

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI WILAYAH KEPULAUAN KABUPATEN SUMENEP

(Studi PT. Sumekar dan PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan
Kabupaten Sumenep)

Oleh :

Hendriyansyah¹⁾, Irma Irawati Puspaningrum^{2)**}, Moh. Hidayaturrehman³⁾
¹⁾²⁾³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik

Universitas Wiraraja Madura

Email: hdiansyah15@gmail.com¹⁾, irma@wiraraja.ac.id^{2)**},
hidayaturrehman@wiraraja.ac.id³⁾

Abstrak

Kabupaten Sumenep merupakan Kabupaten yang memiliki beberapa kepulauan yang membutuhkan sarana transportasi sebagai penghubung wilayah kepulauan dan daratan. Perusahaan yang menyediakan sarana transportasi laut tersebut adalah PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget kepada masyarakat dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithami-Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (berwujud) yang disediakan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah sesuai dengan harapan masyarakat dilihat dari tersedianya fasilitas fisik yang layak dan bisa digunakan dengan baik oleh masyarakat. Meskipun kedua perusahaan memiliki fasilitas fisik yang berbeda. Sedangkan pada dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) kurang maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasanya. Sehingga diharapkan PT, Sumekar dan PT. ASDP selalu meningkatkan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasanya.

Kata Kunci : Nyata, Keandalan, Responsif, Jaminan, Empati

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang terdiri dari banyak kepulauan yang tersebar diseluruh wilayahnya, sehingga untuk menciptakan konektivitas antar wilayah maka dibutuhkan sarana angkutan transportasi yang memadai. Sarana transportasi yang memadai dapat menjadi penunjang bagi masyarakat di suatu wilayah untuk melakukan perpindahan

tempat, baik untuk kepentingan sosial, ekonomi, dan lain sebagainya.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi yang dialami oleh masyarakat (Widodo, Joko, 2005 : 163). Melihat hal ini tentunya diperlukan suatu jasa pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ialah pelayanan transportasi. Pelayanan ini merupakan suatu usaha pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya sebagai aparaturnegara untuk menjamin kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian layanan transportasi ini selalu diperhatikan.

Salah satu sarana penunjang transportasi laut untuk meningkatkan pelayanan adalah pelabuhan, dimana pelabuhan merupakan titik lintas bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan transportasi tersebut. Fungsi utama pelabuhan adalah sebagai tempat kapal berlabuh serta naik turun penumpang dan barang. Dari fungsi tersebut, pelabuhan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan transportasi.

Di tengah usaha peningkatan pelayanan, ternyata masih banyak ditemukan berbagai permasalahan terkait pelayanan transportasi yang masih ditemukan di beberapa wilayah di Indonesia, seperti yang terjadi di pelabuhan penyeberangan Merak-Bakauheni. Pelabuhan ini merupakan jalur lintas penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Permasalahan yang

terjadi di area pelabuhan ini adalah keselamatan, dimana di pelabuhan ini seringkali terjadi kegiatan bongkar-muat barang. Namun terkadang pengelola jasa ke pelabuhan tidak mampu mengelola kegiatan operasional akibat ketidakseimbangan sarana fasilitas dan prasarana, sehingga mempengaruhi proses kelancaran barang yang masuk maupun keluar. Selain itu, akibat dari ketidakmampuan dalam mengelola kegiatan operasional ini seringkali terjadi kecelakaan laut, penyebab utama pada kecelakaan ini adalah faktor kelebihan angkutan dari daya angkut yang ditetapkan (Danny, Muswar, Agung 2015:169).

Berbagai permasalahan transportasi yang dialami diberbagai daerah tersebut, tentu dapat menjadi acuan serta bukti bahwa tingkat pelayanan transportasi memerlukan pembenahan. Salah satu cara untuk melakukan perbaikan pelayanan yaitu dengan melihat seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan, sehingga nantinya mampu mengoptimalkan pelayanannya.

Pembenahan pelayanan yang harus dilakukan oleh berbagai daerah yang melakukan proses pelayanan transportasi menjadi penting untuk memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut juga berlaku bagi Kabupaten Sumenep. Sebagai salah satu kabupaten yang berada di ujung

timur Pulau Madura yang memiliki beberapa pulau kecil yang tersebar di wilayahnya, Kabupaten Sumenep memerlukan moda transportasi yang mampu menghubungkan wilayah kepulauan dan daratan. Sehingga sebagai pengguna jasa angkutan transportasi, Kabupaten Sumenep tidak bisa terlepas dengan permasalahan terkait pelayanan transportasi kepulauan.

Salah satu Pelabuhan penghubung wilayah daratan dan kepulauan di Kabupaten Sumenep adalah Pelabuhan Kalianget. Pelabuhan ini merupakan salah satu cabang dari PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau Pelindo III yang berada di wilayah Surabaya. Pelabuhan ini merupakan gerbang perekonomian yang menghubungkan wilayah pulau-pulau yang ada di sekitarnya, seperti Pulau Kangean, Pulau Sapudi dan beberapa kawasan di Jawa (m.surabaya, <http://m.surabaya.kpt.co.id> diakses 14-11-2020).

Sarana transportasi laut di Pelabuhan Kalianget yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep dalam melayani masyarakat kepulauan adalah PT. Sumekar yang merupakan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) Kabupaten Sumenep. PT. Sumekar ini menyediakan layanan jasa penyeberangan rute Kalianget-Kangean dan Sapeken, begitu pula sebaliknya.

Selain PT. Sumekar, terdapat armada yang diluncurkan untuk layanan transportasi laut ke Pulau Kangean, yaitu dari PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry (Persero) yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan satu armadanya, yakni Kapal Motor Penumpang (KMP) Munggiyango Hulalo. Bantuan ini diberikan sebagai bentuk mengaplikasikan program pemerintah pusat dan daerah dalam peningkatan layanan. Selain itu, tujuan bantuan armada ini untuk mengurangi penumpukan penumpang di pelabuhan Kalianget.

Melihat dari dua sarana transportasi penyeberangan rute Kalinget-Kangean diatas, dimana satu sarana transportasi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep dan satu armada berasal dari pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan bentuk pelayanan pemerintah Kabupaten Sumenep bagi masyarakat daerah kepulauan dan daratan. Meskipun demikian, ternyata masih banyak permasalahan terkait transportasi yang masih terjadi.

Salah satu permasalahan transportasi laut yang sering terjadi di Kabupaten Sumenep adalah penumpukan calon penumpang kapal di lintasan kalianget- Kangean diakibatkan salah satu armada regular tidak beroperasi menjelang

masa mudik. Seperti yang dirasakan oleh penumpang KM. Dharma Bahari Sumekar I, dengan ukuran kapal yang kecil namun seringkali memuat penumpang dengan jumlah yang banyak. Terdapat ratusan calon penumpang yang berebut masuk ke dalam kapal meskipun kapal belum bersandar sempurna di dermaga. Sejumlah calon penumpang anak juga terlihat menangis diantara antrian penumpang yang berebut masuk ke dalam kapal (Rahman, <https://news.detik.com> diakses 09-08-2021). Berbeda dengan sarana transportasi dari PT. ASDP Indonesia Ferry Persero dengan armadanya KM. Munggiyango Hulalo yang memiliki ukuran lebih besar, sehingga secara muatan melebihi dari sarana transportasi yang disediakan oleh PT. Sumekar. Namun meskipun demikian, tak jarang pula penumpang dari KM. Munggiyango Hulalo mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan. Dimana seringkali diduga terjadi pembelian tiket diatas kapal KMP. Munggiyango Hulalo yang merupakan indikasi pungli. Pasalnya, tiket tersebut ada yang dijual diatas kapal, dan penumpang yang membayar diatas kapal tidak mendapatkan tiket layaknya penumpang yang beli tiket di loket (Gema, <https://gemantaranews.com> diakses 09-08-2021).

Dari permasalahan yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan transportasi menjadi kunci utama bagi penyedia layanan agar jasa layanan yang diberikan dapat dihargai dan tetap diminati oleh masyarakat. Namun fakta di lapangan menjelaskan bahwa masih banyak permasalahan transportasi yang disediakan oleh PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Sehingga dua perusahaan yang memiliki tujuan untuk melayani masyarakat dalam rangka mendukung pemerintah untuk memperlancar arus perpindahan orang, dan barang dari Kepulauan ke kota atau sebaliknya, ternyata sering mendapatkan respon negative dari masyarakat akibat beberapa permasalahan yang sering kali terjadi. Padahal jika kita lihat Bupati Sumenep telah menetapkan aturan tentang kepelabuhan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 7 Tahun 2016 Bab II pasal 2 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan kegiatan pengelolaan pelabuhan bertujuan untuk memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang secara missal melalui perairan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib, dan teratur, nyaman, dan berdaya guna, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. oleh karena itu Dalam menjamin kualitas layanan transportasi yang diberikan serta mewujudkan pelayanan transportasi yang sebagaimana

disebutkan dalam Peraturan Daerah tersebut tentu perlunya evaluasi sebagai bentuk pembenahan atau perbaikan dalam mengatasi beberapa permasalahan transportasi yang terjadi. Hal inilah yang menjadi penyebab utama peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan transportasi di wilayah Kepulauan Kabupaten Sumenep.

2. TINJAUAN TEORITIS

Konsep Pelayanan Publik

Pemerintah pada dasarnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Pada fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat suatu negara yang sederhana, baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, kedua fungsi ini menyangkut dengan kehidupan bermasyarakat.

Dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan, maka konteks dari pelayanan publik yaitu mendahulukan kepentingan umum, dimana pemerintah mampu meningkatkan kapasitas serta kemampuan dalam menjalankan pelayanan tersebut. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf (c) dinyatakan bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Pemerintah dalam melaksanakan fungsi pelayanan melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 27 UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa saham penyelenggara yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berkaitan dengan pelayanan publik dilarang dipindahtangankan dalam keadaan apapun, baik langsung maupun tidak langsung melalui penjualan, penjaminan, atau hal-hal yang mengakibatkan beralihnya kekuasaan menjalankan korporasi atau hilangnya hak-hak yang menjadi milik korporasi.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Kualitas dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi nya. Apabila persyaratan atau spesifikasi tersebut tidak terpenuhi, maka kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, hal ini dikarenakan karena spesifikasi yang merupakan

indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Zeithami-Parasuraman-Berry

(1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 1) *Tangible* (Berwujud) : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik seperti perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) : Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (Jaminan) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* (Empati) ; Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Konsep Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai pemindahan manusia dan barang

dari tempat asal ke tempat tujuan. Sarana ini merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi dan pemberi jasa bagi perkembangan suatu wilayah, dimana masyarakat bisa dengan mudah melakukan aktivitas perpindahan tempat menggunakan transportasi.

Pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, karena akibat pertumbuhan ekonomi maka kebutuhan masyarakat meningkat sehingga kebutuhan pergerakannya pun membutuhkan prasarana transportasi yang memiliki sistem yang memadai, baik dari segi sarana dan prasarana mampu pelayanan yang berkualitas, sehingga nantinya masyarakat merasa nyaman dalam melakukan aktivitasnya. Selain itu, dalam memberikan pelayanan yang baik, hal yang harus diprioritaskan adalah keselamatan penumpang, hal ini diatur dalam UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. pada pasal 40 dalam Undang-Undang ini dijelaskan bahwa perusahaan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya.

Penyelenggaraan transportasi memiliki tujuan untuk memberikan suatu pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kehidupan di suatu wilayah, hal ini terletak pada peran

dari transportasi sebagai angkutan yang mampu menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah yang lainnya. Dimana Para pengguna transportasi tidak hanya dipindahkan oleh suatu alat transportasi tetapi dipindahkan oleh layanan sebuah sistem transportasi yang saling berkaitan oleh satu komponen dengan komponen yang lainnya yang disebut sebagai sistem transportasi.

Rudi dan Azrul (2018:3) menjelaskan bahwa sistem transportasi merupakan bagian integrasi dan fungsi aktifitas masyarakat dan perkembangan teknologi. Secara garis besar sistem transportasi ini dapat dibagi menjadi sistem transportasi darat, udara dan laut, dimana transportasi sendiri terjadi karena tidak selamanya aktifitas dapat dilakukan ditempat tinggalnya. Maka dari itu telah disebutkan bahwa seluruh aktifitas manusia cenderung ke arah pemenuhan kebutuhan pokok dimana membutuhkan ruang gerak sehingga transportasi merupakan turunan dari pemenuhan kebutuhan ekonomi.

Salah satu transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan perpindahan tempat dari tempat asal ke tempat tujuan adalah transportasi laut. Transportasi laut merupakan jenis transportasi melalui air yang menggunakan alat angkutan perahu, kapal uap atau kapal mesin yang digunakan sebagai alat

angkutan bagi manusia atau barang.

PerPu RI Nomor 82 tahun 1999 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa angkutan laut adalah setiap kegiatan angkutan dengan menggunakan kapal untuk mengangkut penumpang, barang dan/atau hewan dalam satu perjalanan atau lebih dari satu pelabuhan ke pelabuhan lain, yang diselenggarakan oleh perusahaan transportasi laut.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dimana data yang terkumpul dalam bentuk kata atau kalimat serta gambar yang kemudian akan diolah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan melalui sebuah penelitian.

Fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithami-Parasuraman- Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013:135) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Fokus penelitian ini merupakan rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian, sehingga

harapannya dengan terfokus ini si penelitian benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ini mempunyai peran yang sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Maka dari itu, terdapat 2 informan dalam penelitian ini, diantaranya :

- 1) Informan Utama
 - a) Direktur Kepala PT. Sumekar 1 Orang
 - b) Direktur Kepala PT. ASDP 1 Orang
- 2) Informan Pendukung
 - a) Perwakilan masyarakat pengguna jasa transportasi
 - b) Perwakilan petugas Kapal
 - c) Perwakilan masyarakat sekitar Pelabuhan

Dalam menentukan informan diatas, peneliti menggunakan teknik Purposive sampling (Pengambilan informan berdasarkan tujuan), dimana orang yang ditunjuk secara sengaja oleh peneliti dan dianggap mampu mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Selain itu, peneliti menggunakan teknik analisa data untuk untuk menata serta mencari data yang diperoleh dari hasil

observasi, wawancara dan yang lainnya yang kemudian dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sugiyono (2008: 336), menyebutkan langkah-langkah dalam melaksanakan analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang akan dikaitkan dengan teori-teori yang dianggap relevan dengan hasil penelitian. Selain itu, pada bagaian ini peneliti juga akan mendiskusikan hasil penelitian dengan penelitian lain yang memiliki pembahasan yang sama.

Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan oleh Nancy dan Abdul pada tahun 2016 yang juga meneliti terkait kualitas pelayanan transportasi laut yang akan didiskusikan dengan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri.

Nancy (2016 : 108-120) dalam penelitiannya menyampaikan beberapa hal yang menjadi faktor penunjang kualitas pelayanan transportasi laut, dimana Nancy menyatakan bahwa faktor yang bisa menghambat proses pelayanan adalah banyaknya peralatan yang kurang berfungsi dengan baik dan rusak serta

kurangnya jumlah petugas lapangan mengganggu proses pelayanan, Pelayanan yang baik adalah kemampuan dari petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya serta penanganan terhadap konsumen dari mulai datang sampai naik ke kapal begitu juga sebaliknya. Selain itu, kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat sigap, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menanggapi pertanyaan konsumen, pemberian pelayanan ekstra akan memenuhi dan membantu segala yang dibutuhkan oleh konsumen. Nancy juga menyampaikan bahwa Standar pelayanan publik yang baik terdapat pada sisi jaminan kompetensi, kesopanan dan kredibilitas serta kemampuan petugas dalam meyakinkan konsumen untuk percaya dan selanjutnya menjadi pemakai setia. Sementara itu, menurut Nancy kualitas pelayanan dapat dilihat dari sisi perhatian individual petugas kepada konsumen yang meliputi akses, komunikasi, dan pemahaman akan kebutuhan konsumen.

Selain penelitian dari Nancy, Abdul juga melakukan penelitian untuk menganalisa kualitas pelayanan transportasi laut. Abdul (2016 : 48-51) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur pokok yang penting dan harus selalu memberikan hasil yang maksimal dalam

setiap proses pelayanan. Selain sarana dan prasarana yang mendukung untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen, faktor kemampuan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh terhadap pelayanan. Selain itu, dalam proses pelayanan jasa pada dasarnya harus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Respon atau tanggapan yang baik merupakan suatu dambaan oleh setiap orang, sebaliknya tanggapan yang tidak baik merupakan yang sangat tidak disukai oleh setiap orang. Jaminan keselamatan dan keamanan juga merupakan salah satu faktor penting untuk membuat rasa aman penumpang ketika berada di Pelabuhan dan di Kapal.

Penelitian yang dilakukan oleh Nancy dan Abdul pada tahun 2016 tersebut merupakan penelitian yang memiliki persamaan pembahasan terkait kualitas pelayanan transportasi laut. Sementara itu, kualitas pelayanan transportasi laut yang dimaksud peneliti sendiri adalah kualitas pelayanan yang disediakan oleh Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget di Pelabuhan Kalianget dan di Kapal.

Selain penelitian yang dilakukan oleh Nancy dan Abdul diatas, peneliti sendiri juga akan membahas hasil penelitian dengan beberapa teroi pada bab II serta akan mengacu pada fokus teori yang dikemukakan oleh Zeithami-

Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

1) *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangible* mencakup fasilitas fisik yang bisa dinikmati oleh para pengguna jasa transportasi di Pelabuhan Kalianget dan di Kapal. Dimana dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa, sarana dan prasarana fisik penunjang operasional merupakan hal yang paling mendasar dalam menciptakan rasa puas atau tidak puas para pengguna jasa.

Tangible dalam penelitian ini sesuai dengan teori dari Zeithami-Parasuraman- Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyatakan bahwa *tangible* (Berwujud) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik seperti perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

Fasilitas fisik yang dimaksud peneliti sendiri adalah fasilitas fisik yang disediakan oleh Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget di Pelabuhan Kalianget dan di Kapal. Rangkaian analisis kualitatif

yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan informan terhadap dimensi tangible pada PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget mendapatkan hasil temuan bahwa PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget telah menyediakan fasilitas fisik di pelabuhan dan di kapal untuk memberikan fasilitas yang dapat dinikmati oleh semua pengguna jasanya.

PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam menyediakan fasilitas fisik memiliki perbedaan, meskipun sama-sama berlabuh di Pelabuhan Kalianget, namun untuk PT. Sumekar menempati Pelabuhan di bagian selatan sedangkan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) menempati pelabuhan bagian utara. Dengan demikian untuk fasilitas yang disediakan memiliki perbedaan antara sisi selatan pelabuhan dan sisi utara pelabuhan.

Pada sisi bagian selatan yang merupakan tempat berlabuh PT. Sumekar, masyarakat pengguna jasa dapat menikmati beberapa fasilitas fisik seperti lahan parkir, kantin, ruang tunggu atau terminal penumpang, loket pembelian tiket penumpang, dan toilet umum. Sedangkan untuk sisi bagian utara yang ditempati PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), para pengguna jasanya bisa menikmati fasilitas

fisik seperti lahan, kantin, loket pembelian tiket, dan terminal penumpang. Dari segi kualitas, kedua bagian pelabuhan Kalianget ini memiliki perbedaan, dimana pada bagian selatan yang ditempati oleh PT. Sumekar lebih baik dan lebih lengkap dalam penyediaan fasilitas fisik dibandingkan dengan sisi bagian utara yang ditempati oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). salah satu penyebab perbedaan kualitas ini adalah kondisi pelabuhan. Dimana untuk pelabuhan sisi selatan baru saja diperbaiki, sehingga fasilitas yang ada masih dalam keadaan baru. Sedangkan untuk pelabuhan sisi utara belum melalui tahapan perbaikan, sehingga terdapat beberapa kondisi fasilitas fisik yang kurang layak, salah satu contohnya yaitu terminal penumpang yang sudah tidak digunakan, serta loket pembelian tiket yang tidak disediakan tempat duduk bagi penumpang yang mengantri untuk membeli tiket.

Selain di pelabuhan, fasilitas fisik yang dimaksud dalam dimensi tangible ini adalah fasilitas fisik di Kapal. Untuk fasilitas fisik yang PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sediakan dalam sarana transportasi nya secara umum sudah sesuai dengan fasilitas fisik di kapal pada umumnya. Seperti telah disediakan kasur susun, kursi, dan sudah disediakan kantin, musholla, dan toilet. Namun yang menjadi pembeda antara PT.

Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) berkenaan dengan fasilitas fisik di kapal terletak pada kuantitas serta kondisi fasilitas tersebut. Dimana dari segi ukuran atau tampilan fisik kapal, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dengan armadanya KMP. Munggiyango Hulalo lebih besar dibandingkan dengan sarana transportasi yang disediakan oleh PT. Sumekar dengan armadanya KM. Dharma Bahari Sumekar I. Selain itu, KMP. Munggiyango Hulalo merupakan armada yang baru beroperasi dibandingkan dengan KM. Dharma Bahari Sumekar I. Sehingga dari segi kondisi sarana dan prasarana KMP. Munggiyango Hulalo masih baru dan lebih lengkap dibandingkan dengan KM. Dharma Bahari Sumekar I. Meskipun demikian kedua sarana transportasi ini masih digunakan oleh para pengguna jasanya.

Fasilitas fisik yang telah perusahaan sediakan tersebut merupakan bentuk pelayanan perusahaan dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, kurangnya control dari management perusahaan menyebabkan beberapa kondisi fasilitas fisik tidak dapat berfungsi dengan baik. Seperti pada lahan parkir yang disediakan di Pelabuhan Kalianget baik pada pelabuhan sisi selatan maupun pelabuhan sisi utara. Kurang tertib nya para penumpang akibat kurang control nya para

petugas menyebabkan ketidakteraturan para pengguna atau para pengunjung pelabuhan dalam memarkir kan kendaraan, sehingga tidak jarang terjadi kemacetan di area pelabuhan, meskipun fakta nya terdapat lahan parkir yang luas di area perusahaan.

2) *Reliability (Kehandalan)*

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya tentu bukan hanya dimulai sejak pertama kali mereka memberikan pelayanan, namun harus selalu diterapkan agar aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

Saat ini, para pengguna jasa transportasi banyak memiliki pilihan sarana transportasi apa yang akan mereka pilih, sehingga tuntutan kehandalan pegawai Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menjadi syarat penilaian bagi pengguna jasa transportasi nya. Hal ini sesuai dengan teori dari Zeithami- Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyatakan bahwa *reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Kehandalan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kehandalan para pegawai pada PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget dalam melayani pengguna jasa transportasinya. Hasil rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan informan terhadap dimensi reliability pada PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget mendapatkan hasil temuan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada penumpang dibuktikan dengan sertifikat-sertifikat yang dimiliki oleh setiap pegawai yang bekerja di Perusahaan tersebut.

Disamping kemampuan para pegawai yang dibuktikan dengan beberapa sertifikat yang dimiliki, masih terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian para penumpang terhadap beberapa pegawai. Ketidaksesuaian antara kemampuan dan jabatan terkadang menjadikan para pegawai dari PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget lalai pada saat melaksanakan tugasnya.

Sementara itu, ditemukan beberapa hal yang menunjukkan perbedaan kualitas pelayanan antara PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di lintas

Kalianget. Salah satu contohnya ialah kedisiplinan pegawai dalam menggunakan seragam perusahaan pada saat jam kerja. Didapatkan temuan bahwa terdapat beberapa pegawai PT. Sumekar yang tidak mengenakan seragam perusahaan pada saat jam kerja dan pada saat melayani para penumpang. Ketidakteraturan para pegawai PT. Sumekar ini membuat beberapa penumpang bingung untuk membedakan antara penumpang dan pegawai. Berbeda dengan para pegawai dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di yang sangat disiplin dalam menggunakan seragam perusahaan dalam melayani penumpang pada saat jam kerja. Mestinya sebagai perusahaan yang memiliki sistem dan prosedur yang jelas, semua pegawai yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa harus menyesuaikan dan melaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Sesuai dengan pendapat dari Moenir (1981: 186) dalam buku Sjahrazas, Sulikah dan Jusuf (2009: 36) yang mengatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

3) *Responsiveness (Ketanggapan)*

Respon atau tanggapan adalah cerminan dan kewibawaan suatu organisasi. Sehingga diharapkan penyedia layanan membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera, guna untuk menghindari persepsi negatif yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Kemampuan daya tanggap yang baik menjadi aspek penting yang mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Sehingga suatu organisasi perlu menyadari betapa pentingnya layanan tanggap atas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dengan bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Daya tanggap merupakan bentuk kesanggupan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan teori dari Zeithami- Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyatakan bahwa *responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Maka dari itu, diharapkan Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan jasa

transportasi nya memperhatikan hal ini.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan informan terhadap dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan publik PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di lintas Kalianget dengan hasil temuan bahwa para pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di lintas Kalianget sangat *responsive* dalam menanggapi setiap pertanyaan atau keluhan dari penumpang selaku pengguna jasa transportasi nya. Selain itu, manajemen Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) menggunakan media sosial untuk menerima keluhan masyarakat, agar apa yang menjadi keluhan masyarakat dapat segera diperbaiki.

Selain ketanggapan dalam melayani keluhan penumpang, bentuk kedisiplinan pegawai juga mempengaruhi dimensi ketanggapan ini. Bagaimana cara pegawai tanggap untuk melayani masyarakat jika pegawai sendiri tidak disiplin pada saat jam operasional. Hal inilah yang ditemukan peneliti melalui rangkaian analisis kualitatif selama meneliti. Dimana terdapat perbedaan kualitas kedisiplinan pegawai antara PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Dimana terdapat beberapa pegawai dari PT. Sumekar yang kurang

disiplin pada saat jam operasional kapal, padahal melihat informasi keberangkatan semestinya para pegawai sudah ada lebih dulu sebelum kapal berangkat. Inilah kemudian yang menjadi pembeda dengan pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget. Dimana pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget sangat disiplin pada saat jam operasional. Sebelum kapal berangkat, para pegawai sudah ada di dermaga.

Melihat perbedaan kualitas kedisiplinan para pegawai diatas, tentunya mempengaruhi daya tanggap para pegawai dalam melayani pengguna jasanya, karena secara umum sebagai perusahaan penyedia jasa tentunya sudah memiliki sistem yang mengutamakan pengguna jasanya. Sebagaimana yang disampaikan oleh Noorsyamsa dkk, (2009: 19) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem yang mengutamakan kepentingan pengguna jasa pelayanan.

4) Assurance (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan membutuhkan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh jaminan dari perusahaan dan pegawai yang memberikan layanan, sehingga orang yang menerima

pelayanan merasa puas dan yakin segala bentuk pelayanan yang diberikan sudah bisa dipercaya.

Bentuk jaminan atas pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan dari para pegawai yang profesional dan mampu membaca lingkungan kerja, sehingga dapat memahami dan melindungi orang yang diberikan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Zeithami- Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyatakan bahwa *assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Dalam meyakinkan kepercayaan konsumen maka diharapkan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memberikan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi para pengguna jasanya. Maka dari itu, komitmen merupakan aspek utama untuk menunjang pegawai selalu bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terbaik nya.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan informan terhadap dimensi assurance PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget didapati hasil bahwa PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry

(Persero) telah memberikan jaminan keselamatan berupa asuransi yang tertera di setiap tiket penumpang. Selain itu, transportasi yang disediakan telah dilengkapi dengan alat-alat keamanan sesuai dengan standar yang berlaku, seperti pelampung dan life jacket, meskipun dari kuantitas dan kondisi kapal memiliki perbedaan antara sarana transportasi PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Disamping jaminan asuransi dan fasilitas keamanan, sikap sopan santun para pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget juga membuat para penumpang merasa nyaman dalam menggunakan jasa transportasi yang disediakan. Meskipun masih ada beberapa hal yang terkadang mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang, dimana sering terjadinya penumpukan penumpang di Pelabuhan Kalianget dan telah memenuhi setiap ruang kapal.

Melihat sarana transportasi yang disediakan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget berbeda dari segi ukuran dan fasilitas. Dimana sarana transportasi yang disediakan PT. Sumekar lebih kecil dibandingkan dengan sarana transportasi yang disediakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget. Tentu mengkhawatirkan jika terjadi penumpukan

penumpang di kapal. Dimana penumpukan penumpang di kapal memang salah satu penyebab sering terjadinya kecelakaan laut yang disebabkan terlalu banyaknya angkutan. Padahal dalam UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 40 dinyatakan bahwa perusahaan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya.

5) *Empathy (Empati)*

Pemenuhan kebutuhan penumpang sebagai bentuk pelayanan atas penggunaan jasa perusahaan merupakan tanggung jawab perusahaan sebagai penyedia pelayanan jasa. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa merupakan upaya secara langsung untuk memahami keinginan pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Zeithami-Parasuraman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang menyatakan bahwa *empathy* (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan informan terhadap dimensi assurance PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget didapati hasil bahwa pegawai dari PT. Sumekar dan PT. ASDP

Indonesia Ferry (Persero) telah menunjukkan sikap perhatian setiap kali melayani para penumpang. Salah satu bentuk sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai adalah sikap tegas mereka pada saat melakukan pengecekan tiket penumpang saat hendak ingin berlayar. Sikap tegas ini merupakan sikap tegas yang penuh perhatian para pegawai untuk memastikan semua penumpang telah tercatat secara administratif dan telah mendapatkan asuransi secara langsung dari perusahaan.

Sejalan dengan itu, peneliti masih menemukan beberapa pegawai dari PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) lintas Kalianget yang membedakan penumpang satu dengan yang lainnya. Hanya dikarenakan hubungan pribadi antara pegawai dengan penumpang menyebabkan penumpang tersebut diistimewakan. Hal inilah yang kemudian menjadikan sikap empati yang diberikan beberapa pegawai terhadap penumpang menjadikan dimensi empati kurang baik. Padahal dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4 huruf (c) disebutkan bahwa pemberian pelayanan tidak mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti

berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithami-Parasuraman- Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013: 135) yang dijadikan fokus penelitian, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* (berwujud) yang terdiri atas fasilitas fisik yang disediakan oleh PT. Sumekar untuk melayani masyarakat berfungsi dengan baik dan dapat digunakan oleh pengguna jasa transportasi nya. Begitu pula dengan fasilitas yang disediakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk pengguna jasanya yang juga masih berfungsi dengan baik dan dapat digunakan oleh pengguna jasa transportasi yang menggunakan jasanya. Meskipun kedua perusahaan tersebut telah menyediakan fasilitas fisik untuk menunjang operasional kapal, terkadang para pengguna jasa dan pengunjung pelabuhan masih belum mematuhi aturan akibat dari kurang kontrol nya para petugas pelabuhan yang menyebabkan beberapa fasilitas fisik yang disediakan tidak berfungsi dengan baik.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), yang merupakan kemampuan dan kehandalan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat pengguna jasa transportasi, pegawai PT. Sumekar telah memiliki kemampuan dan kehandalan dengan dibuktikan sertifikat-

sertifikat yang diperoleh dan dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang ditempuh. Namun terdapat satu kekurangan yang dimiliki oleh PT. Sumekar, dimana terdapat beberapa pegawai yang tidak menggunakan seragam perusahaan. Berbeda dengan para pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), disamping kemampuan yang telah dibuktikan dengan sertifikat dan pendidikan yang telah ditempuh, pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga tertib menggunakan seragam perusahaan, sehingga mampu menunjukkan kemampuan dan kehandalan mereka untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kesanggupan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pada dimensi ini, pegawai PT. Sumekar selalu merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh penumpang. Namun masih terdapat beberapa pegawai yang kurang disiplin pada saat jam kerja, sehingga pengguna jasa yang menggunakan jasanya merasa PT. Sumekar kurang serius dalam melayani masyarakat. Berbeda dengan para pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang juga selalu merespon setiap keluhan para

penumpangnya serta para pegawai yang selalu disiplin pada saat jam kerja berlangsung.

Pada dimensi *assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. PT. Sumekar telah memberikan menunjukkan sikap sopan santun kepada para pengguna jasanya dan sikap tersebut telah dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasanya. Selain itu, PT. Sumekar telah memberikan jaminan berupa asuransi di tiket penumpang untuk menjamin keamanan para penumpang. Hal itu juga dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam melayani masyarakat. Dimana PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selalu menunjukkan sikap santun kepada para penumpang. Selain itu, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga menjamin para penumpang dengan asuransi yang tertera di tiket penumpang. Namun, meskipun para penumpang dijamin dengan asuransi dan sarana transportasi yang dilengkapi dengan alat-alat keamanan, ternyata belum bisa menjamin keselamatan penumpang. Kurang control pihak manajemen Perusahaan membuat aktivitas operasional transportasi terkadang kelebihan muatan yang dapat mengancam keselamatan penumpang.

Pada dimensi *empathy* (empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). PT. Sumekar telah mampu menunjukkan sikap tegas mereka dalam melayani pengguna jasanya. Begitu pula dengan pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang juga tegas dalam melayani pengguna jasanya. Namun disamping sikap tegas para pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) masih ditemukan beberapa pegawai PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang membedakan antara penumpang satu dengan yang lainnya. Sehingga sikap empati yang diberikan oleh beberapa pegawai tersebut tidak secara menyeluruh dapat dirasakan oleh semua penumpang.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi yang diberikan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah Diharapkan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memperhatikan aktivitas para penumpang dan pengunjung pelabuhan agar tetap sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, untuk menjamin kebersihan fasilitas kapal, diharapkan para penumpang bekerjasama dengan para petugas untuk konsisten menjaga kebersihan kapal untuk menciptakan kenyamanan pada saat berlayar. Selain itu, diharapkan pihak

manajemen Perusahaan PT. Sumekar juga harus meninjau kembali para pegawai pada saat jam operasional berlangsung, karena masih ditemukan beberapa pegawai yang tidak menggunakan seragam perusahaan pada saat melayani masyarakat.

Diharapkan ketegasan pihak manajemen Perusahaan PT. Sumekar terkait kedisiplinan para pegawai lapangan saat jam operasional berlangsung. Perlunya manajemen Perusahaan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memperhatikan kapasitas barang dan penumpang untuk menghindari kecelakaan laut akibat dari lebihnya muatan, dan juga Diharapkan PT. Sumekar dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) menerapkan sistem online dalam penjualan tiket yang sesuai dengan KTP penumpang. Sehingga akan mengurangi penumpukan penumpang dan menghindari adanya calo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, 2016. *Analisis Pola Pelayanan Petugas kapal Ferri Penyebrangan labuhanhaji-Simeulue*. Dalam Skripsi, Universitas Teuku Umar Meulaboh. Diakses di <http://repository.utu.ac.id/id/id/eprint/729>
- Agung, Danny, Muswar. 2014. “*Analisis Keselamatan Transportasi Penyebrangan Laut dan Antisipasi Terhadap Kecelakaan Kapal di Merak- Bakauheni*”. Dalam Jurnal Teknik Mesin untirta Volume 2, Number 1. Diakses di <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/j>

- [wl/aricle/view/515](#)
- Gema. 2020. Diduga Pembelian Tiket Diatas Kapal KMP Hulalo Pungli. Diakses dari https://www.gemantaranews.com/didug_a-pembelian-tiket-diatas-kapal-kmp-julalo-pungli
- Harbani, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta : Kemenerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia : 2009
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- M.surabaya. (2020). *Pelabuhan Kalianget*. Diakses dari <http://m/surabaya.nomor.net.id/3/110-2/Pelabuhan-Kalianget-63682-surabaya-kpt.html>
- Nancy, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan*. Dalam Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Terbuka Jakarta. Diakses dari <http://repository.ut.ac.id/7558/>
- Noersyamsa dkk. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 7 Tahun 2016 tentang Kepelabuhan
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan
- Rudi, Asrul. 2012. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Rahman, 2019. Pelayaran Tujuan Pulau Kangean Dibuka Lagi, Penumpang Berebut Naik. Diakses dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur-d-4371051/pelayaran-tujuan-pulau-kangean-dibuka-lagi-penumpang-berebut-naik>
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sjagrazad, Sulikah dan Jusuf. 2009. *Manjamen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia Publishing