



Efektivitas Pelayanan Debarkasi Penumpang Kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon

Irna Abia Ludji¹, Dewi Usabeny², Andi Hasmawati³, Mulyono⁴, Ratno⁵

^{1,2,3,4,5} Politeknik Pelayaran Barombong

Info Artikel :

Diterima September 2026

Direvisi September 2026

Dipublikasikan 30 September 2026

Keyword:

*Passenger disembarkation,
Service effectiveness,
Yos Sudarso Port, Ambon,
PT PELNI,
Maritime transportation.*

Kata Kunci:

Debarkasi penumpang,
Efektivitas pelayanan,
Pelabuhan Yos Sudarso
Ambon,
PT PELNI,
Transportasi laut.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of PT PELNI's passenger disembarkation services at Yos Sudarso Port, Ambon, and identify factors influencing its implementation. The study employed a descriptive qualitative approach, collecting data through six months of observation, interviews with one Operations Officer at the Ambon Branch of PT PELNI and four passengers, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that disembarkation services have been effective based on five indicators of effectiveness according to Siagian: goal achievement, timeliness, task execution, coordination, and support from facilities and infrastructure. Although service duration increased with the increase in passenger numbers, the disembarkation process remained safe, orderly, and in accordance with Standard Operating Procedures. Factors influencing service effectiveness include passenger volume, facility capacity, officer workload, and inter-agency coordination. This study confirms that the effectiveness of disembarkation services is determined by the integration of operational aspects, human resources, coordination, and facility support in the provision of maritime transportation services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi selama enam bulan, wawancara terhadap satu Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon dan empat penumpang, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi telah berlangsung efektif berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Siagian, yaitu pencapaian tujuan, ketepatan waktu, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta dukungan sarana dan prasarana. Meskipun durasi pelayanan meningkat seiring bertambahnya jumlah penumpang, proses debarkasi tetap berlangsung aman, tertib, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan meliputi volume penumpang, kapasitas fasilitas, beban kerja petugas, dan koordinasi antarinstansi. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi ditentukan oleh keterpaduan aspek operasional, sumber daya manusia, koordinasi, dan dukungan fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi laut.



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

Koresponden:

Irna Abia Ludji,

Email: irnaludji728@gmail.com

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau yang dihubungkan oleh jaringan transportasi laut. Kondisi geografis tersebut menjadikan pelabuhan sebagai simpul utama mobilitas penumpang dan distribusi barang antardaerah sehingga kualitas pelayanan kepelabuhanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung konektivitas nasional. Dalam sistem transportasi laut, pelabuhan berfungsi sebagai simpul pelayanan publik yang menghubungkan perpindahan penumpang dan barang sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan jasa transportasi. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat melalui angkutan laut, tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan pelabuhan yang efektif, aman, tertib, dan berkualitas juga semakin tinggi. PT Pelayaran Nasional Indonesia (PT PELNI) sebagai operator utama angkutan laut penumpang di Indonesia melayani lebih dari lima juta penumpang sepanjang tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan, termasuk pelayanan debarkasi penumpang, menjadi kebutuhan yang semakin penting dalam mendukung pelayanan transportasi laut nasional (PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero), 2025).

Pelayanan debarkasi penumpang merupakan rangkaian pelayanan yang diberikan sejak kapal bersandar hingga seluruh penumpang berpindah dengan aman menuju area terminal pelabuhan. Pelayanan ini tidak hanya menitikberatkan pada kecepatan perpindahan penumpang, tetapi juga mencakup aspek keselamatan, keamanan, ketertiban, kenyamanan, dan kelancaran arus penumpang. Dalam perspektif administrasi publik, efektivitas pelayanan menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal (Siagian, 2014). Oleh karena itu, efektivitas

pelayanan debarkasi perlu dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam mencapai tujuan pelayanan melalui ketepatan waktu, pelaksanaan tugas yang sesuai, koordinasi yang baik, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan debarkasi masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Tingginya volume penumpang pada waktu tertentu, keterbatasan fasilitas pelayanan, kurang optimalnya pengaturan arus penumpang, serta koordinasi antarpetugas yang belum sepenuhnya efektif dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional kapal, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diterima penumpang dan meningkatkan risiko terhadap keselamatan maupun ketertiban di area pelabuhan. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap efektivitas pelayanan debarkasi menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor transportasi laut.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi masih dipengaruhi oleh berbagai faktor operasional. Rahmawati (2022) menemukan bahwa pelaksanaan embarkasi dan debarkasi di Pelabuhan Jayapura belum berjalan secara optimal karena masih ditemukannya penumpang tanpa tiket, lemahnya pengawasan petugas, serta kurang optimalnya pelaksanaan prosedur pelayanan. Prasetyo dkk (2023) melaporkan bahwa keterlambatan proses debarkasi dipengaruhi oleh kondisi cuaca, keterlambatan jadwal kapal, dan belum optimalnya koordinasi antara operator kapal dengan pihak pelabuhan. Penelitian lain oleh Widodo dkk (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan debarkasi dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, koordinasi antarpemangku kepentingan, kesiapan petugas, dan dukungan fasilitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut

memperlihatkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan debarkasi memerlukan pengelolaan yang terintegrasi agar pelayanan dapat berlangsung secara aman, tertib, dan efisien.

Meskipun berbagai penelitian mengenai pelayanan debarkasi telah dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada implementasi prosedur operasional, faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran proses debarkasi, serta kualitas pelayanan pelabuhan secara umum. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI pada pelabuhan penumpang di kawasan Indonesia Timur, khususnya di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon. Selain itu, kajian mengenai efektivitas pelayanan yang menggunakan indikator pencapaian tujuan pelayanan, ketepatan waktu, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta sarana dan prasarana sebagai dasar analisis juga masih relatif terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon melalui perspektif efektivitas pelayanan berdasarkan indikator pencapaian tujuan pelayanan, ketepatan waktu, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta dukungan sarana dan prasarana. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan debarkasi sekaligus menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan penumpang pada pelabuhan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali informasi secara komprehensif mengenai pelaksanaan

pelayanan debarkasi, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut.

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon, Provinsi Maluku, selama enam bulan bertepatan dengan pelaksanaan Praktik Darat (Prada). Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan bahwa Pelabuhan Yos Sudarso Ambon merupakan salah satu pelabuhan utama yang melayani kapal penumpang PT PELNI di kawasan Indonesia Timur dengan intensitas pelayanan penumpang yang relatif tinggi.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan debarkasi penumpang di pelabuhan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan, serta hambatan yang dihadapi selama proses debarkasi. Informan penelitian terdiri atas satu orang Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon dan empat orang penumpang yang pernah mengikuti proses debarkasi di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa standar operasional prosedur, dokumen pendukung, serta arsip yang berkaitan dengan pelayanan debarkasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi PT PELNI, literatur ilmiah, dan peraturan yang relevan.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan dan verifikasi kesimpulan berdasarkan hasil analisis secara menyeluruh.

Analisis efektivitas pelayanan debarkasi dilakukan dengan mengacu pada indikator efektivitas pelayanan menurut Siagian, yang meliputi pencapaian tujuan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta dukungan sarana dan prasarana. Kelima indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam menginterpretasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran mengenai efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari Officer Operasi dan para penumpang, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan temuan penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

Pelabuhan Yos Sudarso Ambon merupakan salah satu pelabuhan utama di Provinsi Maluku yang berfungsi sebagai simpul transportasi laut dalam mendukung mobilitas penumpang dan distribusi logistik antarpulau. Pelabuhan ini melayani berbagai kapal penumpang yang dioperasikan oleh PT PELNI sehingga memiliki peran strategis dalam menghubungkan Kota Ambon dengan berbagai wilayah di Indonesia, khususnya kawasan Indonesia Timur. Tingginya intensitas pelayanan penumpang menjadikan pelabuhan ini sebagai salah satu pusat aktivitas transportasi laut yang memerlukan penyelenggaraan pelayanan secara efektif, aman, dan tertib.

PT PELNI (Persero) Cabang Ambon merupakan bagian dari badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan angkutan laut penumpang, angkutan barang, dan program tol laut. Melalui Pelabuhan Yos Sudarso Ambon, PT PELNI melayani berbagai rute pelayaran yang menghubungkan Ambon dengan sejumlah kota dan pulau di wilayah Maluku maupun daerah lain di Indonesia.

Keberadaan cabang ini memiliki fungsi penting dalam mendukung konektivitas wilayah kepulauan, pemerataan distribusi logistik, serta aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Pelayanan debarkasi di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon dimulai sejak kapal sandar di dermaga, dilanjutkan dengan pemasangan *gangway*, pengaturan arus penumpang oleh petugas, hingga penumpang keluar dari terminal pelabuhan. Selama proses tersebut, petugas PT PELNI berkoordinasi dengan petugas pelabuhan dan unsur pengamanan untuk memastikan penumpang dapat turun secara aman, tertib, dan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Proses pelayanan juga didukung oleh penggunaan standar operasional prosedur (SOP), jadwal kedatangan kapal, serta pengaturan arus penumpang sebagai upaya menjaga kelancaran pelayanan.

Selama masa penelitian yang dilaksanakan bertepatan dengan Praktik Darat selama enam bulan, peneliti mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan debarkasi pada berbagai kedatangan kapal penumpang PT PELNI. Hasil observasi menunjukkan bahwa secara umum proses debarkasi telah berlangsung sesuai prosedur, namun pada waktu-waktu tertentu masih dijumpai kepadatan penumpang, terutama ketika kapal dengan jumlah penumpang yang besar tiba dalam rentang waktu yang berdekatan. Kondisi tersebut menjadi konteks penting dalam menganalisis efektivitas pelayanan debarkasi berdasarkan indikator efektivitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini.

Efektivitas Pelayanan Debarkasi Penumpang Kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2014), efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam merealisasikan sasaran melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dalam konteks pelayanan debarkasi penumpang, efektivitas tidak hanya diukur

dari cepat atau lambatnya proses penurunan penumpang, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menjamin keamanan, ketertiban, kelancaran, koordinasi, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung proses debarkasi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama enam bulan di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon, efektivitas pelayanan debarkasi dianalisis melalui lima indikator, yaitu pencapaian tujuan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, pelaksanaan tugas petugas, koordinasi antarinstansi, serta dukungan sarana dan prasarana. Kelima indikator tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon.

a. Pencapaian Tujuan Pelayanan

Pencapaian tujuan merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas suatu organisasi. Menurut Siagian (2014), suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan rencana melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dalam konteks pelayanan debarkasi, tujuan tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan proses penurunan penumpang yang berlangsung aman, tertib, lancar, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon secara umum telah memenuhi tujuan pelayanan yang ditetapkan. Sejak kapal bersandar hingga seluruh penumpang meninggalkan area pelabuhan, proses debarkasi berlangsung secara bertahap dengan pengaturan arus penumpang yang dilakukan oleh petugas operasional. Penggunaan gangway, jalur keluar penumpang, dan area terminal telah dimanfaatkan sesuai fungsinya sehingga perpindahan penumpang dapat berlangsung secara aman dan tertib.

Informasi yang diperoleh dari Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon

memperkuat hasil observasi tersebut. Informan menjelaskan bahwa setiap pelaksanaan debarkasi diawali dengan koordinasi antarpetugas untuk memastikan kesiapan dermaga, fasilitas pelayanan, serta personel yang bertugas. Seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan mengacu pada SOP perusahaan dengan tujuan menjaga keselamatan penumpang sekaligus menjamin kelancaran operasional kapal. Kesiapan tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam meminimalkan hambatan selama proses debarkasi.

Pengalaman penumpang juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dasar pengguna jasa. Sebagian besar informan menyatakan memperoleh arahan yang jelas dari petugas sejak turun dari kapal hingga menuju area terminal. Petugas dinilai responsif dalam mengatur antrean serta membantu penumpang yang membutuhkan pendampingan, terutama lanjut usia, anak-anak, dan penumpang yang membawa barang bawaan dalam jumlah banyak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada kelancaran operasional, tetapi juga memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Data dokumentasi mendukung temuan tersebut dengan memperlihatkan bahwa seluruh tahapan pelayanan debarkasi dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun terjadi peningkatan jumlah penumpang pada beberapa kedatangan kapal, proses pelayanan tetap dapat diselesaikan tanpa gangguan operasional yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu mengakomodasi variasi jumlah penumpang yang dilayani.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pencapaian tujuan pelayanan tidak semata-mata diukur dari kecepatan proses debarkasi, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran selama seluruh rangkaian kegiatan berlangsung. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan tercermin dari tercapainya keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Rahmawati (2022) yang menegaskan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi dipengaruhi oleh kesiapan petugas, kepatuhan terhadap SOP, dan pengaturan arus penumpang. Demikian pula, Fannur (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan sangat ditentukan oleh profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas pelayanan. Temuan penelitian ini memperkuat pandangan Siagian (2014) bahwa efektivitas organisasi tercermin dari tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan tugas secara terarah dan terkoordinasi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah menunjukkan pencapaian tujuan yang efektif. Tujuan pelayanan berupa terciptanya proses debarkasi yang aman, tertib, lancar, dan sesuai SOP telah tercapai, meskipun masih terdapat beberapa aspek operasional yang perlu terus disempurnakan untuk menghadapi peningkatan volume penumpang pada waktu-waktu tertentu.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan. Menurut Siagian (2014), efektivitas tidak hanya ditentukan oleh tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menyelesaikan setiap kegiatan sesuai waktu yang telah direncanakan. Dalam pelayanan debarkasi penumpang, ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan petugas mengelola proses penurunan penumpang secara cepat, tertib, dan aman tanpa menimbulkan keterlambatan yang mengganggu operasional kapal maupun aktivitas pelabuhan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa durasi pelayanan debarkasi di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon bervariasi sesuai dengan jumlah penumpang yang turun dari kapal. Kapal dengan jumlah penumpang relatif sedikit memerlukan waktu pelayanan yang lebih singkat, sedangkan kapal dengan jumlah penumpang yang lebih besar membutuhkan durasi pelayanan yang lebih lama. Meskipun demikian, peningkatan durasi tersebut masih berada dalam batas operasional yang dapat dikendalikan sehingga tidak menyebabkan hambatan yang berarti terhadap aktivitas pelayanan di pelabuhan.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Observasi Ketepatan Waktu Debarkasi Penumpang Kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon Selama Maret 2026

No.	Nama Kapal	Rentang Jumlah Penumpang	Rentang Durasi Debarkasi	Interpretasi
1	KM Pangrango	51–550 orang	10–55 menit	Efektif
2	KM Sirimau	89–589 orang	24–60 menit	Efektif
3	KM Sangiang	107–600 orang	15–60 menit	Efektif
4	KM Gunung Dempo	423 orang	43 menit	Efektif
5	KM Tatamailau	280–684 orang	28–68 menit	Efektif
6	KM Dorolonda	937 orang	94 menit	Cukup efektif
7	KM Dobonsolo	527–1.005 orang	50–101 menit	Cukup efektif
8	KM Ciremai	375–1.692 orang	25–169 menit	Cukup efektif*
9	KM Nggapulu	460–1.705 orang	46–170 menit	Cukup efektif*
10	KM Labobar	776–2.386 orang	78–268 menit	Cukup efektif*

Keterangan: *Durasi debarkasi yang lebih panjang dipengaruhi oleh tingginya jumlah penumpang yang turun dari kapal sehingga membutuhkan waktu pengaturan arus penumpang yang lebih lama.*

Sumber: Hasil observasi peneliti (2026).

Tabel 2. Klasifikasi Ketepatan Waktu Debarkasi Berdasarkan Jumlah Penumpang

Jumlah Penumpang	Durasi Debarkasi	Kategori
<300 orang	10–28 menit	Sangat efektif
300–600 orang	33–60 menit	Efektif
601–1.000 orang	68–101 menit	Cukup efektif
>1.000 orang	120–268 menit	Dipengaruhi kepadatan penumpang dan kapasitas pelayanan

Sumber: Hasil analisis peneliti berdasarkan data observasi (2026).

Data observasi pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa hubungan antara jumlah penumpang dan lama waktu debarkasi bersifat proporsional. Semakin besar jumlah penumpang yang dilayani, semakin panjang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses debarkasi. Kondisi ini merupakan konsekuensi operasional yang wajar karena petugas tetap mengutamakan aspek keselamatan, ketertiban, dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan dibandingkan mengejar kecepatan semata.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil sintesis pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan durasi pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan kelancaran arus penumpang, keteraturan antrean, serta kemampuan petugas menjaga keamanan selama proses debarkasi berlangsung. Dengan demikian, variasi durasi pelayanan lebih dipengaruhi oleh karakteristik operasional setiap kedatangan kapal daripada mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan.

Informasi yang diperoleh dari Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon menunjukkan bahwa pengaturan waktu pelayanan telah direncanakan sebelum kapal sandar melalui koordinasi antara PT PELNI, KSOP, Pelindo, dan petugas terminal. Koordinasi tersebut bertujuan memastikan seluruh personel dan fasilitas siap digunakan sehingga proses debarkasi dapat segera dilaksanakan setelah kapal memperoleh izin sandar. Persiapan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan sekaligus meminimalkan potensi keterlambatan.

Pengalaman penumpang juga menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi berlangsung relatif

cepat dan tertib. Meskipun harus menunggu giliran untuk turun dari kapal, para penumpang menilai waktu tunggu masih dalam batas yang wajar karena petugas mengatur arus penumpang secara bertahap sesuai kapasitas *gangway* dan area terminal. Pengaturan tersebut dinilai mampu mengurangi kepadatan serta menjaga keselamatan penumpang selama proses perpindahan dari kapal menuju daratan.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan tidak dapat diukur hanya dari singkat atau lamanya durasi debarkasi. Efektivitas pelayanan justru tercermin dari kemampuan petugas menyeimbangkan kecepatan pelayanan dengan aspek keselamatan, ketertiban, dan kenyamanan penumpang. Dengan kata lain, tambahan waktu yang diperlukan pada saat jumlah penumpang meningkat merupakan bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan, bukan menunjukkan rendahnya efektivitas operasional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dkk (2023) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan debarkasi dipengaruhi oleh kondisi operasional kapal, jumlah penumpang, serta koordinasi antarinstansi pelabuhan. Selain itu, Rahmawati (2022) menegaskan bahwa pelayanan debarkasi yang efektif memerlukan pengaturan arus penumpang dan kesiapan petugas agar proses penurunan penumpang tetap berjalan lancar meskipun terjadi peningkatan volume penumpang. Dalam perspektif Siagian (2014), kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan hasil dari pengelolaan sumber daya yang efektif, bukan sekadar pencapaian durasi pelayanan yang paling singkat.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah berlangsung efektif. Variasi durasi pelayanan yang terjadi lebih dipengaruhi oleh jumlah penumpang yang dilayani, sementara koordinasi yang baik, kesiapan petugas, dan kepatuhan terhadap SOP mampu menjaga kelancaran proses debarkasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

c. Pelaksanaan Tugas Petugas

Pelaksanaan tugas merupakan indikator efektivitas yang berkaitan dengan kemampuan setiap personel menjalankan tanggung jawab sesuai dengan fungsi, wewenang, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Siagian (2014) mengatakan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan tugas yang terarah, disiplin, dan sesuai dengan pembagian kerja sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Dalam pelayanan debarkasi penumpang, pelaksanaan tugas tercermin dari kesiapan petugas dalam mengatur arus penumpang, memberikan informasi, menjaga keselamatan, serta memastikan seluruh tahapan pelayanan berlangsung sesuai prosedur.

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap petugas yang terlibat dalam pelayanan debarkasi telah melaksanakan tugas sesuai dengan peran masing-masing. Petugas operasional bertanggung jawab mengatur proses penurunan penumpang dari kapal menuju *gangway*, sementara petugas di area terminal mengarahkan penumpang menuju jalur keluar agar arus perpindahan berlangsung tertib. Pembagian tugas tersebut memungkinkan proses pelayanan berjalan secara sistematis sehingga potensi penumpukan penumpang dapat diminimalkan.

Informasi yang diperoleh dari Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon menunjukkan bahwa seluruh petugas telah memahami tugas dan tanggung jawabnya sebelum proses debarkasi dimulai. Hal ini didukung oleh pelaksanaan *briefing* sebelum kapal sandar untuk memastikan kesiapan personel, pembagian tugas, serta langkah-

langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kondisi yang memerlukan penanganan khusus. Dengan adanya persiapan tersebut, setiap petugas mampu menjalankan fungsi pelayanan secara terarah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Penumpang juga memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan tugas petugas selama proses debarkasi. Informan menyatakan bahwa petugas memberikan arahan dengan jelas, bersikap responsif ketika terjadi kepadatan arus penumpang, serta membantu penumpang yang membutuhkan pendampingan, seperti lanjut usia, anak-anak, maupun penumpang yang membawa barang bawaan dalam jumlah banyak. Sikap tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga memperhatikan aspek pelayanan kepada pengguna jasa.

Data dokumentasi memperlihatkan bahwa pelaksanaan debarkasi berlangsung sesuai dengan tahapan operasional yang telah ditetapkan. Seluruh petugas berada pada posisi yang telah ditentukan selama proses pelayanan sehingga pengawasan terhadap arus penumpang dapat dilakukan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas didukung oleh disiplin kerja serta kepatuhan terhadap prosedur operasional yang berlaku.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan pelaksanaan tugas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu petugas, tetapi juga oleh kejelasan pembagian kerja, kesiapan personel, serta kepatuhan terhadap SOP. Ketiga aspek tersebut memungkinkan pelayanan debarkasi berlangsung secara tertib dan konsisten meskipun jumlah penumpang yang dilayani berbeda pada setiap kedatangan kapal. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja individu, tetapi juga pada sistem kerja yang mampu mengintegrasikan seluruh personel dalam mencapai tujuan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fannur (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas sesuai prosedur.

Penelitian Rahmawati (2022) juga menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan ketidakpatuhan terhadap prosedur pelayanan dapat menghambat kelancaran proses debarkasi. Dalam perspektif Siagian (2014), pelaksanaan tugas yang efektif merupakan prasyarat utama bagi tercapainya tujuan organisasi karena setiap personel menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara terkoordinasi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, indikator pelaksanaan tugas menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah berlangsung efektif. Pembagian tugas yang jelas, kesiapan personel, kepatuhan terhadap SOP, serta profesionalisme petugas menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelayanan sehingga proses debarkasi dapat dilaksanakan secara aman, tertib, dan sesuai dengan tujuan pelayanan.

d. Koordinasi Antarinstansi dalam Pelayanan Debarkasi

Koordinasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas organisasi. Siagian (2014) berpendapat bahwa koordinasi adalah proses menyelaraskan aktivitas, tugas, dan tanggung jawab antarunit kerja agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dalam pelayanan debarkasi penumpang, koordinasi diperlukan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan berlangsung secara terpadu, mulai dari persiapan kapal sandar, pengaturan arus penumpang, hingga penumpang meninggalkan area pelabuhan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pelayanan debarkasi di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon melibatkan koordinasi yang baik antara PT PELNI, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo), petugas keamanan, serta petugas terminal. Setiap instansi melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan masing-masing sehingga pelayanan dapat berlangsung secara tertib tanpa adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas.

Informasi yang diperoleh dari Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon menunjukkan bahwa koordinasi telah dilakukan sebelum kapal tiba di pelabuhan melalui penyampaian informasi mengenai jadwal kedatangan kapal, jumlah penumpang, kesiapan dermaga, serta penempatan personel pelayanan. Komunikasi tersebut memudahkan setiap pihak dalam mempersiapkan sumber daya yang diperlukan sehingga proses debarkasi dapat segera dilaksanakan setelah kapal memperoleh izin sandar.

Pengalaman penumpang juga menunjukkan bahwa koordinasi antarpetugas memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan. Selama proses debarkasi, penumpang memperoleh arahan yang jelas mengenai jalur keluar, lokasi pengambilan barang, dan akses menuju area terminal. Petugas dari berbagai instansi tampak saling berkoordinasi dalam mengatur arus penumpang sehingga kepadatan di area *gangway* maupun terminal dapat diminimalkan.

Data dokumentasi memperlihatkan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan mekanisme koordinasi yang telah ditetapkan. Penempatan petugas pada titik-titik pelayanan dilakukan secara terencana sehingga pengawasan terhadap arus penumpang dapat berlangsung secara berkesinambungan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koordinasi tidak hanya berlangsung pada tingkat perencanaan, tetapi juga diterapkan secara nyata selama pelaksanaan pelayanan debarkasi.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa koordinasi yang efektif menjadi faktor utama dalam menjaga kelancaran pelayanan debarkasi. Komunikasi yang baik antarinstansi memungkinkan setiap potensi kendala dapat diantisipasi lebih awal sehingga pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur. Sebaliknya, lemahnya koordinasi berpotensi menimbulkan keterlambatan, penumpukan penumpang, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dkk (2023) yang menyatakan bahwa koordinasi antara operator kapal dan pihak pelabuhan merupakan faktor penting dalam

menjaga ketepatan waktu dan kelancaran pelayanan debarkasi. Penelitian Rahmawati (2022) juga menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi dan pengawasan petugas dapat menghambat efektivitas pelayanan penumpang di pelabuhan. Dalam perspektif Siagian (2014), koordinasi merupakan mekanisme yang menyatukan seluruh aktivitas organisasi sehingga setiap unit kerja mampu bergerak secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, indikator koordinasi menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah berlangsung efektif. Sinergi antarinstansi, komunikasi yang baik, serta pembagian tanggung jawab yang jelas menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses debarkasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan Debarkasi

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas pelayanan karena berfungsi mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi. Menurut Siagian (2014), ketersediaan fasilitas kerja yang memadai akan meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan debarkasi penumpang, sarana dan prasarana mencakup *gangway*, dermaga, ruang tunggu terminal, jalur keluar penumpang, rambu petunjuk, serta fasilitas pendukung lainnya yang menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran perpindahan penumpang dari kapal menuju daratan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon pada umumnya telah mendukung pelaksanaan pelayanan debarkasi. Fasilitas utama seperti dermaga, *gangway*, area terminal penumpang, dan jalur keluar dapat digunakan sesuai dengan fungsinya sehingga proses perpindahan penumpang berlangsung secara tertib. Penempatan fasilitas juga memudahkan petugas dalam mengarahkan arus penumpang sehingga

potensi kepadatan pada titik-titik tertentu dapat diminimalkan.

Informasi yang diperoleh dari Officer Operasi PT PELNI Cabang Ambon menunjukkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana selalu menjadi bagian dari pemeriksaan sebelum kapal sandar. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk memastikan seluruh fasilitas berada dalam kondisi layak digunakan sehingga pelayanan dapat berlangsung tanpa hambatan yang berarti. Apabila ditemukan kendala teknis, petugas segera melakukan koordinasi dengan pihak terkait agar perbaikan dapat dilakukan sebelum proses debarkasi dimulai.

Pengalaman penumpang menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah memberikan rasa aman dan nyaman selama proses debarkasi. Jalur keluar yang jelas, ruang terminal yang memadai, serta keberadaan petugas pada titik-titik pelayanan membantu penumpang berpindah dari kapal menuju area pelabuhan dengan lebih tertib. Meskipun demikian, beberapa informan mengemukakan bahwa pada saat jumlah penumpang meningkat, kapasitas ruang tunggu dan area pergerakan penumpang menjadi lebih padat sehingga diperlukan pengaturan arus yang lebih optimal.

Data dokumentasi memperlihatkan bahwa seluruh fasilitas pendukung pelayanan dimanfaatkan sesuai dengan prosedur operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mampu menunjang kelancaran pelayanan debarkasi. Namun demikian, peningkatan volume penumpang pada waktu-waktu tertentu mengindikasikan perlunya pengembangan kapasitas fasilitas agar kualitas pelayanan tetap terjaga pada kondisi operasional yang lebih tinggi.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh dukungan fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana yang berfungsi dengan baik memungkinkan petugas menjalankan tugas secara lebih efektif, mengurangi potensi hambatan operasional, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang.

Sebaliknya, keterbatasan kapasitas fasilitas berpotensi menimbulkan kepadatan arus penumpang yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak diantisipasi melalui pengelolaan operasional yang baik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fannur (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan tugas petugas di lapangan. Penelitian Rahmawati (2022) juga menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas pendukung menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran pelayanan debarkasi di pelabuhan. Dalam perspektif Siagian (2014), penyediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan bagian dari upaya organisasi menciptakan efektivitas kerja karena fasilitas berfungsi sebagai pendukung utama dalam pencapaian tujuan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, indikator sarana dan prasarana menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah berlangsung efektif. Fasilitas yang tersedia pada umumnya mampu mendukung kelancaran pelayanan, meskipun peningkatan kapasitas beberapa fasilitas pendukung tetap diperlukan untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang pada masa mendatang.

Berdasarkan analisis terhadap lima indikator efektivitas menurut Siagian (2014), pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon secara umum telah berlangsung efektif. Pencapaian tujuan pelayanan tercermin dari terselenggaranya proses debarkasi yang aman, tertib, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketepatan waktu pelayanan juga menunjukkan kinerja yang baik, meskipun durasi debarkasi bervariasi mengikuti jumlah penumpang yang dilayani. Variasi waktu tersebut merupakan konsekuensi operasional yang wajar dan tidak mengurangi kualitas pelayanan karena seluruh proses tetap dilaksanakan dengan mengutamakan keselamatan, ketertiban, dan kenyamanan penumpang.

Efektivitas pelayanan juga didukung oleh pelaksanaan tugas petugas yang berjalan

sesuai dengan pembagian fungsi, koordinasi yang baik antarinstansi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sinergi antara PT PELNI, KSOP, PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo), petugas keamanan, dan petugas terminal memungkinkan setiap tahapan debarkasi berlangsung secara terorganisasi. Selain itu, kesiapan fasilitas pelayanan, seperti gangway, dermaga, terminal penumpang, dan jalur keluar, memberikan dukungan yang signifikan terhadap kelancaran arus penumpang. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi tidak hanya ditentukan oleh kinerja individu petugas, tetapi merupakan hasil integrasi antara sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan, penerapan SOP, dan dukungan fasilitas operasional.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian. Peningkatan jumlah penumpang pada waktu-waktu tertentu menyebabkan durasi pelayanan menjadi lebih panjang dan meningkatkan kepadatan pada beberapa titik pelayanan. Kondisi tersebut belum mengganggu efektivitas pelayanan secara keseluruhan, namun menunjukkan perlunya upaya peningkatan kapasitas fasilitas, penguatan koordinasi operasional, dan penyesuaian pola pelayanan terhadap dinamika volume penumpang. Dengan demikian, efektivitas pelayanan debarkasi di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon tidak dapat dipahami sebagai kondisi yang bersifat statis, melainkan sebagai proses yang memerlukan evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga seiring meningkatnya kebutuhan pengguna jasa transportasi laut.

Secara konseptual, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan debarkasi tidak ditentukan oleh satu indikator secara terpisah, melainkan oleh keterpaduan antara pencapaian tujuan, ketepatan waktu, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta dukungan sarana dan prasarana. Dengan demikian, teori efektivitas organisasi Siagian terbukti relevan dalam menjelaskan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan debarkasi pada konteks transportasi laut di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan debarkasi penumpang kapal PT PELNI di Pelabuhan Yos Sudarso Ambon telah berlangsung secara efektif berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Siagian, yaitu pencapaian tujuan, ketepatan waktu, pelaksanaan tugas, koordinasi, serta sarana dan prasarana. Proses debarkasi telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), didukung oleh pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik antarinstansi, serta ketersediaan fasilitas yang memadai sehingga mampu menciptakan pelayanan yang aman, tertib, dan nyaman bagi penumpang. Variasi durasi pelayanan yang terjadi dipengaruhi oleh jumlah penumpang yang dilayani dan tidak mengurangi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa efektivitas pelayanan debarkasi dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarpemangku kepentingan, kepatuhan terhadap SOP, serta dukungan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas fasilitas, penguatan koordinasi operasional, dan evaluasi pelayanan secara berkala perlu terus dilakukan sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan debarkasi, terutama dalam menghadapi peningkatan volume penumpang pada periode-periode tertentu.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT PELNI, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), serta pengelola Pelabuhan Yos Sudarso Ambon sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan sistem pelayanan debarkasi yang lebih efektif. Secara akademik, hasil penelitian ini memperkuat penerapan teori efektivitas organisasi Siagian pada konteks pelayanan transportasi laut. Namun demikian, penelitian ini masih terbatas pada satu lokasi penelitian dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan pada seluruh pelabuhan di Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak pelabuhan, informan, serta pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk memperoleh gambaran yang

lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan debarkasi penumpang.

Temuan penelitian ini membuka peluang bagi kajian lanjutan yang membandingkan efektivitas pelayanan debarkasi pada berbagai pelabuhan dengan karakteristik operasional yang berbeda, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan transportasi laut di Indonesia.

Referensi

- Fannur, A. N. (2022). *Efektivitas Pengawasan Syahbandar di Pelabuhan Makassar*. Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
- Prasetyo, A. N., F, A. Y., & Y, A. W. (2023). Analisis Keterlambatan Debarkasi Akibat Gagal Sandar KM Bukit Raya di Pulau Midai. *Ship Operation Engineering Proceeding, 1*.
- PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). (2025). *Annual Report 2024*. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). <https://www.pelni.co.id/annual-report>
- Rahmawati, D. A. (2022). *Efisiensi Debarkasi dan Embarkasi Penumpang KM Sinabung di Pelabuhan Jayapura*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Widodo, A. A., Pambudi, M. A. L., & Ridwan. (2025). Implementasi Proses Sandar Kapal dan Proses Debarkasi Embarkasi Di MV. Kelimutu oleh PT. Pelni Cabang Semarang. *Politeknik bumi Akpelni, Vol 1 No 1 (2025): Jurnal Transportasi dan Manajemen Maritim (TRANSMA)*. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5986847>