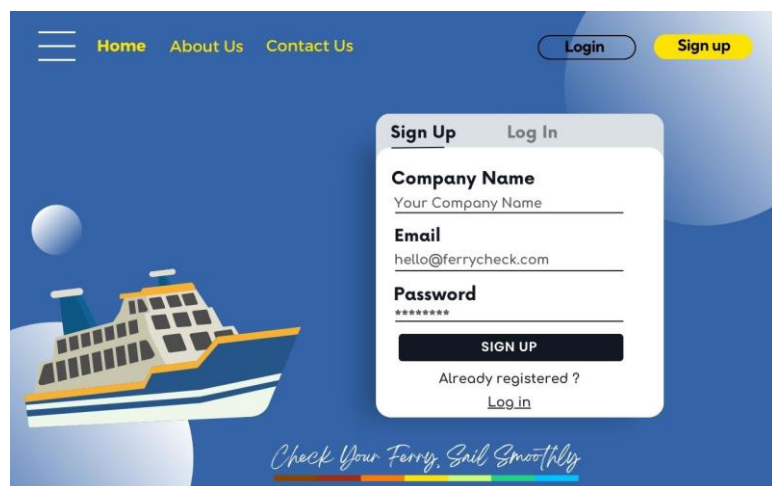
Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, berikut adalah beberapa aspek utama dalam desain sistem “Ferry Check” yang akan mendukung kelancaran operasional serta mempermudah penggunaannya pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang:

- Sistem web responsif : sistem dapat diakses oleh petugas dan operator pelabuhan melalui perangkat komputer atau mobile yang memiliki koneksi internet. Dengan menggunakan platform web ini, sistem dapat diakses dengan mudah oleh berbagai pihak terkait di berbagai lokasi.
- Pemeriksaan otomatis dan penyajian laporan : proses pemeriksaan dilakukan secara otomatis dengan hasil yang langsung ditampilkan di layar. Sistem kemudian menghasilkan laporan yang dapat disesuaikan formatnya lengkap dengan rekomendasi tindak lanjut serta visualisasi data yang mendukung analisis.
- Keamanan sistem : pengguna yang terautentifikasi dapat mengakses data dengan aman dan memiliki backup secara otomatis.



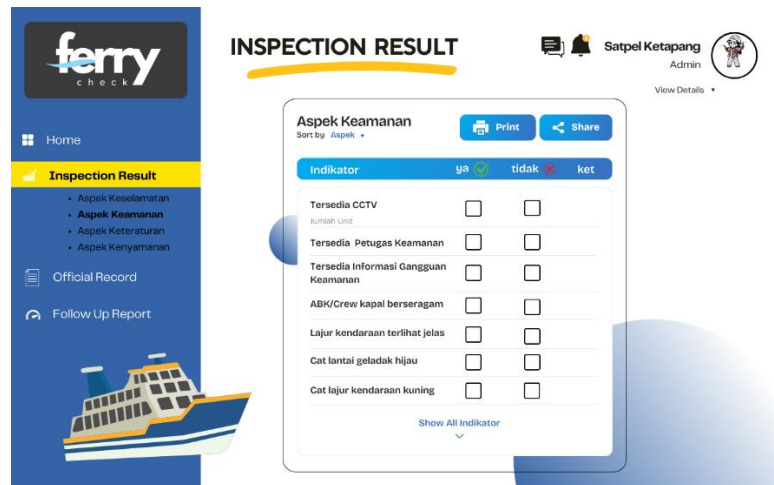
Gambar 2. Halaman Depan

Halaman depan dari sistem “Ferry Check” adalah antarmuka utama yang diperuntukkan bagi petugas dan operator pelabuhan. Halaman ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai fitur utama sistem, baik menggunakan perangkat komputer maupun mobile yang terhubung ke internet. Sistem ini responsif, sehingga dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat dan lokasi, memastikan efisiensi dan kelancaran operasional pelabuhan.



Gambar 3. Halaman Sign up

Pada halaman sign up adalah bagian dari proses pendaftaran pengguna yang baru dalam sistem “Ferry Check”. Pada halaman ini, pengguna baru diminta untuk memasukkan informasi pribadi dan detail autentifikasi. Setelah pengguna terdaftar dan berhasil terautentifikasi, mereka dapat mengakses berbagai fitur sistem sesuai dengan hak akses yang diberikan, memudahkan proses pemeriksaan dan pelaporan SPM secara digital.



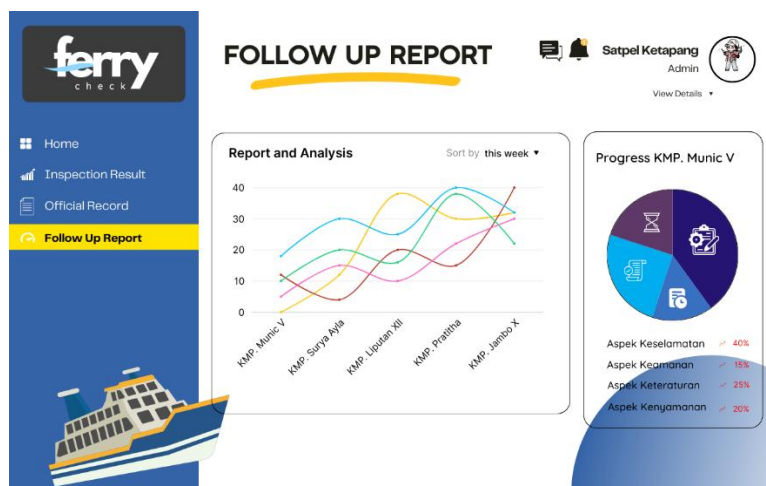
Gambar 4. Hasil Pemeriksaan

Gambar ini menunjukkan halaman yang menampilkan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas setelah proses pemeriksaan otomatis. Hasil pemeriksaan langsung ditampilkan pada layar, memungkinkan petugas untuk segera melihat kondisi kapal dan fasilitas yang telah diperiksa.



Gambar 5. Berita Acara

Halaman berita acara menunjukkan dokumen yang berisi rincian hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Berita acara ini mencakup semua temuan dan kesimpulan terkait kondisi kapal dan fasilitas pelayanan yang telah diperiksa. Laporan yang dihasilkan ini merupakan referensi resmi yang dapat digunakan oleh pihak terkait untuk tindak lanjut atau perbaikan lebih lanjut, serta untuk arsip administrasi.



Gambar 6. Tindak Lanjut

Halaman tindak lanjut menampilkan rekomendasi tindakan yang harus diambil berdasarkan hasil pemeriksaan. Setelah pemeriksaan selesai, sistem “Ferry Check” menyediakan hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek yang perlu perhatian. Halaman ini juga menyertakan visualisasi data yang memperjelas masalah yang ditemukan, memungkinkan pihak yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan yang cepat dan tepat.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- a. Kualitas Standar Pelayanan Minimal (SPM) harian angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* masih belum memuaskan harapan dari pengguna. Dalam hal ini, perbaikan perlu dilakukan pada kuadran I yang mencakup indikator-indikator seperti kecepatan proses pemeriksaan, kualitas laporan serta keamanan dan keandalan sistem.
- b. Inovasi yang dihadirkan melalui sistem Ferry Check memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pemeriksaan Standar Pelayanan Minimal di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang. Sistem berbasis website ini dirancang untuk menggantikan proses pemeriksaan manual dengan sistem digital yang lebih efisien, akurat dan terintegrasi, meningkatkan kecepatan proses pemeriksaan dan keandalan data serta pemantauan kondisi kapal secara real time. Oleh karena itu, Ferry Check diharapkan dapat menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan standar pelayanan dan pengelolaan transportasi angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

4.2. Saran

- a. Uji Coba dan Evaluasi Pengembangan
Sebelum implementasi sistem “Ferry Check” lebih lanjut, perlu dilakukan uji coba dan evaluasi pengembangan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik sehingga dapat mengidentifikasi potensi masalah teknis, operasional dan keamanan yang mungkin timbul serta untuk memastikan bahwa sistem dapat memenuhi standar pelayanan yang diinginkan. Hasil evaluasi tersebut akan menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar sistem dapat dioptimalkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.
- b. Pelatihan dan Sosialisasi Kepada Pengguna
Pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna sistem “Ferry Check” perlu dilakukan secara menyeluruh, baik kepada petugas pelabuhan, operator kapal maupun pihak terkait lainnya. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua pengguna dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan efektif sehingga sistem dapat berjalan dengan lancar dan meningkatkan efisiensi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang.

c. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Informasi

Untuk mendukung kelancaran implementasi sistem “Ferry Check”, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi di Pelabuhan Penyeberangan Ketapang, termasuk koneksi internet yang stabil dengan menambah kapasitas jaringan dan memastikan perangkat keras yang digunakan dapat mendukung sistem berbasis web ini dengan baik.

REFERENCES

- [1] BPS Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi Dalam Angka 2024, Banyuwangi: BPS Kabupaten Banyuwangi, 2024.
- [2] Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, Jakarta: Kementerian Perhubungan, 2019.
- [3] J. A. Martilla dan J. C. James, “Importance Performance Analysis,” *Journal of Marketing (pre-1986)*, pp. 77-79, 1977.
- [4] O. Mardalena dan R. Andryani, “Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 3, no. 4, pp. 615-633, 2021.
- [5] Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Jakarta: Indonesia, 2008.
- [6] Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, Jakarta: Kementerian Perhubungan, 2017.
- [7] N. Priyatama dan M. R. Abidin, “Perancangan Desain Prototipe Website UMKM Tata Rupa di Surabaya,” *Jurnal Barik*, vol. 1, no. 3, pp. 100-112, 2021.
- [8] A. Syaifuddin dan Z. , “Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA,” *IJIRSE: Indonesian Journal of Informatics Research and Software Engineering*, vol. 3, no. 1, pp. 74-81, 2023.