

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN OLEH  
PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) DI TERMINAL  
PENUMPANG PELABUHAN PENYEBERANGAN KOLAKA  
KABUPATEN KOLAKA**

**Yulia Yulandari**

**E011191018**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**



### ABSTRAK

**Yulia Yulandari (E011191018) dengan judul skripsi yaitu Kualitas Pelayanan Jasa Penyeberangan oleh PT ASDP Indonesian Ferry di Terminal Penumpang Pelabuhan penyeberangan Kolaka kabupaten Kolaka + Dibimbing oleh Hasniati dan Muh. Tang Abdullah**

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan BUMN yang mengelola Pelabuhan Penyeberangan Kolaka yang berada di Kabupaten Kolaka. Pelabuhan ini merupakan satu-satunya Pelabuhan penyeberangan yang melayani jasa penyeberangan menuju Pelabuhan Bajo'e, Sulawesi Selatan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Pelabuhan Kolaka. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini adalah para penumpang yang menggunakan jasa Pelabuhan Kolaka sebagai sarana penyeberangan dan juga calo tiket yang ada di sekitar wilayah Pelabuhan Kolaka. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara melakukan wawancara kepada penumpang kapal dan calo tiket di terminal Pelabuhan Penyeberangan Kolaka sebagai data primer dan hasil telaah dokumen sebagai data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan jasa di Pelabuhan Penyeberangan Kolaka masih kurang baik atau masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini didasarkan pada beberapa indikator yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan menurut Maxwell. Indikator tepat dan relevan sudah cukup baik dalam hal ketepatan dan relevansinya dan sudah hampir memenuhi harapan masyarakat. Namun, ketidaktepatan jadwal operasi kapal seringkali menjadi hambatan bagi para pengguna jasa. Indikator tersedia dan terjangkau, Indikator ini bisa dikatakan sudah sesuai, Pelabuhan Kolaka sendiri memiliki harga tiket yang terjangkau dan pelayanan yang selalu tersedia karena banyaknya kapal yang beroperasi serta akses kendaraan yang bisa dikatakan sangat mudah untuk diakses. Indikator dapat menjamin rasa keadilan, dalam indikator ini juga sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa karena PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sendiri sudah menyediakan jaminan bagi para pengguna jasa yang menggunakan jasa di Pelabuhan Kolaka. Indikator dapat diterima, Indikator ini dinilai masih sangat kurang karena adanya praktik percaloan yang seringkali menghambat proses pelayanan yang menjadi keresahan pengguna jasa. Indikator ekonomis dan efisien, pada indikator ini dinilai sudah cukup baik, harga tiket yang berbeda-beda setiap kategorinya dan juga pelayanan yang diberikan dikatakan cukup baik. Efektif, pelayanan di Pelabuhan penyeberangan Kolaka sendiri masih kurang efektif, sarana dan prasarana yang kurang nyaman untuk digunakan serta fasilitas yang tidak memadai menjadikan pengguna jasa kurang puas dalam menggunakan jasa oleh PT ASDP.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelabuhan, pelayanan jasa



**ABSTRACT**

***Yulia Yulandari (E011191018) with the thesis title namely Quality of Ferry Services by PT ASDP Indonesian Ferry at the Passenger Terminal of the Kolaka ferry port, Kolaka district + Supervised by Hasniati and Muh. Tang Abdullah***

*PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) is a BUMN that manages the Kolaka Ferry Port in Kolaka Regency. This port is the only ferry port serving ferry services to Bajo'e Port, South Sulawesi. The problem raised in this study is how is the quality of service at the Port of Kolaka. This study used descriptive qualitative method. The informants of this study were passengers who used the services of the Kolaka Port as a means of crossing and also ticket brokers around the Kolaka Port area. The data collection method used was by conducting interviews with ship passengers and ticket scalpers at the Kolaka Ferry Port terminal as primary data and document review results as secondary data.*

*The results of the study show that the level of service quality at the Kolaka Ferry Port is still not good or still needs to be improved. This is based on several indicators that serve as benchmarks for service quality according to Maxwell. Appropriate and relevant indicators are good enough in terms of their accuracy and relevance and have almost met community expectations. However, the inaccuracy of ship operating schedules often becomes an obstacle for service users. Available and affordable indicators. This indicator can be said to be appropriate. Kolaka Port itself has affordable ticket prices and services that are always available because of the large number of ships operating and vehicle access which can be said to be very easy to access. Indicators can guarantee a sense of justice, this indicator is also in accordance with what is expected by service users because PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) has provided guarantees for service users who use services at the Kolaka Port. The indicator is acceptable. This indicator is considered to be very lacking due to the practice of brokering which often hinders the service process which is a concern for service users. Economical and efficient indicators, this indicator is considered good enough, ticket prices vary for each category and also the services provided are said to be quite good. Effectively, services at the Kolaka crossing port itself are still ineffective, facilities and infrastructure that are not comfortable to use and inadequate facilities make service users dissatisfied in using services by PT ASDP.*

*Keywords: Service Quality, Port, services*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : YULIA YULANDARI  
NIM : E011191018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Jasa Oleh PT.ASDP Indonesia Ferry (persero) di Terminal Penumpang Pelabuhan penyeberangan Kolaka Kabupaten Kolaka" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 28 Januari 2023



**YULIA YULANDARI**  
E011191018





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : YULIA YULANDARI  
NIM : E011191018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Jasa Oleh PT.ASDP Indonesia Ferry  
(persero) di Terminal Penumpang Pelabuhan  
Penyeberangan Kolaka Kabupaten Kolaka

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 28 Januari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si  
NIP 19680101 199702 2 001

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P  
NIP 19720507 200212 1 001

Mengetahui,  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwy, M.Si  
NIP 19631015 1989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : YULIA YULANDARI  
NIM : E011191018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Jasa Oleh PT.ASDP Indonesia Ferry  
(persero) di Terminal Penumpang Pelabuhan  
Penyeberangan Kolaka Kabupaten Kolaka

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si

()

Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P

()

Anggota : 1. Dr. Nurdin Nara, M.Si

()

2. Drs. Nelman Edy, M.Si

()

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah serta puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Jasa oleh PT . ASDP Indonesia Ferry (persero) di Terminal Penumpang Pelabuhan Kolaka”.

Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta serta homat kepada kedua orangtua penulis yang senantiasa dengan ikhlas mendoakan dan menjadi penyemangat penulis, ibunda tercinta **Sumarni** dan Ayahanda **Bahtiar**, terimakasih banyak atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis dengan setulus hatii telah merawat serta mendidik, tak lupa pula nasihat-nasihat yang diberikan menjadii semangat penulis selama menempuh masa pendidikan. Dan juga, saudara penulis yakni **Ayu Pratiwi, Ayu Andini, dan Syakila Ayuandira** yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis, serta semua keluarga yang senantiasa mendoakan penulis.

Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan seluruh staf;
2. **Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta Wakil Dekan dan seluruh staf;

3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah., S.Sos., MAP** selaku Ssekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
5. **Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si** selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi nasehat dan bimbingan untuk penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;
6. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku Penasehat Akademik dan juga merupakan pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan yang sangat berarti sejak proses studi hingga penyelesaian skripsi ini.
7. **Drs. Nelman Edy, M.Si** dan **Dr. Nurdin Nara., M.Si** selaku dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terimakasih atas segala kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.

**Seluruh Dosen dan Staf Departemen** Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3(tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua dan penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.

8. **General Manager** dan seluruh **staf** PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Kolaka yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penelitian di lokasi.
9. Terima kasih banyak kepada sahabat-sahabat penulis Anak **RUMAH** (Rahimah, Naurah, Dira, Resti, Via, Lisa, Ayu, Besse, Tasya, Uta, Syl, ) yang telah kebersamai saya sejak mahasiswa baru hingga sekarang,



terimakasih tidak pernah bosan dalam menyemangati, mengingatkan, menguatkan, dukungan serta doa yang diberikan.

10. Terima kasih kepada bestie-bestie yang telah kebersamai penulis, Anissya Variza Rivai, Much Faisal Saputra, Kezia Nadyariswari, Fathur J, Wildan Nurul Huda, Nasrah, Jultriska Ratu Matasak, Rifqah Nurul Ihsani, Fitria Amin, St. Rifdah Gusrianty.
11. **M I R A C L E 19** terimakasih banyak atas segala dukungan yang telah diberikan dari awal perkuliahan hingga sekarang. Terimakasih telah menjadi teman dan sahabat yang baik selama perkuliahan penulis.
12. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas segala pengalaman, kebersamaan, cerita, dan proses belajar yang telah penulis lalui.
13. Terima kasih kepada bestie-bestie **KKN Gelombang 107 Ujung Pandang** terutama untuk posko 1 Chill yang telah menjadi partner kerja sama dari awal hingga akhir pelaksanaan KKN, moment-moment selama menjalankan proker akan menjadi sebuah kisah menyenangkan selama masa perkuliahan penulis dengan penuh rasa kekeluargaan, dukungan, dan tawa dalam bekerjasama menyelesaikan program-program kerja.
14. Terima Kasih kepada Teman-teman **GenBI** Wilayah SulSel dan juga Komisariat UNHAS yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalam serta kegiatan-kegiatan yang sangat menyenangkan dan memberikan banyak motivasi untuk lebih berkembang lagi kedepannya.
15. Doh Kyungsoo, Kim Minseok , Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Kim Jongin, Oh Sehun,

terimakasih karena sudah menjadi motivasi dan memberikang dukungan kepada penulis.

*16. Last but not least, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work, I want to thank me for having no days off, I want to thank me for never quitting, I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive.*

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan penulis mengucapkan terimakasih banyak, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas kebaikan kita semua Aaamiinn. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Wassalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh....

**Makassar, 28 Januari 2023**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
II.1. Konsep Pelayanan Publik.....	6
II.1.1. Pengertian Pelayanan .....	6
II.1.2. Pengertian Publik .....	8
II.1.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
II.1.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	12
II.1.5. Azas-Azas Pelayanan Publik.....	13
II.1.6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	14
II.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	16
II.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
II.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
II.3. Transportasi .....	24
II.3.1. Pengertian Transportasi .....	24
II.3.2. Jenis-jenis transportasi .....	25
II.4. Pelabuhan .....	26
II.4.1. Pengertian Pelabuhan .....	26
II.4.2. Jenis-Jenis Pelabuhan .....	28
II.4.3. Peranan Pelabuhan .....	30
II.5. Kerangka Konseptual .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
III.2. Lokasi Penelitian .....	33
III.3. Fokus Penelitian .....	33
III.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
III.5. Sumber Data .....	35
III.6. Informan Penelitian .....	36
III.7. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
IV.1. Profil Lokasi Penelitian .....	38
IV.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
IV.1.2. Luas Wilayah .....	38
IV.1.3. Sejarah Pelabuhan Indonesia .....	40
IV.1.4. Sejarah Singkat PT.ASDP Indonesia Ferry .....	40
IV.1.5. Visi,Misi,Nilai Inti & Motto Dan Multi Peran Perusahaan .....	42
IV.1.6. Struktur Organisasi .....	45



IV.1.7. Sarana Dan Prasarana Transportasi Penyeberangan.....	45
IV.2. Kualitas Pelayanan Jasa Oleh PT.ASDP di Pelabuhan Kolaka.....	50
IV.2.1. Tepat dan Relevan.....	53
IV.2.2. Tersedia dan Terjangkau .....	55
IV.2.3. Dapat Menjamin Rasa Keadilan.....	57
IV.2.4. Dapat Diterima .....	61
IV.2.5. Ekonomis dan Efisien.....	66
IV.2.6. Efektif.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
V.1. Kesimpulan .....	72
V.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	45
Gambar 3. Rute Lintasan Pelabuhan Kolaka-Bajo'e .....	46
Gambar 4. Jadwal Operasi Kapal.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel.1. Daftar Armada Kapal Pelabuhan Kolaka .....	49
Tabel.2. Kapasitas Penumpang dan Kendaraan .....	50
Tabel.3. Tarif Harga Tiket Kategori Penumpang .....	68
Tabel.4. Tarif Harga Penumpang dan Kendaraan .....	68

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Indonesia dikenal dengan Negara bahari di mata dunia, dimana sebagian besar wilayah Indonesia merupakan perairan. Secara geografis, Indonesia merupakan Negara dengan dua pertiga luas lautan lebih besar daripada daratan. Hal ini bisa terlihat dengan adanya garis pantai di hampir setiap pulau di Indonesia ( $\pm$  81.000 km) yang menjadikan Indonesia menempati urutan kedua setelah Kanada sebagai negara yang memiliki garis pantai terpanjang di dunia.

Transportasi merupakan salah satu sarana dan motor penggerak dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi wilayah. Indonesia sebagai Negara Kepulauan hendaknya mampu memenuhi kebutuhan akan transportasi laut dan Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) sehingga dapat membantu dalam melakukan interaksi sosial maupun ekonomi antarwilayah. Akan tetapi, pada kenyataannya perhatian terhadap transportasi laut masih terabaikan jika dibandingkan dengan transportasi darat. Pelabuhan sebagai prasarana utama dalam transportasi laut cenderung tidak dibarengi dengan fasilitas yang memadai, padahal pelabuhan itu sendiri sangat berperan dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan wilayah belakangnya, dan juga sebagai pintu gerbang perekonomian.

ASDP adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak, yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalan kereta api yang terputus karena adanya perairan. Transportasi penyeberangan memegang peran strategi dalam penciptaan tatanan transportasi nasional yang andal. Transportasi



penyeberangan terus dikembangkan dalam rangka percepatan dan pemerataan pembangunan serta memperlancar arus barang dan penumpang. Mengingat pentingnya transportasi laut dan penyeberangan, penyediaan sarana dan prasarana transportasi laut harus dapat mengatasi arus kebutuhan permintaan akan jasa transportasi laut dan penyeberangan secara efektif dan efisien.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya, ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Sedangkan pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya kemudian berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu (KEPMENPAN No. 63 tahun 2004).

Kegiatan jasa tidak terlepas dari produsen atau penyedia jasa dan konsumen. Jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat, sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, konsumen sudah tentu menyadari bahwa dirinya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari berbagai penyedia jasa, termasuk salah satunya adalah perusahaan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut disebutkan bahwa di pelabuhan terdapat Badan Usaha Pelabuhan, dimana Badan Usaha Pelabuhan tersebut adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya. Badan Usaha yang dimaksud tersebut termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau badan hukum Indonesia yang didirikan khusus untuk pelayaran. Indonesia Ferry (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa angkutan sungai, danau, dan penyeberangan. Pada tahun 2015 hingga tahun 2016, terdapat 30 jaringan kantor cabang PT ASDP Indonesia Ferry. Salah satu kantor cabangnya berada di Kolaka, tepatnya di Jl.Dermaga pelabuhan ferry, Kab. Kolaka, PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (Persero) atau disingkat menjadi PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Kolaka, Sulawesi Tenggara.

Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kolaka khususnya, mobilitas masyarakat dapat dikatakan cukup tinggi dalam penggunaan jasa penyeberangan dengan kapal Ferry, terlebih lagi Pelabuhan ini menghubungkan Propinsi Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Selatan untuk jasa penumpang, sedangkan untuk jasa bongkar muat dan ekspor impor melayani tujuan ke berbagai pelabuhan di Indonesia bahkan di beberapa negara. Pelabuhan Kolaka tidak memiliki fasilitas yang memadai sehingga sempat terjadi penurunan minat masyarakat akan jasa pelabuhan dan beralih ke pelabuhan rakyat Kolaka. Akan tetapi hal ini tidak bertahan lama karena pelabuhan rakyat hanya menyediakan jasa angkutan penumpang dan tidak melayani angkutan kendaraan dan barang karena jenis kapal yang digunakan adalah speed boat berukuran kecil.

Namun, selain tingginya aktivitas jasa penyeberangan kapal ini tidak diimbangi dengan pelayanan armada kapal secara maksimal dan intensif. Selain itu pada Pelabuhan Penyeberangan Kolaka, terdapat fenomena-fenomena negatif dalam hal pemberian pelayanan. Sebagai contoh fenomena yang pertama adalah banyaknya calo tiket yang merehsahkan para penumpang dan memberikan harga tiket 2 kali lipat dari harga aslinya. Selain itu, beberapa masyarakat yang pernah menggunakan jasa penyebrangan ini mengatakan bahwa para calo ini biasanya tidak memberikan karcis/tiket kepada pengguna jasa tersebut.(hasil wawancara, 26/09/2022) serta seringnya terjadi ketidaktepatan waktu atau jadwal keberangkatan kapal yang kurang jelas. Fenomena adanya calo dalam sebuah pelayanan publik, membuktikan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. (Hasniati, 2008).

Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan penyeberangan ini menjadi sepi penumpang bahkan pada masa-masa mudik lebaran, dimana kita ketahui bahwa biasanya pada masa-masa ini terjadi lonjakan penumpang yang sangat tinggi.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan di atas, maka peneliti membuat sebuah rumusan masalah untuk mempersempit ruang lingkup masalah yang akan dikaji sehingga penelitian ini dapat berfokus pada satu masalah yang dikemukakan. Adapun rumusan masalah yang dimaksud

adalah **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa oleh ASDP Terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kolaka Kabupaten Kolaka?”**

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yakni untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Terminal Penumpang oleh ASDP menurut standar kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Kolaka.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini penulis berharap mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1.4.1. Manfaat Akademis, Penelitian ini merupakan aktualisasi dari salah satu Tri Dharma perguruan tinggi yaitu penelitian sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- 1.4.2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi PT ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Kolaka dalam merefleksikan diri serta dapat menangani permasalahan dalam hal pelayanan di Terminal dan dapat dijadikan sebagai masukan atau bahan evaluasi serta rekomendasi Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kolaka dalam peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik di pelabuhan Kolaka kedepannya.



## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **II.1. Konsep Pelayanan Publik**

#### II.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2010:128). Sedangkan Lonsdale dan Enyedi (1991) Mereka mengartikan service sebagai assisting or benefiting individuals through making useful things available to them. Sedangkan public service diberi makna sebagai something made available to the whole of population, and it involves things which people cannot normally provide for themselves i.e. people must act collectively. (Ahmad, 2018).

Pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan suatu lembaga pemerintah atau lembaga swasta kepada pihak lain. Dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 32 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan Pasal 9 ayat 1, Pelayanan angkutan penyeberangan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Dilakukan hanya oleh perusahaan angkutan penyeberangan
- b. Melayani lintas penyeberangan yang ditetapkan

- c. Dilayani oleh kapal yang digunakan untuk melayani lintas angkutan penyeberangan.
- d. Dioperasikan sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dirjen dengan jadwal tetap dan teratur.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah, serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain Seperti yang dijelaskan Kotler (Sampara Lukman, 2000:4) bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan ke dalam kategori berikut:

1) Produk Layanan Privat

Produk layanan ini memiliki sifat jika telah dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individual lain menggunakannya. Namun demikian, untuk memiliki barang layanan ini, setiap individu atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasoknya. Persetujuan ini biasanya dalam bentuk penetapan harga. Jika digambarkan dalam satu garis kontinum, maka barang layanan privat berada pada satu ujung garis tersebut.

2) Produk Layanan Publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lain menggunakannya. Jika digambarkan dalam satu garis kontinum, maka barang layanan publik berada pada satu ujung yang lain.

3) Produk layanan yang disediakan oleh Negara dan Swasta

Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk- produk layanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan persediaan (supply) produk pelayanan yang disediakan sektor swasta melalui proses politik (kebijakan publik).

### II.1.2. Pengertian Publik

Kata Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "public" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Ruslan (1997:49) public secara umum mempunyai konotasi sempit dan spesifik yang merupakan

sekumpulan individu-individu yang terikat dalam suatu ikatan solidaritas tertentu, sementara itu, Dozier dan Guring (1992) dalam Kriyantono (2014:61) mengemukakan bahwa publik adalah individu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya, dan melakukan tindakan tertentu yang memengaruhi organisasi.

Syafi'ie dkk. (1999:18), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. H. George Frederickson (Ahmad, 2018), menjelaskan konsep "publik" dalam lima perspektif, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dipandang sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui "suara".
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam umlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi, karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik
5. Publik sebagai warga Negara, yaitu warga Negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga



Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

H.George Frederickson (Ahmad, 2018), menjelaskan konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dipandang sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”.
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi, karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik.

### II.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) sebagai produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.Pan/7/ 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Konsep pelayanan publik diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "Reinventing Government" (1996), yang intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. (Ahmad, 2018) Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan, batasan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Rohman, dkk. Dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" (2008:2), pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintah, pihak yang memberikan

pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap segenap kelengkapan kelembagaannya.

#### II.1.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, 2004:11, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Anggara (2012:575), unsur-unsur pokok dalam pelayanan meliputi:

- a. *Strategy*, atau rencana yang diperlukan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan. Kualitas Pelayanan Publik
- b. *Structure*, untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.

- c. *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi.
- d. *Staff*, hal ini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- e. *Style*, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi.

#### II.1.5. Asas-asaz Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam pasal 4 Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas, yaitu :

- a) Asas kepentingan umum
- b) Asas kepastian hukum
- c) Asas kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban Asas keprofesionalan
- e) Asas partisipasif
- f) Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- g) Asas keterbukaan
- h) Asas akuntabilitas
- i) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j) Asas ketepatan waktu
- k) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Ratminto dan Winarsih (2006:245) mengemukakan bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

#### II.1.6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/2004 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, ada 4 pola pelayanan yaitu :

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Contoh: pelayanan pajak yang ditangani unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak.

## 2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Dengan kata lain, pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

## 3. Terpadu

Pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan. Pola pelayanan ini terdiri atas dua bentuk, yaitu:

- a) Terpadu satu atap, Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis
- b) pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
- c) Terpadu satu pintu, Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

## 4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## **II.2. Kualitas Pelayanan Publik**

### **II.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasi tersebut telah terpenuhi maka kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan atau spesifikasi tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai

pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia layanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”. Adapun manfaat dari pelayanan publik yaitu :

1. Memperbaiki kinerja pelayanan publik.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memberikan jaminan kepada publik untuk mendapat pelayanan yang berkualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Pada dasarnya, aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok yang tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik).



## II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk menjadikan sebuah pelayanan menjadi pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan (jasa).

Menurut Lovelock dan Wright (2005:15) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
- 2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/ produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat

pemandu bagi aparatur untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005:50), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Pada dasarnya terdapat beragam tolak ukur untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Sepuluh faktor utama yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) mengemukakan 10 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangibles*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability*, mencakup 2 hal yaitu, konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu penerima layanan dan bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi.

5. *Access*, merupakan pemberian/penyediaan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah di akses.
6. *Courtesy*, merupakan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
7. *Credibility*, pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap pihak yang dilayani/penerima layanan.
8. *Communication*, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik.
9. *Security*, pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada penerima layanan.
10. *Understanding The Costumer*, pelayanan ya baik harus memiliki kemampuan menanggapi atau rasa pengertian pada keinginan penerima layanan/ pelanggan.

Pada tahun 1990 Parasuraman, dkk kemudian menjadikan 10 dimensi di atas menjadi 5 dimensi kualitas saja yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam melihat suatu pelayanan publik, kelima dimensi tersebut adalah, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bentuk fisik), yaitu sebagai penampilan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan serta kenyamanan tempat dalam proses pelayanan.
2. *Realibility* (Kehandalan), merupakan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

3. *Responsiveness* (Respon), merupakan petugas/aparatur yang melakukan pelayanan dengan tepat, cermat, dan cepat. Serta merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (empati), yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan dan melayani dengan sikap ramah serta tidak membedakan pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz (1997:2), Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

### II.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan". Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto,dkk (2006) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yang sekaligus berlaku sebagai syarat, yaitu:

"Sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui."

Menurut McKevitt (1998) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

1. *Reliabilitas*, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.

2. *Responsiveness*, pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.
3. Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
4. Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat
5. Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai

Maxwell (dalam Zauhar:2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolak ukur) kualitas layanan yaitu:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

## **II.3. Transportasi**

### **II.3.1. Pengertian Transportasi**

Transportasi berasal dari kata latin *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* yang berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi merupakan suatu jenis jasa yang diberikan untuk memuat barang atau orang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Transportasi atau *transport* diartikan sebagai tindakan atau kegiatan mengangkut atau memindahkan muatan (barang dan atau orang) dari satu tempat ketempat lain, atau dari tempat asal ke tempat tujuan. Tempat asal dapat berupa daerah produksi, dan tempat tujuan merupakan daerah konsumen (pasar). Tempat asal dapat pula merupakan daerah perumahan (pemukiman), sedangkan tempat tujuannya adalah tempat bekerja, kantor, sekolah, kampus, rumah sakit, pasar, toko, pusat perbelanjaan, hotel, pelabuhan, bandar udara, dan masih banyak sekali lainnya, ataupun dalam arah sebaliknya, yaitu tempat tujuan merupakan tempat asal dan tempat asal merupakan tempat tujuan (Adisasmita, 2011).

Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya pula spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya dan adat istiadat suatu bangsa atau daerah. Transportasi dibutuhkan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat di sembarang tempat, sehingga terjadi kesenjangan jarak antar, lokasi sumber, lokasi produksi, dan pemukiman masyarakat sebagai konsumen. Kesenjangan jarak inilah yang melahirkan

kegiatan pengangkutan Dengan demikian, maka unsur-unsur pengangkutan yang paling pokok antara lain sebagai berikut :

1. Manusia sebagai pihak yang membutuhkan.
2. Barang dan jasa sebagai unsur yang dibutuhkan.
3. Kendaraan sebagai alat angkut.
4. Jalan raya sebagai prasarana pengangkutan.
5. Perusahaan sebagai pengelola kegiatan transportasi.

### II.3.2. Jenis-jenis transportasi

Muchtaruddin Siregar (2012) mengemukakan bahwa jenis-jenis transportasi dibagi menjadi 4 macam, yaitu :

1. Angkutan darat, yang dibedakan menjadi dua macam yaitu : Angkutan jalan raya dan Angkutan darat jenis kereta api.
2. Angkutan pelayaran atau angkutan laut, dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu Angkutan yang dilakukan oleh kapal laut dan Angkutan sungai seperti kapal pengangkut kayu yang melalui sungai ke pelabuhan kayu.
3. Angkutan udara, merupakan jenis angkutan yang memindahkan suatu barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan alat angkutan pesawat terbang.
4. Angkutan pipa, yaitu angkutan berupa pipa yang biasanya digunakan untuk angkutan minyak dan gas.

Transportasi laut (water transport) dapat diklasifikasikan menurut macam dan jenisnya yang terdiri dari dua golongan, yaitu:



1. Transportasi Air Pedalaman (island transport), pada transportasi ini menggunakan alat angkut yang berupa sampan, kapal motor, dan motor boat. Jalan yang dilaluinya adalah sungai, danau, dan kanal. Dengan tenaga penggerakya adalah dayung, layar, tenaga uap, BBM, dan diesel.
2. Transportasi Laut, menggunakan alat angkut perahu layar, kapal api, kapal uap, dan kapal mesin. Tenaga penggerakya adalah uap, BBM, dan diesel. Ocean transport ini meliputi pelayaran petani, pelayaran samudera, termasuk pelayaran antar negara yang bersangkutan.

## **II.4. Pelabuhan**

### **II.4.1 Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas laut yang meliputi dermaga dimana kapal dapat merambat untuk bongkar muat barang, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang-gudang dimana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan, terminal ini dilengkapi dengan jalan raya atau saluran pelayaran darat, dengan demikian daerah pengaruh pelabuhan bisa sangat jauh dari pelabuhan tersebut (Triadmodjo, 1996).

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran, definisi pelabuhan adalah sebagai berikut :

“Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat

kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi”.

Dari pengertian tersebut, definisi pelabuhan mencakup prasarana dan sistem transportasi, yaitu suatu lingkungan kerja terdiri dari area daratan dan perairan yang dilengkapi dengan fasilitas untuk berlabuh dan bertambatnya kapal, guna terselenggaranya bongkar muat barang serta turun naiknya penumpang dari suatu moda transportasi laut (kapal) ke moda transportasi lainnya atau sebaliknya.

Pengertian pelabuhan tersebut di atas mencerminkan fungsi-fungsi pelabuhan, yaitu diantaranya :

- a. *Interface*, bahwa pelabuhan merupakan mata rantai dan sistem transportasi, yaitu transportasi laut dan transportasi darat. Ini berarti pelabuhan harus menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang dibutuhkan untuk perpindahan (transfer) barang dari kapal ke angkutan darat, atau sebaliknya.
- b. *Link* (mata rantai), bahwa pelabuhan merupakan mata rantai dan sistem transportasi. Sebagai mata rantai, pelabuhan, baik dilihat dari kinerja maupun dari segi biayanya, akan sangat memengaruhi kegiatan transportasi keseluruhan.
- c. *Gateway* (pintu gerbang), bahwa pelabuhan berfungsi sebagai gerbang dari suatu negara atau daerah. Pengertian ini dapat dilihat dari segi (1). Pelabuhan sebagai pintu masuk atau pintu keluar barang dari atau ke negara atau daerah tersebut. Dalam hal ini, pelabuhan memegang peranan penting bagi perekonomian negara atau suatu daerah. (2).

Pelabuhan sebagai pintu gerbang. Kapal-kapal yang memasuki pelabuhan terkena peraturan perundang-undangan dari negara atau daerah tempat pelabuhan tersebut berada, yaitu Ketentuan-ketentuan bea cukai, imigrasi, karantina peraturan impor/ekspor dan sebagainya

#### II.4.2 Jenis-Jenis Pelabuhan

Berdasarkan kriteria yang ada dalam peraturan-peraturan Indonesia, pelabuhan dapat dikelompokkan dalam :

1. Menurut Indische Scheepvaartwet (Stbl. 1936) ditetapkan bahwa pelabuhan di Indonesia terdiri dari pelabuhan laut dan pelabuhan pantai. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang terbuka bagi perdagangan luar negeri yang dapat masuk kapal-kapal dari negara-negara tersebut (luar negeri). Sedangkan pelabuhan pantai adalah pelabuhan yang tidak terbuka bagi perdagangan luar negeri dan hanya dapat dimasuki oleh kapal-kapal yang berbendera Indonesia.
2. Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan, membedakan pelabuhan atas tiga kategori (Pasal 1), yaitu :
  - a. Pelabuhan Umum, yaitu pelabuhan yang diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum.
  - b. Pelabuhan Daratan, yaitu suatu tempat tertentu di daratan dengan batas-batas yang jelas, dilengkapi dengan fasilitas bongkar muat, lapangan penumpukan dan gudang serta prasarana dan sarana angkutan barang dengan cara pengemasan khusus dan berfungsi sebagai pelabuhan umum.

- c. Pelabuhan Khusus, yaitu pelabuhan yang dikelola untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
3. Berdasarkan letak geografis, pelabuhan terdiri dari pelabuhan pantai yaitu pelabuhan yang terletak di pantai laut. Yang termasuk dalam kelompok ini antara lain : Tanjung Priok, Semarang, Makassar. Selain itu ada pula Pelabuhan yang terletak di sungai biasanya agak jauh ke pedalaman, seperti Palembang, Jambi, dan sebagainya.
  4. Berdasarkan kriteria besar kecilnya kegiatan, lengkapnya fasilitas yang tersedia pelabuhan dapat dibagi atas Pelabuhan Internasional, Pelabuhan Regional, dan Pelabuhan Lokal. Atau dapat pula dijabarkan berdasarkan tipe/ukuran kapal atau liner service: gateway port, trunk port dan feeder port.
  5. Berdasarkan volume kegiatan yang berhubungan dengan komoditi perdagangan maka pelabuhan dapat dibagi :(a). Pelabuhan Ekspor, dimana arus barang (cargo flow) lebih dominan untuk ekspor daripada impor. (b). Pelabuhan Impor, dimana arus barang lebih dominan untuk barang impor daripada ekspor, seperti Tanjung Priok. (c). Pelabuhan Penyeberangan (ferry) yang hanya melayani kapal penyeberangan (ferry) seperti Pelabuhan Gilimanuk, Banyuwangi, Merak, dan sebagainya.
  6. Berdasarkan segi pengusahaannya, pelabuhan dibagi menjadi :
    - a) Pelabuhan yang diusahakan, yaitu pelabuhan yang memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang, serta kegiatan lainnya. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya seperti biaya jasa labuh, jasa dermaga, jasa bongkar-muat, dan sebagainya.

- b) Pelabuhan yang tidak diusahakan, yaitu pelabuhan yang hanya menjadi tempat singgahan kapal, tanpa fasilitas bongkar-muat, bea cukai, dan sebagainya. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan kecil yang disubsidi oleh pemerintah,
- c) dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

#### II.4.3. Peranan Pelabuhan

Bagi negara-negara yang sedang berkembang, peranan pelabuhan dijelaskan oleh J.A Raven bahwa pelabuhan memainkan peranan penting dalam perkembangan ekonomi. Adapun beberapa peranan pelabuhan yaitu :

1. Untuk melayani kebutuhan perdagangan internasional dari daerah penyangga (hinterland) tempat pelabuhan tersebut berada.
2. Membantu berputarnya roda perdagangan dan pengembangan industri regional.
3. Menampung pangsa yang semakin meningkat arus lalu lintas internasional baik transshipment maupun barang masuk (inland routing).
4. Menyediakan fasilitas transit untuk daerah penyangga (hinterland) atau daerah/negara tetangga.

Pelabuhan yang dikelola secara efisien dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan membawa keuntungan dan dampak positif bagi perdagangan dan perindustrian dari daerah penyangga tempat pelabuhan tersebut berada. Sebaliknya, perdagangan yang lancar dan perindustrian yang

tumbuh dan berkembang membutuhkan jasa pelabuhan yang semakin meningkat yang akan mengakibatkan perkembangan pelabuhan.

## **II.5. Kerangka Konseptual**

Pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kolaka selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum, karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat pada umumnya dan kepada calon penumpang.

Untuk mengukur kualitas pelayanan pada terminal penumpang Pelabuhan Penyeberangan Kolaka, maka penulis menggunakan enam kriteria kualitas Layanan menurut Maxwel (dalam Zauhar, 2001), yaitu diantaranya :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pikir dari penelitian ini digambarkan dengan skema seperti berikut :

**Gambar.1.Kerangka Konseptual**

