

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PELABUHAN MARPOKOT  
DI KABUPATEN NAGEKEO  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**



**SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana

**OLEH :**

**YOHANES LA WEA**

**45 13 021 034**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PELABUHAN MARPOKOT DI KABUPATEN NAGEKEO PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

**YOHANES LA WEA**

**45 13 021 034**

Skripsi telah disetujui dan diperiksa oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Muh. Rusdi Maidin, S.H, M.Si**

  
**Drs. Natsir ompo, M.Si**

Diketahui Oleh:

Dekan FISIP.  
Universitas Bosowa

Ketua Jurusan,  
Administrasi Negara

  
**Arief Wicaksono, S.ip, MA**

  
**Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari ini Selasa, Tanggal Dua Bulan November Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu Skripsi Dengan Judul “Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Marpokot di Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur”

Nama : Yohanes La Wea  
Nomor Induk : 45 13 021 034  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Sarjana Strata Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Pengawas Umum :

  
Arief Wicaksono, S.Ip, M.A

Dekan Fisisp Universitas Bosowa

Pnitia Ujian :

  
Dr. Muh. Rusdi Maidin, S.H, M.Si

Ketua

  
Drs. Natsir Tompo, M.Si

Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Muh. Rusdi Maidin, S.H, M.Si
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Dr. Hj. Juharni, M.Si
4. Dr. Nurkaidah, M.M

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanes La Wea  
NIM : 45 13 021 034  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, skripsi yang saya tulis ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan pengandaan tulisan atau hasil pikiran orang lain. bila dikemudian hari terjadi atau ditemukan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 09 Desember 2021

Penulis,



**Yohanes La Wea**  
**45 13 021 034**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkatnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sehubungan dengan pengetahuan serta pengalaman yang kurang dimiliki penulis sehingga memiliki beberapa kekurangan yang sangat esensial dan mungkin akan mempengaruhi mutu penulisan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka melalui karya ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, dan petunjuk skripsi ini akhirnya terselesaikan. Oleh karena itu dengan segenap dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H.M. Salle Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Arief Wicaksono, S.Ip, MA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Sadministrasi Negara Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Dr.Muh. Rusdi Maidin, S.H., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Natsir Tompo, M.Si yang telah menyempatkan waktu membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas ISIPOL khususnya Jurusan Ilmu Administasi Negara yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menjadi Mahasiswa.

6. Keluarga besarku yang tercinta yang tidak sempat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama penulis menjalankan studi di kota pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna adanya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan tulisan ini. penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama pada penulis sendiri,

**Penulis**

**Yohanes La Wea**

## ABSTRAK

**Yohanes La Wea. SKRIPSI. 4513021034. 2017. Efektifitas Pelayanan Pelabuhan Marpokot di Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Univesritas Bosowa Makassar.**

Pelabuhan Marpokot sebagai penyelenggara, penyedia fasilitas pelayaran dan penyeberangan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada pengguna jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat Efektivitas Pelayanan di Pelabuhan Marpokot. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Surjadi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dengan indikator kesederhanaan, kepastian dan ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta bertanggungjawab. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *acidental sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 122 orang. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan di Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo lebih besar dari 65% dan masuk dalam kategori efektif. Saran dalam penelitian ini adalah melakukan perbaikan dan perawatan sarana dan prasarana secara berkala, memberikan sanksi berupa penghapusan jadwal sandar selama satu minggu bagi kapal yang melebihi waktu bongkar muat kapal di dermaga.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pelabuhan**

## **ABSTRACT**

**Yohanes La Wea. SKRIPSI. 4513021034. 2017. The Effectiveness of Marpokot Port Services in Nagekeo Regency, East Nusa Tenggara Province. State Administration Studies Program. Faculty of Social Science and Political Science. Bosowa Makassar University.**

Marpokot Port as the operator, provider of shipping and crossing facilities plays an important role in providing effective services to service users. The purpose of this study was to measure the level of Service Effectiveness at the Port of Marpokot. The theory used in this study uses Surjadi's theory of the principles of public service delivery with indicators of simplicity, certainty and punctuality, security and comfort, discipline, courtesy and friendliness, completeness of facilities and infrastructure, and responsibility. This research uses descriptive quantitative method. The sampling technique used was accidental sampling technique and the sample used was 122 people. The results obtained in this study are the effectiveness of services at the Port of Marpokot, Nagekeo Regency, which is greater than 65% and is included in the effective category. Suggestions in this study are to carry out repairs and maintenance of facilities and infrastructure on a regular basis, provide sanctions in the form of eliminating the docking schedule for one week for ships that exceed the loading and unloading time of the ship at the dock.

**Keywords: Effectiveness, Service, Port**

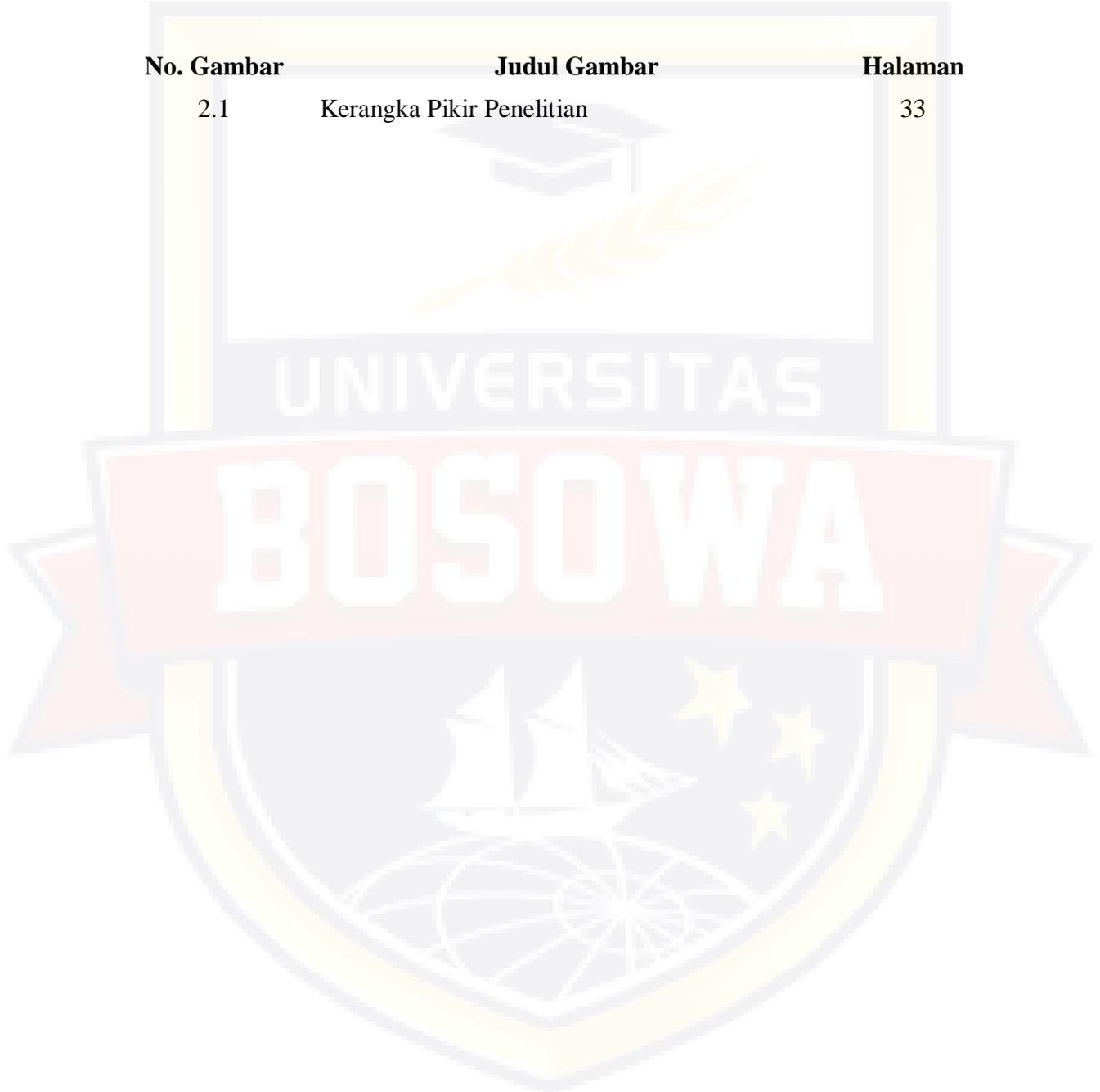
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teori Efektivitas.....	14
B. Teori Pelayanan Publik.....	17
C. Standar Pelayanan Publik .....	23
D. Kepuasan Pelanggan.....	25
E. Pengertian Pelabuhan .....	27
F. Penelitian Terdahulu.....	28

G. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
H. Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III : METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	35
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	36
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Variabel Penelitian .....	37
E. Instrumen Penelitian.....	39
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Identitas Responden.....	41
2. Analisis Data .....	42
B. Pembahasan .....	71
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	80
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir Penelitian	33



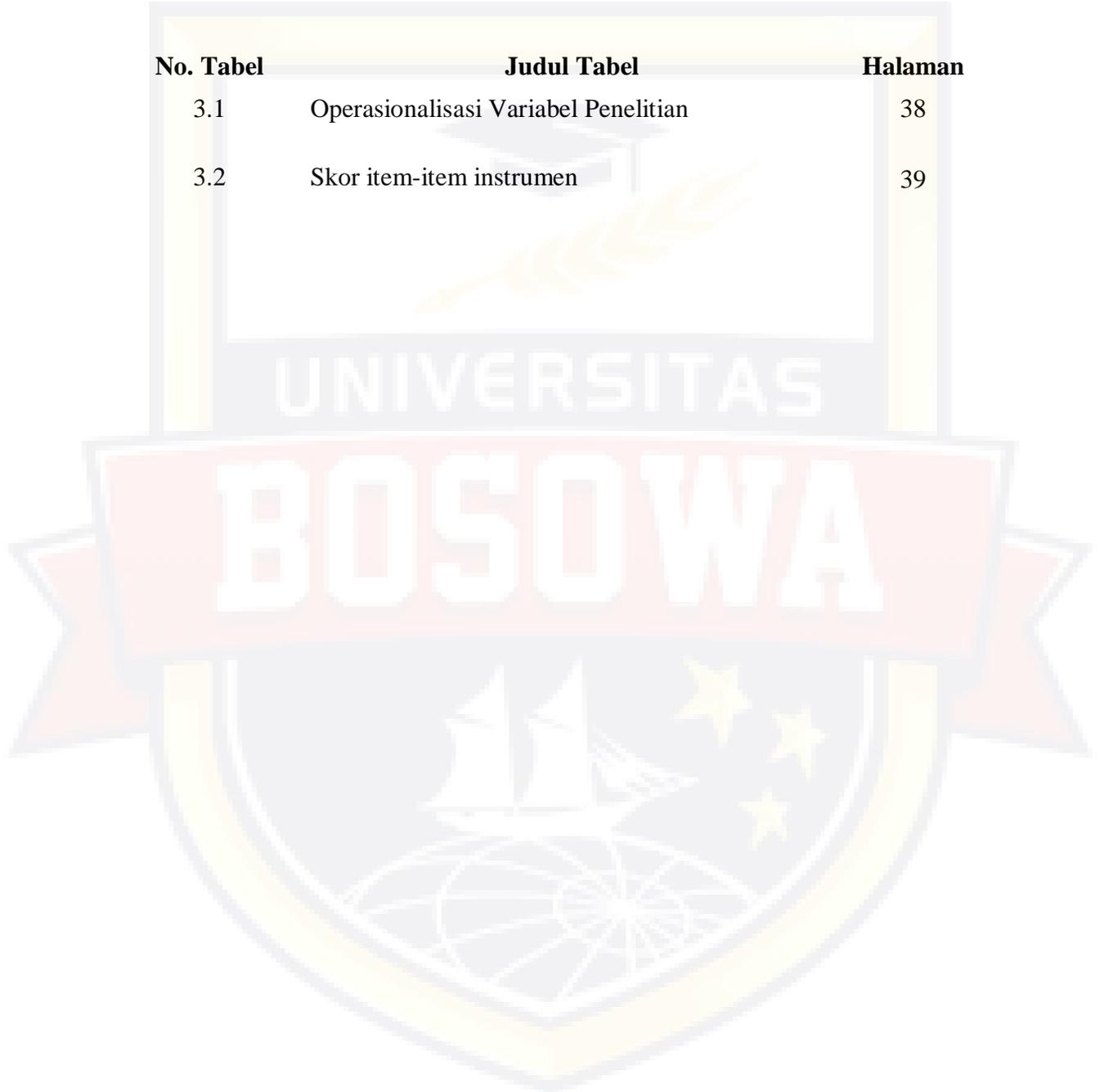
## DAFTAR DIAGRAM

No. Diagram	Judul Diagram	Halaman
4.1	Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2	Kategori Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
4.3	Tanggapan Responden Tentang Prosedur yang harus dijalankan penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit dalam menggunakan jasa penyebrangan	44
4.4	Tanggapan Responden tentang menggunakan jasa penyebrangan di Pelabuhan Marpokot penumpang mendapatkan kemudahan yang sangat baik	45
4.5	Tanggapan Responden tentang adanya kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal	46
4.6	Tanggapan Responden yang penumpang mudah memahami informasi yang diberikan petugas	47
4.7	Tanggapan Responden tentang adanya kesesuaian tarif pembelian tiket dengan fasilitas yang diberikan pihak pelabuhan Marpokot	48
4.8	Tanggapan Responden tentang kesesuaian antara harga tiket dengan pelayanan yang diberikan petugas	49
4.9	Tanggapan Responden jam pelayanan yang telah ditetapkan dijalankan dengan baik yaitu 1x24 jam	50
4.10	Tanggapan Responden petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja	51
4.11	Tanggapan Responden bahwa lama waktu pelayanan kepada penumpang sudah sesuai dengan <i>standart operational procedure</i>	52
4.12	Tanggapan Responden tentang keamanan yang ada di pelabuhan sudah sangat baik	53
4.13	Tanggapan Responden tentang kenyamanan yang ada di pelabuhan Marpokot sudah sangat nyaman bagi penumpang	55
4.14	Tanggapan Responden tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepa penumpang dengan sangat sopan	56
4.15	Tanggapan Responden tentang keramahan	57

	petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat ramah	
4.16	Tanggapan Responden bahwa petugas selalu bersikap baik kepada penumpang	58
4.17	Tanggapan Responden bahwa petugas sangat disiplin dalam menjalankan tugas	59
4.18	Tanggapan Responden bahwa fasilitas untuk penumpang yang disediakan sudah memenuhi standar kelayakan	60
4.19	Tanggapan Responden jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu sudah sesuai dengan penumpang yang datang	61
4.20	Tanggapan Responden Ketertiban yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat tertib	61
4.21	Tanggapan Responden tentang kebersihan yang ada di pelabuhan Marpokot sudah sangat bersih	62
4.22	Tanggapan Responden bahwa penggunaan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya	63
4.23	Tanggapan Responden bahwa prasarana yang ada di pelabuhan Marpokot sudah sangat baik	64
4.24	Tanggapan Responden kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sangat baik	65
4.25	Tanggapan Responden bahwa petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik	66
4.26	Tanggapan Responden bahwa dalam merespon keluhan pelanggan petugas mampu menanggapi dengan sangat baik	67
4.27	Tanggapan Responden bahwa petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada	68
4.28	Tanggapan Responden bahwa petugas selalu ada ditempat pelayanan ketika jam kerja	69
4.29	Tanggapan Responden bahwa petugas selalu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya	70

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.2	Skor item-item instrumen	39



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara kepulauan yang memiliki sumber daya alam yang berlimpah, mulai dari hasil bumi, hasil laut. Dalam Dahuri dkk (2008: 1) menyatakan bahwa berdasarkan fakta fisik menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.508 pulau, dengan garis pantai sepanjang 81.000 km dan luas laut sekitar 3,1 juta km<sup>2</sup> (0,3 juta km<sup>2</sup> perairan teritorial dan 2 juta km<sup>2</sup> perairan nusantara) atau 62% dari luas garis teritorialnya, dengan demikian maka negara Indonesia diberikan hak berdaulat (*sovereign right*) untuk memanfaatkan Zona Ekonomi Eksklusif seluas 2,7 juta km<sup>2</sup> yang menyangkut eksplorasi, eksploitasi dan pengelolaan sumber daya hayati maupun non hayati. Keniscayaan memiliki sumber daya alam yang berlimpah tersebut dapat dimanfaatkan oleh bangsa Indonesia sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat.

Negara dengan sebagian besar 2/3 adalah lautan ini menandakan bahwa tak salah jika Indonesia disebut sebagai negara maritim. Wilayah pesisir dan lautan Indonesia serta daerah pantai banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai modal memenuhi kebutuhan sehari-hari serta penunjang pembangunan ekonomi masyarakat Indonesia. Tidak hanya lautan luas yang dimiliki negara Indonesia tetapi juga sungai serta danau besar yang menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya sebagai sarana bagi masyarakat dalam melakukan berbagai macam kegiatan penunjang ekonomi masyarakat Indonesia.

Indonesia sebagai negara yang sebagian besar daerahnya adalah perairan maka transportasi air tidak akan bisa terpisahkan dari kehidupan bangsa Indonesia dan termasuk sebagai sistem transportasi sungai, danau dan laut. Salah satu penunjang dari sistem transportasi tersebut adalah adanya sektor kepelabuhanan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor yang sangat penting dalam aktivitas pelayaran. Sektor pelabuhan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan dalam bidang jasa transportasi.

Pelabuhan Marpokot sebagai pelabuhan yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa penyebrangan barang dan penumpang dari dalam Negeri, Luar Negeri, maupun antar daerah.. Pelabuhan Marpokot Merupakan Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III yang bernaung dibawah Departemen Perhubungan, sebagai penyedia jaringan transportasi publik bagi wilayah daerah terpencil dan juga daerah perbatasan guna mempercepat pembangunan daerah dan membuka isolasi geografis. Sebagai perusahaan penyedia jaringan transportasi maka sarana serta fasilitas menjadi hal yang diperhatikan, selain itu juga ada perusahaan-prusahaan yang bekerjasama menyediakan kapal RoRo juga perusahaan penyedia jasa pengamanan. Sarana yang diberikan oleh pihak Pelabuhan Marpokot yakni dengan menyediakan dermaga sebagai tempat bersandarnya kapal untuk bongkar muat barang dan penumpang, penyedia tiket terpadu yang nantinya akan bagi hasil kepada perusahaan swasta penyedia kapal RoRo.

Kantor UPP Kelas III Marpokot adalah untuk menunjang dan melaksanakan kebijakan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya penyelenggaraan dibidang jasa pelayaran angkutan sungai, danau dan angkutan penyebrangan, jasa dermaga, jasa kepelabuhanan sungai, danau penyebrangan, dan jasa angkutan laut serta perdagangan dalam dan luar negeri ekspor dan impor dalam bidang alat/peralatan keselamatan kapal atau mesin kapal serta memberikan pelayanan jasa kepada Pelabuhan Marpokot juga menyediakan fasilitas berupa ruang tunggu, loket penjualan tiket, toilet, kantin dan terminal bagi penumpang yang akan menggunakan jasa penyebrangan dari. Bagi perusahaan swasta penyedia kapal RoRo harus menyediakan fasilitas didalam kapal yang sudah berstandar nasional, seperti memiliki ruang penumpang yang nyaman, toilet yang bersih, alat pemadam kebakaran, jaket keselamatan (*life jacket*) bagi penumpang, ruang informasi dan sekoci.

Pelayanan jasa penyeberangan yang diberikan memiliki fasilitas pelayanan yang harus dimiliki oleh penyedia pelayanan publik adalah: fasilitas ruangan yang terdiri dari ruangan-ruangan pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat dan lain-lain, ruangan informasi yang dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Ruang tunggu dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah, jika ruangan tunggu cukup luas bisa dilengkapi dengan kantin yang menyediakan keperluan ringan orang-

orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh. Ruangan ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam. Kamar mandi atau kamar kecil yang dilengkapi dengan pengairan yang baik agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

Salah satu fungsi dari keberadaan Pelabuhan Marpokot yakni perusahaan yang bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa penyeberangan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Marpokot adalah sebagai penyedia sarana dan prasarana yang dapat menunjang bongkar muat penumpang dan kendaraan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Dalam hal ini Pelabuhan Marpokot sebagai penyedia dermaga dan pelabuhan yang mengatur waktu keseluruhan dalam pelayanan bongkar dan muat barang atau penumpang ke kapal RoRo. Aktivitas operasi pelayaran selama sehari yang dilakukan di Pelabuhan Marpokot dengan penyedia kapal RoRo dibagi kedalam dua tipe pola yaitu: pola operasi normal dan pola operasi padat. Pola operasi normal yang dilakukan sehari memiliki target trip sebanyak 108 dari 27 kapal yang dikalikan 4 trip dari tiap-tiap kapal yang beroperasi, sedangkan pola operasi padat dilakukan sehari memiliki target trip sebanyak 112 dari 28 kapal yang dikalikan 4 trip dari tiap-tiap kapal yang beroperasi.

Berdasarkan data tersebut maka peneliti mengambil rata-rata angkutan penumpang yang diseberangkan dari pelabuhan Marpokot pada tahun 2017 sebanyak 1.270.332. Maka peneliti mengambil rata-rata 3.529 penumpang perhari. Pengguna jasa baik kendaraan maupun penumpang pejalan kaki membeli tiket

elektronik (*e-ticket*) di loket penumpang atau di loket kendaraan (*toll gate*) sesuai dengan jenis dan golongan, penumpang atau kendaraan menuju dermaga sebelum masuk ke kapal kemudian di dermaga petugas portir pelayaran melakukan pengecekan tiket saat pemakai jasa akan masuk ke kapal, setelah mencocokkan jumlah tiket dengan petugas Pelabuhan Marpokot, penumpang dan kendaraan masuk ke kapal sedangkan petugas portir pelayaran membawa kartu elektronik ke ruang klaim tiket, membuat laporan hasil penjualan tiket dan klaim tiket (penagihan) setelah itu menyetorkan hasil penjualan tiket ke keuangan, bagian keuangan melakukan penyetoran hasil penjualan tiket dan klaim tiket (pelayaran, asuransi dan pelabuhan) ke bank, kemudian pihak bank menyetorkan hasil pendapatan kepada masing-masing rekening (pelayaran, asuransi dan pelabuhan).

Pelabuhan sebagai salah satu perusahaan negara yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat tentunya harus mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan prima bagi pengguna jasa layanan. Pelayanan prima pada sektor publik dapat diimplementasikan oleh aparat pemberi layanan apabila kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama maka aparat pemberi layanan harus mengetahui pemakai jasa layanan. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan menjadi barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa layanan. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi tiang utama keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Menurut staff sumber daya manusia dan umum jumlah karyawan 144 karyawan terdiri dari 9 karyawan wanita dan 135 karyawan laki-laki. Staff operasional lapangan yang terdiri dari tiga regu memiliki satu orang penanggungjawab untuk mengawasi jalannya pelayanan di loket penjualan tiket penumpang dan loket kendaraan, Karyawan yang sedang memasuki masa pensiun adalah yang memiliki usia maksimal 60 tahun yaitu sebanyak sembilan orang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 Mei 2017 Pelabuhan Marpokot masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan/penumpang serta ketidaksesuaian fungsi penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia. Terlihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti antara lain kondisi fisik pelabuhan Marpokot saat ini, masih dalam tahap pembangunan infrastruktur gedung-gedung baru seperti ruang tunggu, terminal bus dan angkutan umum, *gang way* pejalan kaki di dermaga 1 dan dermaga 2. Kondisi ini tentu saja membuat para calon penumpang yang hendak menggunakan jasa pelayanan pelabuhan Marpokot merasa terganggu dengan kondisi yang kurang kondisional. Hal ini terlihat sekali dilokasi penjualan *e-ticket*, dimana penumpang harus melalui rute yang berkelok-kelok serta berdebu untuk sampai ke loket penjualan *E-ticket*.

Salah satu prinsip-prinsip dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah keamanan dan kenyamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum, yang dikemukakan oleh Surjadi (2009:65). Pihak Pelabuhan Marpokot memiliki petugas keamanan yang menjaga area pelabuhan sebanyak 15 orang petugas keamanan.

Meskipun pihak Pelabuhan Marpokot telah memiliki petugas keamanan yang telah ditugaskan menjaga di area Pelabuhan Marpokot, namun belum berfungsi dengan baik. Hal ini terlihat pada ruang tunggu yang seharusnya berfungsi sebagai ruang menunggu bagi para penumpang yang ingin menggunakan jasa pelayanan, justru digunakan sebagai tempat berkumpulnya para pedagang asongan yang menjajakan dan berlalu-lalang barang dagangannya. Meskipun saat ini gedung ruang tunggu telah mengalami perbaikan, tetapi tidak merubah keberadaan para pedagang asongan tersebut. Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu seperti kursi-kursi penumpang dijadikan tempat peristirahatan oleh pedagang asongan. Hal seperti ini dapat mengganggu kenyamanan, keamanan penumpang dan juga tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Jumlah tempat duduk yang terdapat di ruang tunggu yang berjumlah 52 kursi terdiri dari 24 kursi terletak disisi kiri loket penjualan tiket dan 28 kursi terletak di sisi kanan loket penjualan tiket. Hal serupa juga terjadi ketika para penumpang menunggu kapal yang akan bongkarmuat barang di *gang way* harus menunggu tanpa adanya fasilitas tempat duduk. Belum tegasnya pengelola dalam menertibkan pedagang asongan dan calo-calo penumpang, ini terlihat tidak hanya pedagang asongan yang berlalu lalang di ruang tunggu, tetapi di area parkir kendaraan yang ingin masuk ke kapal di dermaga dan di *gang way* penumpang yang hendak masuk ke kapal. Bagi para pedagang seharusnya cukup menjajakan dagangannya di kantin-kantin dan tempat yang telah disediakan agar tidak mengganggu penumpang yang akan menggunakan jasa pelayanan. Meskipun ada dua orang petugas keamanan yang berjaga di pintu

keluar penumpang menuju terminal bus, tetap ada calo-calo penumpang yang bermain kasar dan menyakiti penumpang pun terlihat di pintu keluar penumpang menuju terminal bus. Pemandangan seperti ini tentu saja mengganggu keamanan dan kenyamanan para penumpang yang hendak menuju terminal bus.

*E-ticket* merupakan hasil inovasi baru dari yang sebelumnya menggunakan tiket manual berupa tiket kertas. Dengan adanya *E-ticket* bagi penumpang diharapkan adanya kemudahan bagi para petugas untuk mencatat dan memverifikasi data dan jumlah penumpang yang menggunakan jasa pelayaran melalui pelabuhan Marpokot. Dari hasil observasi terlihat adanya kejanggalan dari penggunaan *E-ticket*, alat sensor *E-ticket* yang seharusnya difungsikan karena para pengguna jasa tidak mengetahui cara menggunakan tiket elektronik tersebut. Petugas yang berjaga disamping alat sensor tidak menyensor kartu elektronik yang dimiliki penumpang, tetapi mengarahkan penumpang pada jalur yang tidak dilalui alat sensor tersebut. Hal ini berdasarkan pernyataan pengguna jasa penyeberangan ibu Murtini yang telah membeli tiket elektronik (wawancara dengan ibu Murtini pada 16 Mei 2107, pukul 14.55 WITA) Teknologi yang diterapkan sendiri tentunya harus diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia yang siap dan tanggap dalam menerima perubahan teknologi yang disediakan, adanya tiket elektronik tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Sumber daya manusia menjadi salah satu tiang pendiri dari keberlangsungan organisasi dalam ketercapaian tujuan organisasi tersebut. Petugas pelabuhan Marpokot harus siap menghadapi segala perubahan yang ada, baik perubahan teknologi, perubahan lingkungan dan lain-lain. Tidak terlepas dari

penampilan serta kerapihan dalam berpakaian yang menjadi nilai tersendiri dari suatu badan usaha milik negara agar tercipta suasana yang nyaman dan rapih. Saat jam kerja masih berlangsung dari hasil observasi peneliti pada tanggal 17 Mei 2017 pukul 14.30 WITA, masih terlihat adanya petugas yang kurang rapih dalam berpakaian dan pegawai yang bertugas menjaga *toll gate e-ticket* yang digantikan oleh seorang petugas keamanan yang sebenarnya itu adalah tugas pegawai. Masih adanya pegawai kontrak yang belum dapat bekerja secara maksimal serta sedikitnya petugas yang memiliki kompetensi dalam bidangnya, seperti petugas penjaga loket penjualan *e-ticket* yang terlihat bingung ketika komputer error saat digunakan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan pada tanggal 18 Januari 2017 masih ada kapal yang melebihi waktu sandar. Hal ini terbukti ketika petugas *Ship Traffic Control (STC)* memberikan pemberitahuan pada pengeras suara bahwa Kapal Motor Penumpang (KMP) bahwa waktu sandar sudah habis ternyata kapal tersebut masih melakukan aktifitas memuat kendaraan selama 10 menit dan waktu persiapan berangkat 10menit. Jadi jika waktu maksimal kegiatan bongkar muat barang 60 menit, apabila ada kapal yang melebihi waktu 10-20 menit. Maka setiap kapal melakukan bongkar muat 70-80 menit. Kondisi seperti ini jika dibiarkan maka akan menghambat kapal yang akan sandar berikutnya.

Pelabuhan Marpokot sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada publik tentu erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa layanan

menjadi hal yang harus diutamakan oleh perusahaan, karena dapat menumbuhkan nilai kepuasan serta kepercayaan pelanggan atau pengguna jasa layanan. Hal ini dapat menimbulkan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kepadapelanggan semakin baik.

Merujuk atas pemaparan yang telah peneliti jelaskan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Pelabuhan Marpokot ada beberapa hal yang menjadi permasalahan-permasalahan yang berkaitan tentang penyelenggaraan efektivitas pelayanan pelabuhan terhadap pengguna jasa layanan, antara lain: Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Marpokot dengan baik, Penggunaan alat sensor yang kurang maksimal, terlihat dari para petugas jaga yang hanya memfungsikan satu koridor *toll gate* penumpang pejalan kaki, Petugas Pelabuhan Marpokot terlihat kurang rapih dan disiplin, hal ini terlihat dari sebagian besar pegawai yang kurang rapih dalam menggunakan pakaian saat jam kerja sedang berlangsung, serta saat jam kerja masih berlangsung pegawai yang bertugas menjaga *toll gate e- ticket* digantikan oleh seorang petugas keamanan yang sebenarnya itu adalah tugas pegawai Pelabuhan Marpokot. Dan masih adanya pegawai kontrak yang belum dapat bekerja secara maksimal serta sedikitnya petugas Pelabuhan yang memiliki kompetensi dalam bidangnya, seperti petugas penjaga loket penjualan *e-ticket* yang terlihat bingung ketika komputer *error* saat digunakan, Jadwal keberangkatan bongkar muat barang yang ada di dermaga sering melebihi waktu yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan yaitu 45-60 menit untuk satu kali bongkar muat barang. Hal ini bisa menghambat kegiatan bongkar muat barang

kapal berikutnya, sehingga kapal berikutnya harus menunggu proses bongkar muat barang kapal yang melebihi waktu sandar di dermaga dan terjadilah ketidaksesuaian jadwal pelayanan kapal berikutnya, ini terlihat kurang efektif jika dilihat dari ketepatan waktu pelayanan. Sehingga membuat para penumpang menunggu di *gang way* dengan berdiri tanpa adanya fasilitas tempat duduk, Biaya yang telah dikeluarkan oleh penumpang pengguna jasa penyebrangan pada pelabuhan Marpokot belum diimbangi dengan pelayanan prima dan berkualitas.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Pelabuhan Marpokot di Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari permasalahan yang dijelaskan dalam latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia oleh Pelabuhan Marpokot
2. Kurangnya kesadaran serta tanggung jawab petugas dalam menjalankan tugas dengan baik, Kurangnya ketegasan pihak Pelabuhan dalam memberikan sanksi kepada kapal yang melebihi waktu sandar yang telah ditentukan,
3. Biaya yang telah dikeluarkan oleh penumpang pengguna jasa penyebrangan di Pelabuhan Marpokot belum diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, Kurang maksimalnya penggunaan alat

sensor kartu elektronik, terlihat dari para petugas jaga yang hanya memfungsikan satu koridor *toll gate* penumpang pejalan kaki.

### **C. Rumusan Masalah**

Mengingat masalah yang akan diteliti merupakan suatu masalah yang sangat kompleks, maka peneliti akan membatasi ruang lingkup kajian dengan memfokuskan penelitian pada Efektivitas pelayanan pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo, maka rumusan masalah yang akan dikaji yaitu:

1. Seberapa besar efektivitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti ingin mencari jawaban dari semua permasalahan yang telah dirumuskan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Pelayanan Publik

## 2. Secara praktis:

Karya ilmiah ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang Efektivitas pelayanan pelabuhan Marpokot, dan khasanah ilmu pengetahuan lain selama mengikuti program studi ilmu administrasi negara. Karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengimplementasikan keefektifan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik.

Karya ilmiah ini merupakan sumbangan pemikiran dari penulis dalam rangka pengembangan manajemen perusahaan dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menganalisis dan mengambil kebijakan dalam hal memberikan pelayanan bagi masyarakat. Diharapkan penelitian ini berguna bagi para pembaca dan bagi warga masyarakat dapat merasakan Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan penambah informasi bagi pembaca guna penelitian lebih lanjut.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori Efektivitas

Pada dasarnya pengertian efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang akan dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya istilah efektif dan efisien merupakan dua istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Menurut beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang efektivitas antara lain: Menurut McDonald dan Lawton (1997) dalam Ratminto dan Winarsih (2010:174) mengemukakan bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang dan misi organisasi. Definisi efektivitas menurut Ratminto dan Winarsih (2010: 179) adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi. Georgopualos dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005: 139) mengungkapkan:

*...organization effectiveness as the extent to which an organization as a social system, given certain resource and mean, fulfill it's objective without incapucitating it's mean and resources and without placing strain upon it's members.*” (...efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan saran tertentu yang tersedia memenuhi tujuan- tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu).

Steers dalam Tangkilisan (2005: 142) menilai efektivitas organisasi sebagai ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Bastian dalam Tangkilisan (2005: 176) berpendapat ada tiga indikator yang umumnya digunakan sebagai ukuran sejauh mana kinerja organisasi berorientasi keuntungan, salah satunya adalah efektivitas yaitu hubungan antara *output* dan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh Miller (1977:292) dalam Tangkilisan (2005: 138) mengungkapkan bahwa :

*“Effectiveness be define as the degree to which a social system achieve its goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments.”* (Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisien. Efisien terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung di hubungkan dengan pencapaian suatu tujuan).

Sementara Efektivitas organisasi menurut Argris dalam Tangkilisan (2005:139) adalah:

*“Organizational effectiveness than is balanced organizational optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization.”* (efektivitas organisasai adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia).

Konsep tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsinya sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan alat-alat dan sumber daya yang ada secara optimal. Konsep efektivitas organisasi meliputi dua aspek yaitu: tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Selanjutnya Gibson dalam Waluyo (2007: 89) menjelaskan lima kategori umum kriteria keefektifan mulaidengan dimensi waktu jangka pendek yaitu:

1. Kriteria produksi, mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan
2. Kriteria efisiensi, perbandingan keluaran terhadap masukan yang mengacu pada ukuran pengguna sumber daya yang langka dalam organisasi
3. Kriteria kepuasan, adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya termasuk pelanggan
4. Kriteria keadaptasian, tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal
5. Kriteria pengembangan, mengukur criteria organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi lingkungan.
6. Efektivitas dalam suatu organisasi bisa diukur dengan beberapa kriteria yang disebutkan oleh Gibson et al dalam Tangkilisan (2005: 141) yakni: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, Kejelasan strategi yang pencapaian tujuan, Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, Perencanaan yang matang, Tersedianya sarana dan prasarana, Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Sejalan dengan pendapat Sharma (1982) dalam Tangkilisan (2005: 140) memberikan kriteria atau ukuran Efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal dan eksternal organisasi yang meliputi antara lain: Produktivitas organisas atau *output*, Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya

menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di luar dan di dalam organisasi, Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi, Kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi Steers dalam Makmur Syarif (2008: 125) sebagai berikut: Produktivitas, Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, Kepuasan kerja, Kemampuan berlaba, Pencarian sumber daya. Menurut Makmur (2011: 7) dari segi kriteria efektivitas, unsur unsurnya antara lain: Ketepatan penentuan waktu, etepatan perhitungan biaya, Ketepatan dalam pengukuran, Ketepatan dalam menentukan pilihan. Ketepatan berfikir, Ketepatan dalam melakukan perintah, Ketepatan dalam menentukan tujuan, Ketepatan dalam sasaran

Dari beberapa pengertian teori efektivitas yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang digunakan oleh organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan target, visi maupun misi organisasi yang telah ditetapkan.

## **B. Teori Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik perlu adanya telaah secara konseptual oleh para ahli, perlu dibahas kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sinambela (2008: 4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Sampara dalam Sinambela (2008: 5) berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara

fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Definisi yang sangat simpel dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997) dalam Ratminto dan Winarsih (2010:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:42) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan dalam hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang lain, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Budiman Rusli dalam Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan, menurutnya bahwa pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Menurut Gronroos (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2010:2) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Definisi publik yang berasal dari serapan bahasa Inggris yaitu *public* artinya umum, masyarakat,

negara. Menurut para ahli ada beberapa pengertian publik antara lain, menurut Inu dkk dalam Sinambela (2008:5) sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2006: 26) bahwa pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Dari dua kata tersebut maka definisi pelayanan publik menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2010:5) mengemukakan pelayanan publik adalah: “segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Mempunyai pendapat yang berbeda, pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh

penyelenggara negara. Berdasarkan pada ciri-ciri, sifat, kegiatan serta produk pelayanan yang telah dihasilkan. Ada tiga jenis pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan BUMN / BUMD yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Dari ciri-ciri tersebut Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo tergolong kedalam jenis pelayanan jasa. Jenis pelayanan jasa yang diberikan adalah berupa sarana dan prasarana serta penunjang yang dapat digunakan sebagai transportasi angkutan barang dan penumpang. Pelayanan jasa ini bersifat memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Pengertian pelayanan menurut Kotlern dalam Sinembela (2008: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Demikian halnya menurut Hardiyansyah (2011:15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berbeda dengan pelayanan menurut Sampara Lukman dalam Sinambela (2008: 5) mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun indikator-indikator yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan publik, antara lain yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2008:7) adalah:

1. *Reliability*: pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
2. *Tangibles*: penyedia yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*: keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*: tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy*: tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Surjadi (2009:65) mengemukakan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Bertanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau

pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dikemukakan oleh Surjadi (2009:8) meliputi: Kepastian hukum, Transparan, Daya tanggap, Berkeadilan, Efektif dan efisien, Tanggungjawab, Akuntabilitas, dan Tidak menyalahgunakan kewenangan.

Menurut Saefullah dalam Hardiyansyah (2011:141), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Berdasarkan pendapat para ahli yang mengemukakan pengertian pelayanan publik, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak atau masyarakat dengan mengutamakan kepuasan

masyarakat sebagai penerima jasa yang diberikan dengan mengacu pada standar operasional pelayanan.

### **C. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2011: 28) menyatakan setiap penyelenggaraan pelayan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya dan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 182) Zeinthml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Kemampuan fisik (*Tangible*)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Responsivitas (Responsiveness)
4. Kompetensi (Competence)
5. Kesopanan (Courtesy)
6. Kredibilitas (Credibility)
7. Keamanan (Security)
8. Akses (Acces)
9. Komunikasi (Communication)
10. Pengertian (Understanding the customer)

#### **D. Kepuasan Pelanggan**

Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela: 2008:6). Maka banyak ahli yang mendefinisikan arti kepuasan, antara lain: Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2008: 138-139) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Lukman dalam Pasolong (2010:144) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kemudian menurut pandangan Gibson dkk, Wexley dan Yulk dalam Pasolong (2010: 144), menjelaskan bahwa kepuasan

pada hakikatnya berkaitan dengan kebutuhan seseorang (pelanggan). Definisi yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 177) kepuasan adalah seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

Sejalan dengan pendapat Tjiptono dalam Pasolong (2010:144), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sementara itu, Kotler dalam Pasolong (2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya Berdasarkan berbagai pandangan Oliver dalam Pasolong (2010: 145), bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Menurut Moenir dalam Tangkilisan (2005: 208) mengemukakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka perlu yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Dalam Tangkilisan (2005: 211) Tjiptono menyatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik

bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik di mata pelanggan. Berbeda dengan yang dikatakan oleh Tangkilisan (2005:212) menyatakan pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dari beberapa definisi para ahli tentang kepuasan pelanggan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu nilai yang mendatangkan rasa puas dan senang dari hasil yang didapatkan ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. pada hakikatnya berkaitan dengan kebutuhan seseorang (pelanggan). Definisi yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990) dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 177) kepuasan adalah seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

#### **E. Pengertian Pelabuhan**

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas diujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya. Biasanya memiliki alat-alat yang dirancang untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Sementara itu pelabuhan dapat didefinisikan sebagai daerah perairan yang terlindung dari gelombang laut dan dilengkapi dengan fasilitas terminal, dermaga dan lain-lain.

Berdasarkan bentuk Pelabuhan Marpokot adalah salah satu jenis dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara yaitu perusahaan yang berbentuk usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki negara/pemerintah

(departemen keuangan) sebagai pemegang sahamnya dan Meneg. Badan Usaha Milik Negara sebagai pengelola, karena usaha ini menyangkut hajat hidup orang banyak dan mengemban misi pemerintah sehingga harus diawasi/dikendalikan oleh pemerintah (Kosasih dan Soewedo, 2007:31-32).

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu merupakan kajian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti skripsi, tesis atau jurnal penelitian. Beberapa penelitian yang menjadi bahan pertimbangan peneliti dalam melakukan penelitian ini antara lain adalah:

1. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Miftahul Fikri tahun 2014 dengan judul Efektivitas Penerapan Tiket Elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas penggunaan tiket elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas oleh Gibson et.al dengan indikator produksi, efisiensi, kepuasan, keunggulan dan pengembangan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kuantitatif deskriptif dengan hipotesis nol dinyatakan masih kurang baik atau  $< 65\%$  dari kriteria yang diharapkan, dan hipotesis alternatif dinyatakan baik mencapai atau  $>65\%$  dari kriteria yang diharapkan. Hasil penelitian menyebutkan bahwa tingkat efektivitas penerapan tiket elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon kurang mencapai 59,02%, sehingga dapat disimpulkan

penerapan tiket elektronik di pelabuhan Merak Kota Cilegon kurang baik. Persamaan dari penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah: membahas tentang efektivitas pelayanan pada instansi pelayan publik. Perbedaannya terletak pada lokus penelitian di PT.ASDP Merak Kota Cilegon Provinsi Banten, sedangkan lokus penelitian penulis di Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi NTT. Tahun penelitian skripsi Miftahul Fikri dilakukakn pada tahun 2014, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada tahun 2017. Fokus penelitian skripsi Miftahul Fikri terletak pada efektivitas penggunaan e-tiket sedangkan penelitian ini memiliki fokus pada efektivitas pelayanan penumpang.

2. Penelitian yang dijadikan rujukan peneliti adalah tesis mahasiswa pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang yang berjudul analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan *bus way* (studi kasus *bus way* trans Jakarta koridor I) yang pernah dilakukan oleh Indri Nurvia Puspita Rini pada tahun 2007. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan *bus way*. Metodologi yang digunakan pad apengambilan sampel adalah *sample rondom sampling*. Teori yang digunakan adalah teori dimensi-dimensi pelayanan Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna jasa terhadap preferensinya atas pelayanan operator. Hasil dari ekstrasi faktor adalah Pelayanan fasilitas dan kinerja operator *bus way* Trans Jakarta yang

diberikan kepada penumpang *bus way* Trans Jakarta tergambar sebesar 77,04416 % menghasilkan 10 (sepuluh) faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Persamaan tesis ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada dimensi pelayanan penumpang, dan perbedaannya adalah teori yang digunakan pada tesis karya Indri Nurvia Puspita Rini menggunakan teori dimensi-dimensi pelayanan Zeithaml, Parasuraman dan Berry, sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penyelenggaraan pelayanan publik Surjadi. Lokus penelitian tesis karya Indri Nurvia Puspita Rini pada koridor I *bus way* Trans Jakarta sedangkan lokus penelitian ini pada Pelabuhan Marpokat. Fokus tesis karya Indri Nurvia Puspita Rini pada analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan penumpang, sedangkan fokus penelitian ini pada efektivitas pelayanan penumpang. Tahun pembuatan tesis yang menjadi rujukan pada penelitian ini yaitu dilakukan tahun 2007 dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017.

3. Jurnal yang dijadikan rujukan penelitian terdahulu oleh peneliti adalah jurnal karya Lidya Christine Montung yang berjudul efektivitas pemerintah dalam pelayanan pembuatan KTP dan legalisir KTP di Kecamatan Matuari Kota Bitung.

#### **G. Kerangka Pemikiran Penelitian**

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Sugiyono, 2009: 60) Permasalahan yang telah didapatkan oleh

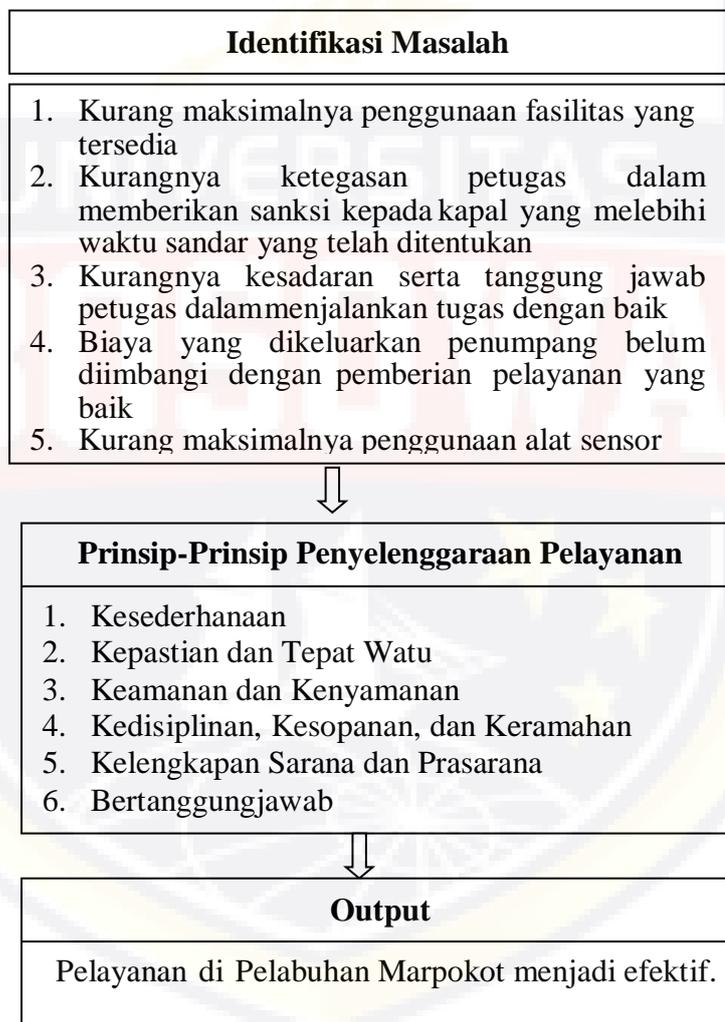
peneliti di lapangan, Pelabuhan Marpokot merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan jasa pelayaran kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan. Dalam hal ini tentu saja sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat tidak terlepas dari berbagai kendala dan permasalahan yang dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa kepada masyarakat baik penumpang pejalan kaki maupun kendaraan atau barang. Permasalahan yang peneliti dapatkan dari hasil observasi sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang tersedia oleh Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo.
2. Kurangnya kecepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan standar operasional pelayanan.
3. Kurangnya kesadaran serta tanggung jawab petugas dalam menjalankan standar operasional pelayanan.
4. Kurangnya ketegasan pihak Pelabuhan dalam memberikan sanksi kepada kapal yang melebihi waktu sandar yang telah ditentukan.
5. Biaya yang telah dikeluarkan oleh penumpang pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot belum diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Pelabuhan Marpokot, maka ada beberapa alternatif yang harus dilakukan sebagai tindakan untuk mengatasi masalah dapat menghambat tercapainya kepuasan pelanggan. Alternatif tindakan yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah *pertama* yaitu pihak Pelabuhan

dapat bersikap tegas dan memberikan sanksi tegas bagi pelanggar yang menggunakan fasilitas yang telah tersedia dialihfungsikan sebagai tempat berdagang oleh pedagang asongan seperti lorong penumpang pejalan kaki (*Gang Way*) maupun di area parkir dan ruang tunggu, kerana telah tersedia fasilitas seperti kantin bagi pedagang. *Kedua*, memberikan pelatihan bagi para pegawai agar dapat memahami standar operasional perusahaan yang harus dijalankan, dan melatih kecepatan dan ketanggapan pegawai apabila terdapat ketidaksesuaian antara standar operasional yang seharusnya dijalankan dengan realita di lapangan. *Ketiga*, membuat peraturan yang tegas bagi petugas yang melakukan pelanggaran seperti pakaian tidak rapih, meminta pungutan liar dan lain-lain dengan cara pertama melalui teguran, memberikan surat peringatan secara tertulis, atau diberhentikan sementara. *Keempat*, petugas memberikan pengumuman di marcusuar / pengeras suara di menara *Save Traffic Control (STC)* kepada kapal-kapal yang sandar apabila telah melebihi batas waktu sandar di dermaga dengan memberikan sanksi berupa penambahan biaya sandar dua kali lipat. *Kelima*, memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan baik dan sepenuh hati dan memperbaiki fasilitas yang kurang terawat. Untuk mengatasi masalah-masalah yang ada di lapangan, agar dapat terciptanya pelayanan yang efektif serta para pengguna jasa layanan di Pelabuhan Marpokot merasa nyaman, aman dan kepuasan pelanggan maka penulis mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi. 2009: 65) yaitu: kesedehanaan, kepastian dan ketepatan waktu, bertanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta keamanan dan kenyamanan.

Mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut maka akan dihasilkan *output* yang diharapkan yaitu efektivitas pelayanan terhadap penggunaan jasa layanan di Pelabuhan Marpokot produktivitas kegiatan pelabuhan meningkat serta menambah tingkat kepercayaan masyarakat kepada perusahaan. Maka kerangka berfikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian**

## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat (Sugiyono, 2009: 64). Hipotesis juga berarti pendapat peneliti yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lagi. Karena bersifat sementara maka jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data jadi hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian dan belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini yang diperoleh dari hasil observasi langsung ke lapangan, maka hipotesis yang peneliti kemukakan adalah “Efektivitas pelayanan di Pelabuhan Marpokot dinyatakan mencapai < 65% dari kriteria yang diharapkan.”

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan dinyatakan masih kurang baik atau < 65% dari kriteria yang diharapkan.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): Efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan oleh dinyatakan baik mencapai atau > 65% dari kriteria yang diharapkan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Metode penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena tujuan penelitian yang didesain memiliki konsekuensi pada pilihan metode penelitian yang tepat guna mencapai penelitian tersebut. Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, metode yang dimaksud adalah: wawancara, pengamatan atau observasi, kuesioner atau angket, dokumentasi dan tes (Arikunto, 2006:160). Metode menurut Usman (2009: 41) ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode (Usman, 2009: 41). Jadi metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan yang terdapat dalam penelitian.

Berdasarkan judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu Efektivitas Pelayanan Pelabuhan Marpokot, maka metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah disebut pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan dan juga metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang konkrit, obyektif dan terukur, rasional dan sistematis. Jadi metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan data yang dinyatakan dalam bentuk angka atas data kuantitatif yang diangkakan dan analisis menggunakan statistik

(Sugiyono, 2009: 7). Sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel maupun atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2009:11).

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Mengingat masalah yang akan diteliti merupakan suatu masalah yang sangat kompleks, maka peneliti akan membatasi ruang lingkup kajian dengan memfokuskan penelitian pada Efektivitas pelayanan pelabuhan Marpokot. Maka substansi meteri yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: seberapa besar efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan yang diberikan oleh para petugas Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi NTT.

## **C. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan Pelabuhan Marpokot. Penelitian ini dilakukan arena sebagai pelabuhan penyebrangan yang ada di Nagekeo. Peneliti melakukan observasi ini di area loket penjualan tiket penumpang, ruang tunggu, terminal bus antar kota/Provinsi, gerbang masuk pelabuhan Bakauheni, *toll gate* kendaraan roda dua dan kendaraan berat (timbangan), area parkir di dermaga pelengsengan dan area parkir dermaga 1 sampai dermaga 6, lorong bagi penumpang pejalan kaki (*Gang Way*) dermaga 1, 2, 3 dan 5, pintu keluar pelabuhan, pintu keluar penumpang pejalan kaki, pangkalan ojek pelabuhan, kantin, dan toilet umum yang telah disediakan.

## D. Variabel Penelitian

### 1. Definisi Konsep

Menurut Hatch dan Farhady (1981) dalam Sugiyono (2012:38) definisi variabel secara teoritis adalah sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain, atau satu objek dengan objek lainnya. Sejalan dengan pendapat Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2012:39) menyatakan bahwa variabel yaitu konstruk (*construc*) atau sifat yang akan dipelajari.

Sedangkan Kidder (1981) dalam Sugiyono (2012:39) berpendapat bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel adalah suatu sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan judul penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Marpokot, maka penelitian ini memiliki sifat variabel independen-dependen.

Variabel independen yang sering disebut variabel bebas merupakan variabel merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependen sering disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Sehingga sering disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen (Sugiyono, 2009: 39). Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen-dependen merupakan pola hubungan sebab akibat

yang saling mempengaruhi satu sama lain. Yang termasuk dalam variabel independen dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan dan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

## 2. Definisi Operasional

Adapun indikator penelitian ini yang digunakan untuk mengukur Efektivitas pelayanan pelabuhan oleh PT. ASDP (Persero) Cabang Bakauheni sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Butir pada Instrumen
Prinsip- prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Surjadi, 2009, 65)	1. Kesederhanaan	1. Kemudahan prosedur pelayanan 2. Kemudahan mendapat informasi	1,2 3,4
	Kepastian dan tepat waktu	1. Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diperoleh 2. Ketepatan pelayanan 3. Lama waktu pelayanan	5,6 7,8 9,10
	3. Keamanan dan kenyamanan	1. Keamanan 2. Kenyamanan	11 12
	4. Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan	1. Kesopanan dan keramahan petugas 2. Disiplin petugas dalam memberikan pelayanan	13,14 15,16
	5. Sarana dan prasarana	1. Kelayakan fasilitas 2. Ketertiban dan kebersihan 3. Tepat guna	17,18 19,20 21,22
	6. Bertanggungjawab	1. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Daya tanggap petugas terhadap penanganan keluhan pelanggan 3. Pelatihan bagi petugas	23,24 25,26,27 28

Sumber: Peneliti, 2017

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2012:38). Indikator variabel yang disusun dalam penelitian ini melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan yang diberikan jawaban setiap item instrumen dan jawaban setiapitem diberi skor, sebagai berikut:

**TABEL 3.2**  
**Skor Item-item Instumen**

Jawaban	Skor	Keterangan
SS	4	Sangat Setuju
S	3	Setuju
KS	2	Kurang Setuju
TS	1	Tidak Setuju

Sumber (Riduwan, 2012:39)

#### **E. Instrumen Penelitian**

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam sebuah penelitian dinamakan dengan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2009: 102). Berbeda dengan pendapat Suyanto (2007:59) instrumen penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian survei. Jadi instrumen

penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2009: 102). Berbeda dengan pendapat Suyanto (2007:59) instrumen penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian survey.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data lapangan yang berasal dari lokasi fokus penelitian yaitu Pelabuhan Marpokot merupakan penyedia data-data tentang pelayanan pelabuhan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur dan kuesioner. Hal ini dilakukan agar penelitian ini lebih baik dan dapat dijadikan referensi oleh peneliti lain. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur dan kuesioner.

## BAB IV

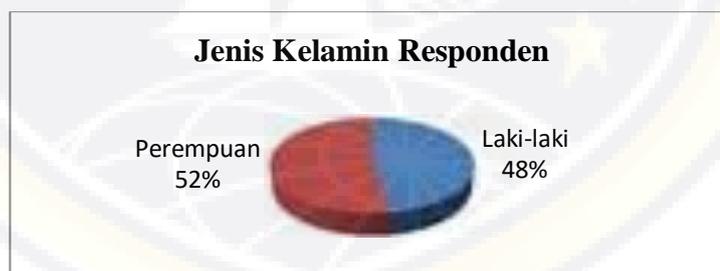
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot selama 24 jam dan untuk menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel atau responden (Riduwan, 2012:19) sebanyak 122 orang/pengguna jasa penyeberangan. Berdasarkan hasil kuesioner/angket yang peneliti berikan kepada responden, maka diperoleh identitas responden sebagai berikut:

**Diagram 4.1**  
**Kategori responden berdasarkan jenis kelamin**

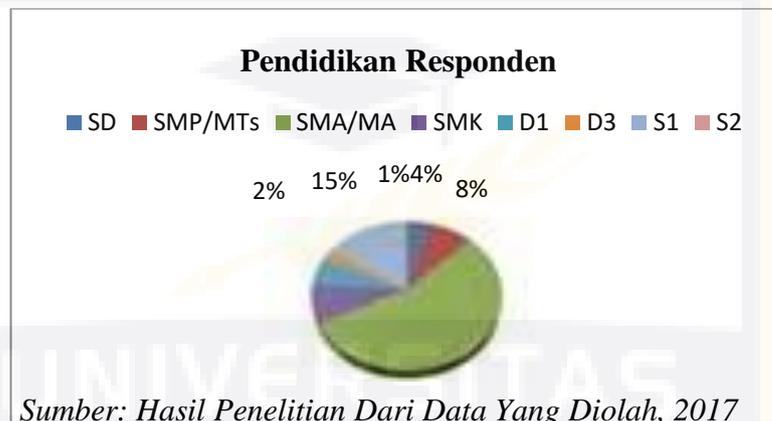


*Sumber: Hasil Penelitian Dari Data Yang Diolah, 2017*

Berdasarkan diagram 4.1 diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan daripada laki-laki, dengan persentase sebanyak 52% atau 64 orang perempuan dan 48% atau 58 orang laki-laki.

Berdasarkan data tersebut bahwa penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokat lebih banyak perempuan.

**Diagram 4.2**  
**Kategori Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwasannya mayoritas pendidikan responden yang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokat lebih banyak responden dengan pendidikan terakhir SMA/MA yaitu sebanyak 56% atau 68 orang, sedangkan dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 4% atau 5 orang, SMP/MTs sebanyak 10 orang atau 8%, SMK sebanyak 10 orang atau 8%, D1 sebanyak 7 orang atau 6%, D3 sebanyak 3 orang atau 2%, S1 sebanyak 18 orang atau 15% dan S2 adalah 1 orang atau 1%.

## 2. Analisis Data

Pada sub bab ini peneliti akan memaparkan data-data yang telah peneliti peroleh dari lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 122 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*, responden merupakan seluruh penumpang yang akan menyeberang ke Pelabuhan yang akan mereka tuju. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan teori prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi, 2009, 65).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel. Sedangkan skala pengukuran instrumen yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2012:38).

Indikator variabel yang disusun dalam penelitian ini melalui item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan yang peneliti tuangkan kedalam kuesioner, kuesioner tersebut terdapat 28 pertanyaan yang peneliti bagi dalam 6 indikator dan terdapat 15 sub indikator yang diberikan jawaban setiap item instrumen dan jawaban setiap item diberi skor, sebagai berikut: jika responden memberikan jawaban sangat setuju dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner maka skornya adalah 4, jika setuju skornya 3, kurang setuju dengan skor 2 dan tidak setuju dengan skor 1. Apabila semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuesioner maka akan semakin baik pula efektivitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo, Provinsi NTT.

Adapun pemaparan dari setiap tanggapan dari masing-masing pernyataan digambarkan dalam bentuk diagram disertai dengan pemaparan kesimpulan jawaban dari pernyataan yang diajukan melalui kuesioner kepada responden sebagai berikut:

**a. Kesederhanaan**

Indikator pertama adalah kesederhanaan, yang peneliti bagi menjadi dua sub indikator. Sub indikator pertama yaitu kemudahan prosedur pelayanan mempunyai dua pernyataan dan sub indikator kedua yaitu kemudahan

memperoleh informasi mempunyai dua pernyataan. Berikut adalah pemaparan sub indikator tersebut:



Berdasarkan hasil kuesioner dalam diagram di atas diketahui bahwa rata-rata penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot menyatakan setuju bahwa prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit dengan tanggapan responden sebanyak 89 responden atau 73%. Dengan demikian dapat disimpulkan para penumpang setuju dengan prosedur yang harus dijalankan penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan penumpang yang ingin menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot cukup dengan memberikan kartu identitas penumpang seperti Kartu Tanda Penduduk/Kartu Pelajar/Paspor ke loket pembelian tiket selama 10 – 20 detik, penumpang bisa langsung mendapatkan tiket elektronik. Kemudian penumpang berjalan melewati *toll gate* penyensor tiket elektronik, dengan meletakkan tiket elektronik di alat sensor maka penumpang dapat berjalan kembali menuju *gang way* atau lorong

pejalan kaki menuju kapal. Karena pada saat observasi awal prosedur yang harus dilalui penumpang dengan melalui jalan yang berkelok-kelok dan kondisi gedung pembelian tiket sedang dalam tahap perbaikan, sehingga membuat penumpang bingung ketika akan membeli tiket penumpang .

**Diagram 4.4**  
**Tanggapan responden tentang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot penumpang mendapatkan kemudahan yang sangat baik**

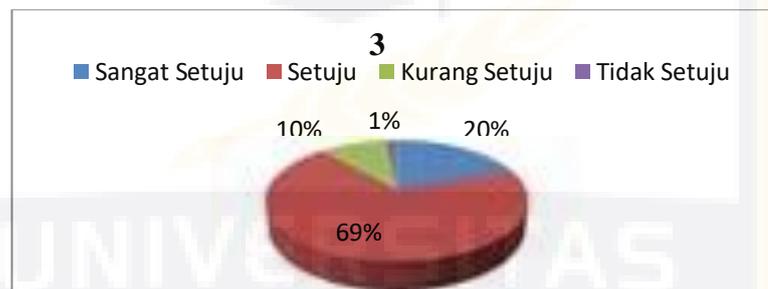


Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 2)

Pada saat observasi awal penumpang kurang mendapatkan kemudahan dalam menggunakan penumpang hal ini dikarenakan kondisi gedung penjualan tiket dan *gang way* yang sedang dalam perbaikan serta tidak adanya penunjuk arah menyebabkan penumpang bingung harus kemana jika ingin membeli tiket dan menuju kapal. Berdasarkan hasil kuesioner dalam diagram diatas diketahui bahwa dalam menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot penumpang mendapatkan kemudahan yang baik. Dengan tanggapan responden sebanyak 81 responden atau 66% menjawab setuju dari 122 orang jumlah responden. Hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan petugas kepada penumpang di loket penjualan tiket, jika penumpang ingin menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot mudah, karena saat ini disetiap sudut alat

sensor dan juga pinu masuk menuju kapal ada petugas yang berjaga yang akan mengarahkan penumpang menuju kapal. Ini sangat memudahkan penumpang ketika menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot.

**Diagram 4.5**  
**Tanggapan responden tentang adanya kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 3)*

Dari observasi awal yang sebelumnya peneliti lakukan, bahwa ketersediaan informasi terkait jadwal keberangkatan kapal masih kurang. Setelah melakukan penyebaran kuesioner didapatkan hasil berdasarkan diagram di atas menunjukkan bahwa responden sebagian besar menyatakan setuju dengan adanya kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal. Dari 122 orang responden sebanyak 84 responden atau 69% menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal. Karena di loket penjualan tiket elektronik terdapat layar monitor *LED* yang menunjukkan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal serta nama kapal yang akan datang dan berangkat menuju Pelabuhan yang akan dituju. Dengan demikian penumpang bisa memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal.

**Diagram 4.6**  
**Tanggapan responden tentang penumpang mudah memahami informasi yang diberikan petugas**



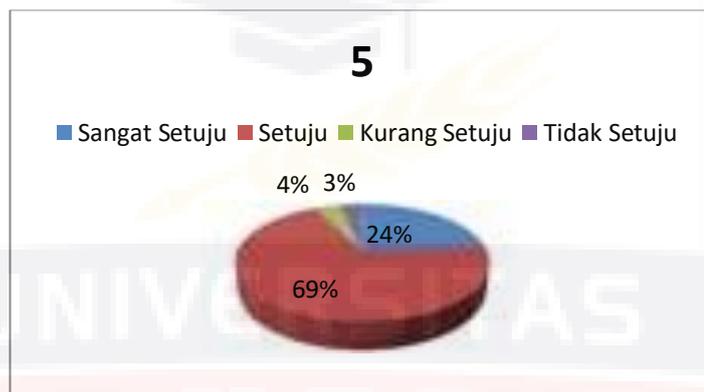
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 4)*

Dari observasi awal yang telah peneliti lakukan bahwa penumpang masih kurang mendapatkan informasi yang diberikan petugas. Setelah melakukan penyebaran kuesioner berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 84 responden atau 69%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa penumpang mudah memahami informasi yang diberikan petugas Pelabuhan. Hal ini di karenakan ketika penumpang mulai memasuki pintu gerbang Pelabuhan, disana ada banyak petugas yang mengarahkan penumpang menuju loket penjualan tiket bagi kendaraan maupun tiket bagi pejalan kaki. Serta petugas akan memberikan informasi kepada penumpang melalui pengeras suara yang terdapat pada setiap dermaga dan loket penjualan tiket penumpang pejalan kaki. Bahasa yang digunakan oleh petugas dalam memberikan informasi tegas dan jelas sehingga penumpang mudah memahaminya.

Indikator kedua adalah kesederhanaan dan tepat waktu, yang dibagi dalam tiga sub indikator yaitu; sub indikator kesesuaian tarif dengan pelayanan yang

diperoleh, ketepatan pelayanan dan lama waktu pelayanan yang akan diuraikan sebagai berikut

**Diagram 4.7**  
**Tanggapan responden tentang adanya kesesuaian tarif pembelian tiket dengan dengan fasilitas yang Pihak Pelabuhan Marpokot**

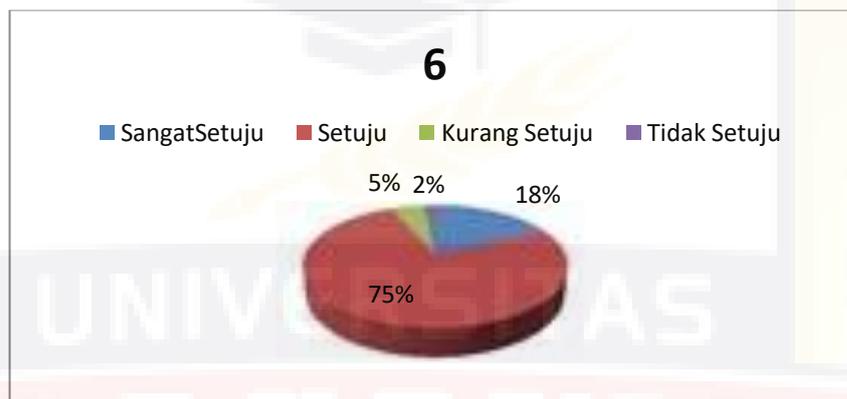


*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 5 )*

Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dari 122 responden menyatakan kesetujuannya sebanyak 84 orang responden atau sebesar 69%. Dari jawaban responden tersebut dapat disimpulkan bahwasannya adanya kesesuaian tarif pembelian tiket dengan fasilitas yang diberikan pelabuhan Marpokot sudah sesuai. Ini dikarenakan harga tiket yang dibayar oleh penumpang sudah diimbangi dengan adanya fasilitas yang baik dan layak di Pelabuhan Marpokot. Keberadaan fasilitas mulai dari toilet yang bersih, tempat sampah yang menghiasi setiap sudut ruang tunggu dan lorong *gang way*, musholla yang rapih dan bersih, area parkir kendaraan yang cukup luas, serta area hijau yang rapih dan bersih. Dalam hal ini Pihak Pelabuhan terus melakukan pembaharuan dan perbaikan fasilitas yang ada, seperti melakukan perawatan secara berkala setiap tiga bulan sekali. Karena pada saat observasi awal

keberadaan fasilitas yang ada di Pelabuhan Marpokat kurang memadai, seperti toilet yang kurang dirawat, tidak adanya kursi penumpang diruang tunggu.

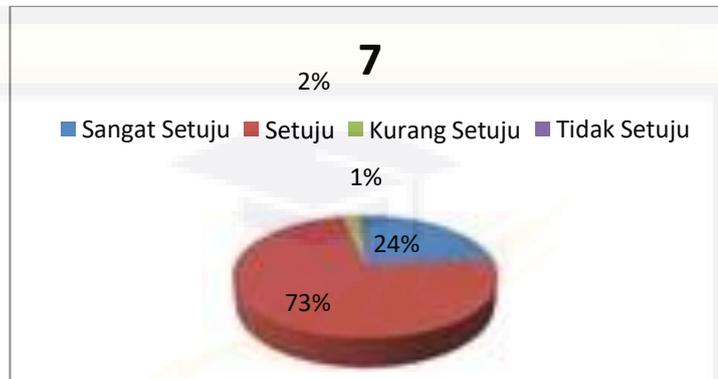
**Diagram 4.8**  
**Tanggapan responden tentang sesuai antara harga tiket dengan pelayanan yang diberikan petugas**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 6 )*

Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju, terkait pernyataan bahwa adanya kesesuaian antara harga tiket dengan pelayanan yang diberikan petugas pelabuhan, sebanyak 92 responden atau 75% yang menyatakan setuju. Hal ini di karenakan pihak pelabuhan telah melakukan pelatihan kepada petugasnya. Karena sebelumnya berdasarkan hasil observasi awal peneliti di lapangan bahwasanya petugas memberikan pelayanan kepada penumpang dengan kurang baik dan kurang ramah.

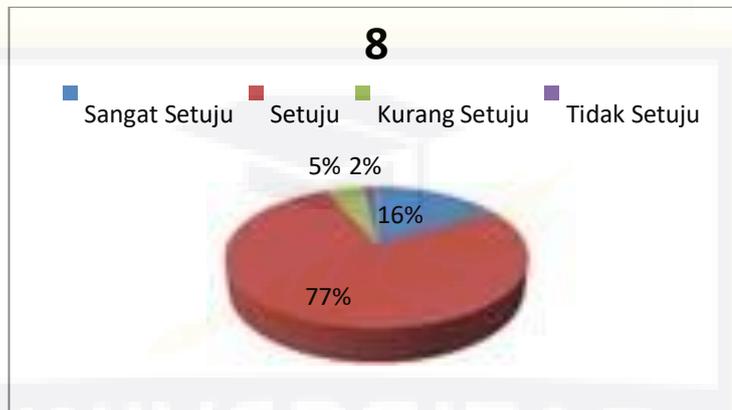
**Diagram 4.9**  
**Tanggapan responden jam pelayanan yang telah ditetapkan dijalankan dengan baik yaitu 1 x 24 jam**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 7)*

Berdasarkan data di atas dapat dianalisis bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa jam pelayanan yang telah ditetapkan, dijalankan dengan baik yaitu 1 x 24 jam. Responden yang menyatakan kesetujuannya sebanyak 89 orang responden atau 73% dari 122 orang responden. Hal ini membuktikan bahwa penumpang menilai jika jam pelayanan di Pelabuhan Marpokot yaitu benar 1x24 jam. Jadi bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan tidak perlu khawatir, karena jam pelayanan di pelabuhan Marpokot melakukan pelayanan selama 1x24 jam. Ini dilakukan pihak pelabuhan agar kegiatan perekonomian, perdagangan antar pulau dan provinsi dapat berjalan lancar.

**Diagram 4.10**  
**Tanggapan responden petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja**

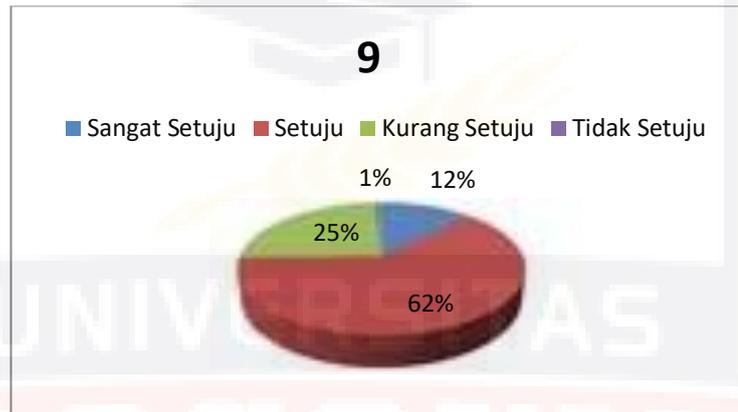


*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 8 )*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa dari 122 orang responden sebanyak 94 orang responden atau 77% menyatakan setuju dengan pernyataan petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja. Berdasarkan hasil penilaian dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja. Apabila petugas pemberi pelayanan sedang bertugas maka petugas tersebut akan melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, tidak ada petugas yang meninggalkan tugasnya sebelum jam kerjanya berakhir. Jam kerja yang telah ditetapkan oleh pihak Pelabuhan adalah selama 8 jam. Ketika ada petugas pelayanan yang tidak mematuhi jam kerja tersebut maka akan diberikan sanksi berupa teguran dari Manager Bagian Umum dan Sumber Daya Manusia. Jika melakukan pelanggaran selama tiga kali berturut maka akan mendapatkan surat peringatan, jika melakukan lagi maka akan mendapat surat pemberhentian langsung dari pihak pelabuhan. Karena sebelumnya saat observasi

awal, terlihat petugas yang tidak melaksanakan tugasnya saat jam kerja berlangsung.

**Diagram 4.11**  
**Tanggapan responden bahwa lama waktu pelayanan kepada penumpang sudah sesuai dengan *standart operational prosedure***



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 9 )*

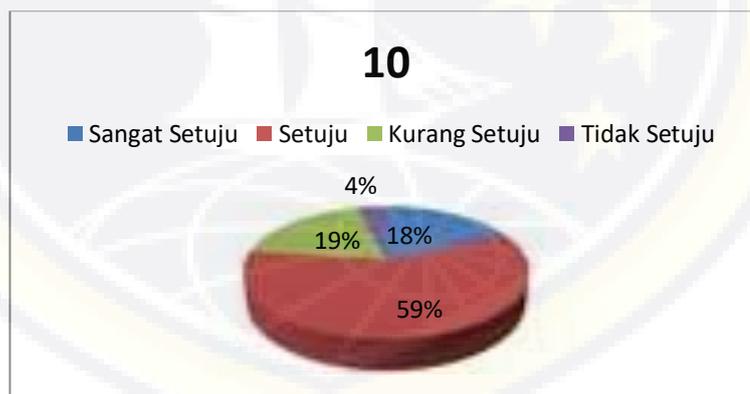
Berdasarkan data di atas dapat dianalisis bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa lama waktu pelayanan kepada penumpang sudah sesuai dengan *standart operational prosedure*, dari 122 orang responden ada 76 orang responden atau 62% menyatakan setuju. Ini membuktikan bahwasannya penumpang menilai jika waktu pelayanan yang diberikan petugas kepada penumpang sudah sesuai dengan *standart operational prosedure* yang ditentukan. Terlihat dari pelayanan yang diberikan petugas kepada penumpang sangat cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama, karena *standart operational prosedure* pelayanan di loket penjualan tiket penumpang pejalan kaki selama 15-20 detik, sedangkan penjualan tiket bagi kendaraan selama 20 detik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya antrian di loket penjualan tiket. Adapun jika petugas memberika pelayanan kepada penumpang tidak sesuai dengan waktu

yang telah ditentukan maka sedang terjadi masalah teknis pada komputer atau alat *scan* identitas penumpang. Apabila terjadi hal-hal yang diluar dugaan tersebut maka petugas loket akan mencatat nama dan identitas penumpang secara manual. Karena saat observasi awal yang peneliti lakukan rentan waktu pelayanan yang petugas berikan cukup lama, hal ini dikarenakan loket yang dibuka hanya dua loket dari lima loket yang ada dan alat penyensor yang difungsikan hanya satu dari lima alat sensor bahkan petugas tidak menyensor kartu elektronik yang dimiliki penumpang.

#### **b. Keamanan dan Kenyamanan**

Indikator yang ketiga adalah keamanan dan kenyamanan, terbagi menjadi dua sub indikator yaitu keamanan dan kenyamanan yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

**Diagram 4.12**  
**Tanggapan responden tentang keamanan yang ada di Pelabuhan sudah sangat baik**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 10 )*

Sebagai penyedia sarana dan prasarana penunjang penyeberangan dari Pelabuhan, maka keamanan bagi penumpang menjadi poin yang harus diutamakan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 122 orang responden

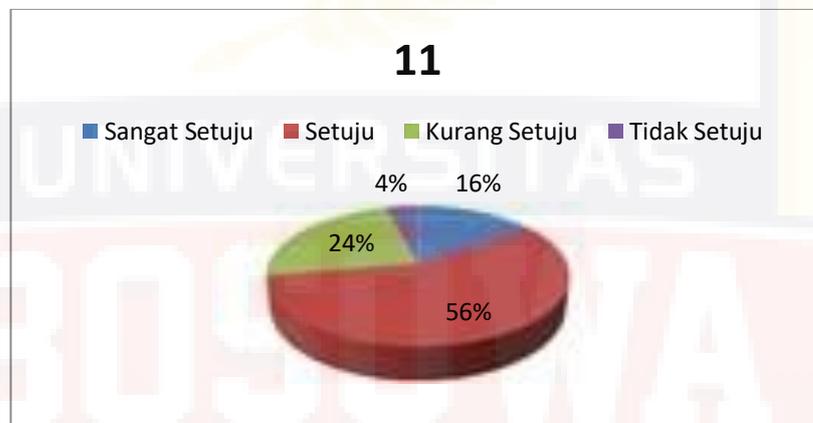
sebanyak 72 responden atau 59% menyatakan setuju, dengan keamanan yang ada sudah sangat baik dan aman. Dalam hal ini Pelabuhan Marpokot bekerjasama dengan beberapa aparat keamanan seperti Kepolisian *Resort*, Marinir, Tentara Nasional Indonesia, serta Kopasus juga dilengkapi kamera *cctv* di beberapa area. Selain di beberapa area parkir, ruang tunggu, terminal, lorong pejalan kaki penumpang, hingga area kantor selalu ada petugas keamanan yang berjaga.

Para calo-calo penumpang yang ada di terminal bus dan lokal saat ini sudah ditertibkan, bahkan tidak ada lagi calo-calo yang membuat penumpang kurang nyaman, hal ini terlihat di area pintu keluar menuju terminal sudah ada loket penjualan tiket bus atau travel terpadu. Sehingga para penumpang yang akan melanjutkan perjalanan menuju kota atau provinsi selanjutnya dapat dengan mudah memperoleh tiket dengan harga yang terjangkau dibandingkan jika menggunakan calo. Di area loket penjualan tiket bus atau travel terpadu ini pun disediakan tempat duduk yang nyaman. Ini inovasi yang dilakukan demi memberi rasa aman dan nyaman penumpang dari para calo penumpang serta ketertiban di Pelabuhan.

Pelabuhan Marpokot juga memberikan jaminan keselamatan bagi para penumpang atau pengguna jasa maka setiap penumpang yang telah membeli tiket elektronik di loket penjualan maka otomatis penumpang tersebut telah terdaftar dalam jaminan asuransi keselamatan, dalam hal ini bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi milik negara yang telah terpercaya. Pungutan liar di area Pelabuhan juga tidak lagi ada pungutan liar atau pungli, sudah terdapat plang-plang atau spanduk yang bertuliskan “Pelabuhan Marpokot

tidak ada pungli”, sehingga bagi para supir merasa aman dan senang. Kondisi saat ini berbeda jauh saat melakukan observasi awal yang sebelumnya peneliti lakukan, para calo yang belum ditertibkan dan para calo yang menarik tangan dan tans penumpang meskipun sudah ada petugas keamanan yang berjaga.

**Diagram 4.13**  
**Tanggapan responden tentang kenyamanan yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat nyaman bagi penumpang**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 11)*

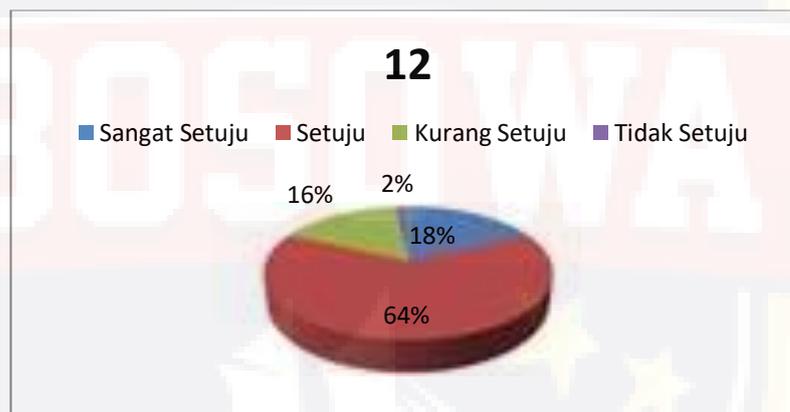
Berdasarkan data diatas dapat di analisis bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa kenyamanan yang ada di Pelabuhan udah sangat nyaman bagi penumpang, dari 122 orang responden sebanyak 69 responden atau 56% menyatakan setuju. Hal ini dikarenakan Pelabuhan Marpokot telah memperbaiki kondisi bangunan fisik seperti loket penjualan tiket serta ruang tunggu yang nyaman dengan dilengkapi pendingin udara, *gang way* atau lorong pejalan kaki menuju kapal, terminal yang tampak rapih dan bersih. Dengan demikian apabila penumpang yang hendak menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot merasa nyaman dengan kondisi tersebut. Karena saat

melakukan observasi awal kenyamanan penumpang masih kurang yang disebabkan perbaikan gedung pembelian tiket dan juga *gang way*.

### c. Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan

Indikator yang keempat adalah kesopanan, keramahan dan kedisiplinan yang terbagi menjadi dua sub indikator yang terdiri dari empat pertanyaan. Berikut ini pemamaran pertanyaan-pertanyaan yang ada pada sub indikator tersebut

**Diagram 4.14**  
**Tanggapan responden tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat sopan**

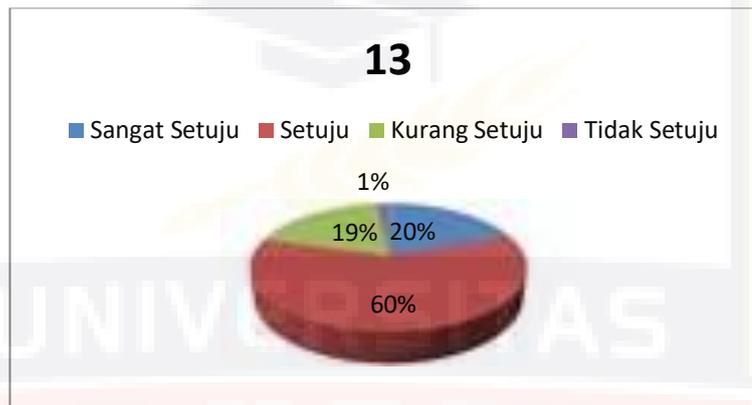


*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 12 )*

Berdasarkan data diatas dapat dianalisis bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat sopan, karena dari 122 orang responden sebanyak 78 responden atau 64% menyatakan kesetujuannya. Dalam hal ini berdasarkan hasil observasi bahwa petugas terutama petugas yang melayani penjualan tiket elektronik penumpang pejalan kaki dan loket penjual tiket kendaraan telah bersikap sopan serta senyum. Maka dengan demikian

penumpang penumpang menilai sejauh ini petugas memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sopan.

**Diagram 4.15**  
**Tanggapan responden tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat ramah**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 13)*

Dapat diketahui berdasarkan data diagram diatas bahwa sebagian besar penumpang yang telah menggunakan penyeberangan menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan data sebanyak 73 responden atau 60% menyatakan setuju dari 122 orang responden. Jadi dapat disimpulkan jika petugas ramah dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Ini berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa petugas loket penjualan tiket ketika melayani penumpang yang hendak melakukan penyeberangan melalui Pelabuhan Marpokot bersikap ramah disertai senyum yang membuat penumpang merasa nyaman.

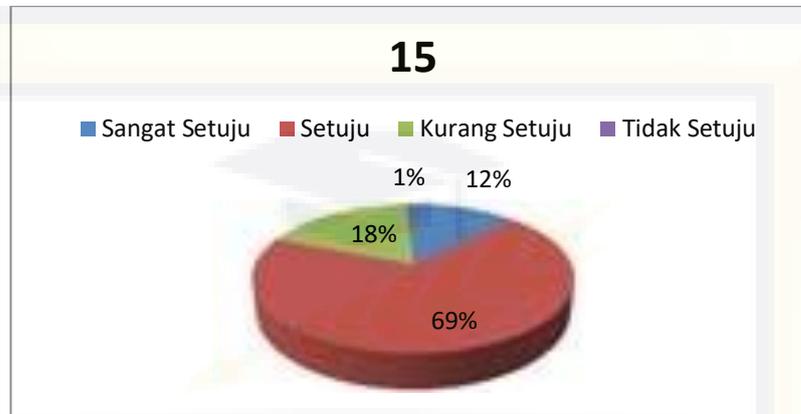
**Diagram 4.16**  
**Tanggapan responden bahwa petugas selalu bersikap baik kepada penumpang**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 14 )*

Dapat diketahui berdasarkan data diagram diatas bahwa sebgaaian besar penumpang yang telah menggunakan penyeberangan di Pelabuhan Marpokot menyatakan kesetujuannya dengan pernyataan petugas selalu bersikap baik kepada penumpang. Dari hasil penyebaran kuisisioner yang peneliti berikan kepada 122 orang responden, didapatkan 79 responden atau 65% menyatakan setuju. Jadi dapat disimpulkan jika petugas selalu bersikap baik kepada penumpang. Hal ini dapat dilihat ketika petugas melayani penumpang yang akan menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan petugas pemberi pelayanan baik petugas yang melayani penjualan tiket hingga petugas yang menjaga alat sensor tiket elektronik, para petugas terlihat sangat baik dalam bersikap kepada penumpang. Sikap yang baik pemberi pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan dalam hal ini khususnya penumpang merasakan kenyamanan. Sikap petugas ini juga akan memeberikan citra baik perusahaan kepada masyarakat pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot.

**Diagram 4.17**  
**Tanggapan responden bahwa petugas sangat disiplin ketika Menjalankan tugas**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 15)*

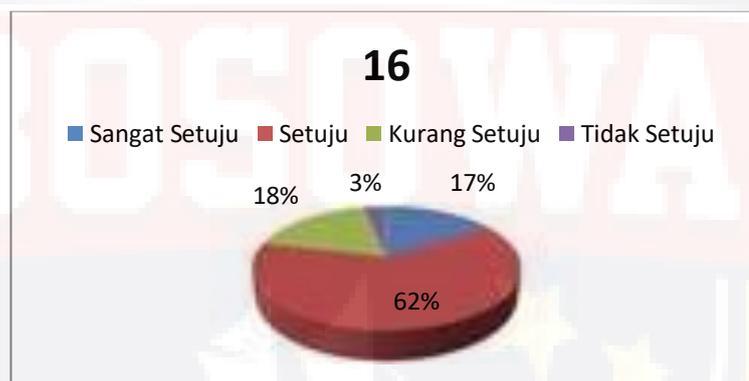
Dapat diketahui berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang peneliti lakukan kepada 122 orang responden sebanyak 84 responden atau 69% menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa petugas disiplin dalam menjalankan tugas. Hal ini sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti saat melakukan observasi lapangan, bahwa petugas yang ada di Pelabuhan mulai dari petugas penjaga loket penjualan tiket elektronik bagi penumpang pejalan kaki, petugas di loket penjualan tiket kendaraan, petugas *toll gate* kendaraan, petugas alat sensor kartu elektronik penumpang pejalan kaki, petugas portir, petugas keamanan, hingga petugas kebersihan menjalankan tugasnya dengan sangat disiplin. Kedisiplinan pemberi pelayanan atau petugas memberikan peran penting sebagai penunjang keberlangsungan perusahaan, jika petugas yang ada disiplin maka visi dan misi perusahaan akan tercapai. Berbeda saat peneliti melakukan observasi awal terlihat petugas yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya, karena saat melakukan jam kerja petugas terlihat sudah

meninggalkan tugasnya menjaga dialat sensor *e-tiket* yang digantikan oleh petugas keamanan.

#### d. Sarana dan prasarana

Indikator kelima adalah saran dan prasaran, yang terdiri dari tiga sub indikator yaitu kelayakan fasilitas, ketertiban dan kebersihan, dan tepat guna yang dipaparkan dalam bentuk pernyataan sebanyak enam pernyataan. Berikut pemaparan pernyataan tersebut:

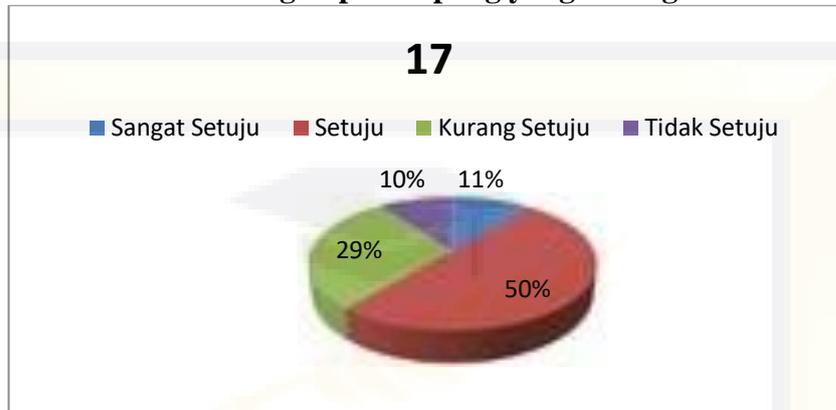
**Diagram 4.18**  
**Tanggapan responden bahwa fasilitas untuk penumpang yang disediakan sudah memenuhi standar kelayakan**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 16)*

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 76 orang responden atau 62% dari 122 orang responden menyatakan setuju dengan pernyataan fasilitas yang ada di Pelabuhan sudah memenuhi standar kelayakan. Hal ini juga sejalan dengan hasil observasi peneliti di lapangan, jika fasilitas yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah memenuhi standar kelayakan.

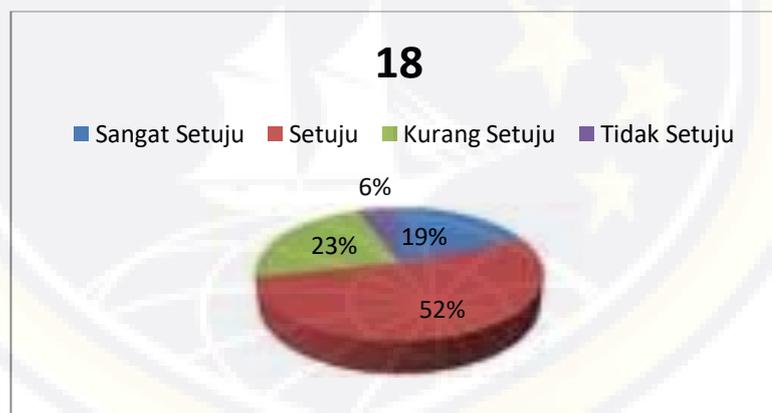
**Diagram 4.19**  
**Tanggapan responden jumlah tempat duduk yang ada diruang tunggu sudah sesuai dengan penumpang yang datang**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 17)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa jawaban 29% responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan bahwa jumlah tempat duduk yang ada diruang tunggu sudah sesuai dengan penumpang yang datang.

**Diagram 4.20**  
**Tanggapan responden ketertiban yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat tertib**



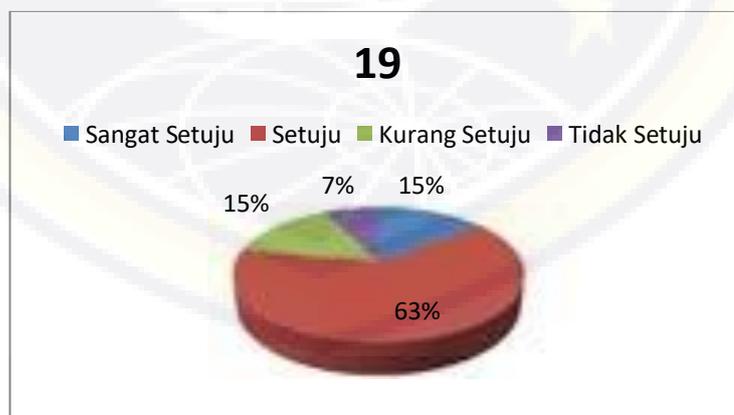
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 18)*

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 64 responden atau 52% dari 122 orang responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa ketertiban yang ada di Pelabuhan sudah tertib. Karena berdasarkan hasil

observasi awal bahwa ketertiban yang ada di Pelabuhan Marpokot masih kurang hal ini terlihat pada ruang tunggu digunakan sebagai tempat berjualan para asongan, calo yang selalu memaksa penumpang dan menarik tas dan tangan penumpang di pintu keluar gang way menuju terminal.

Berbeda kondisinya saat ini mulai adanya penertiban pedagang asongan yang sudah diberikan tempat khusus bagi pedagang asongan untuk menjajakan dagangannya didepan ruang tunggu, karena sebelumnya pedagang asongan ini sangat mengganggu penumpang yang hendak membeli tiket penumpang pejalan kaki di ruang tunggu bahkan pedagang asongan sering menggunakan kursi yang ada di ruang tunggu sebagai tempat istirahat. Para pedagang asongan ini juga selalu dipantau oleh petugas keamanan, karena jika ada pedagang asongan yang mengganggu penumpang akan diberikan sanksi yaitu pencabutan izin berdagang di area Pelabuhan.

**Diagram 4.21**  
**Tanggapan responden tentang kebersihan yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat bersih**

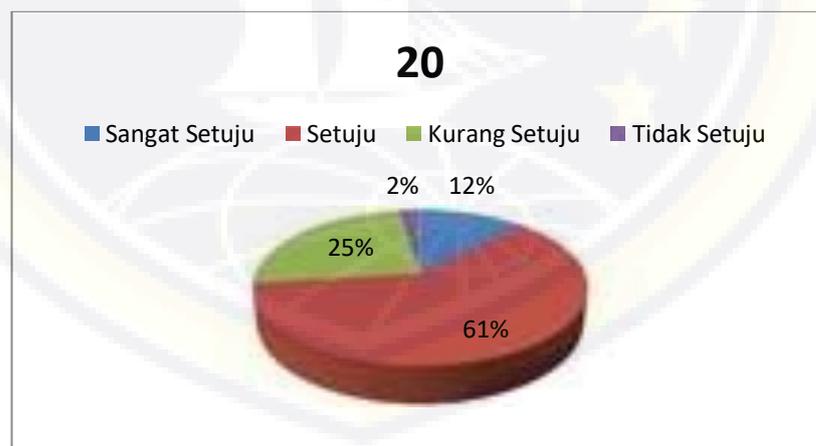


*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 19)*

Dari data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 18 responden atau 15% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kebersihan yang ada di Pelabuhan MArpokot sudah sangat bersih sebanyak 77 responden atau 63% menyatakan setuju, sebanyak 18 responden atau 15% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 7%.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan jika kebersihan yang ada di Pelabuhan sudah bersih. Hal ini dapat dibuktikan di lapangan berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa Pelabuhan Marpokot bersih dan bebas dari sampah-sampah. Karena disetiap sudut tempat seperti lorong pejalan kaki, terminal, area parkir kendaraan, ruang tunggu serta loket penjualan tiket tersedia tempat sampah. Selain itu juga tersedianya taman terbuka hijau di area pintu gerbang masuk Pelabuhan yang terlihat bersih dan rapih.

**Diagram 4.22**  
**Tanggapan responden bahwa penggunaan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya**



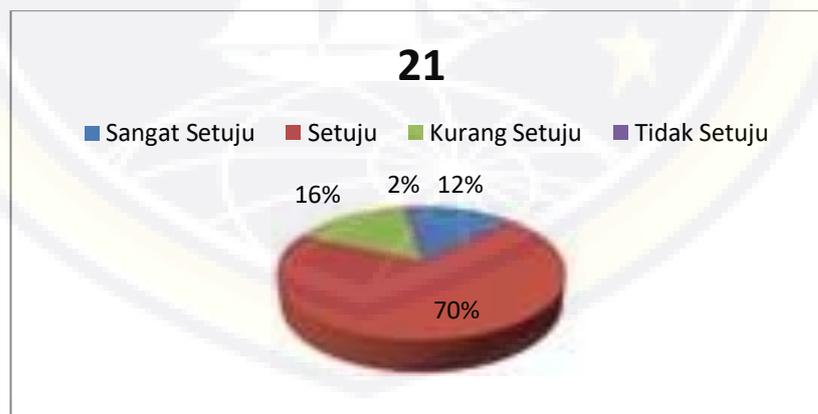
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 20)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden atau 12% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa

penggunaan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya sebanyak 74 responden atau 61% menyatakan setuju, sebanyak 30 responden atau 25% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2%.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menyatakan kesetujuannya dengan pernyataan jika penggunaan fasilitas yang ada di Pelabuhan sesuai dengan fungsinya. Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, bahwa penggunaan fasilitas yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya. Ini terlihat pada tempat duduk di ruang tunggu yang sebelumnya saat melakukan observasi awal digunakan oleh para pedagang asongan sebagai tempat istirahat dan menaruh dagangannya, kini telah sesuai dengan fungsinya sebagai tempat duduk penumpang yang akan menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot.

**Diagram 4.23**  
**Tanggapan responden bahwa prasarana yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat baik**



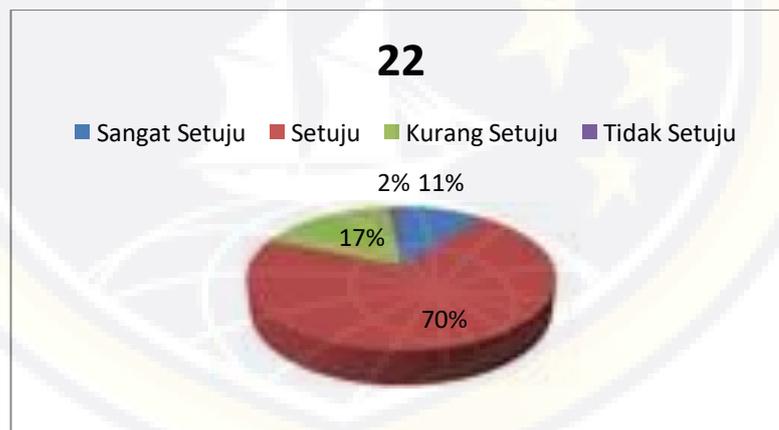
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 21)*

Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju, terkait pernyataan bahwa prasarana yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah baik. Dengan rincian sebagai berikut: responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu 15 responden atau 12%, setuju 85 responden atau 70%, kurang setuju sebanyak 19 responden atau 16%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 2%.

**e. Bertanggungjawab**

Indikator keenam yaitu bertanggungjawab yang terbagi menjadi tiga sub indikator yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap petugas terhadap penanganan keluhan pelanggan dan pelatihan bagi petugas, yang dipaparkan dalam enam pernyataan sebagai berikut:

**Diagram 4.24**  
**Tanggapan responden kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sangat baik**



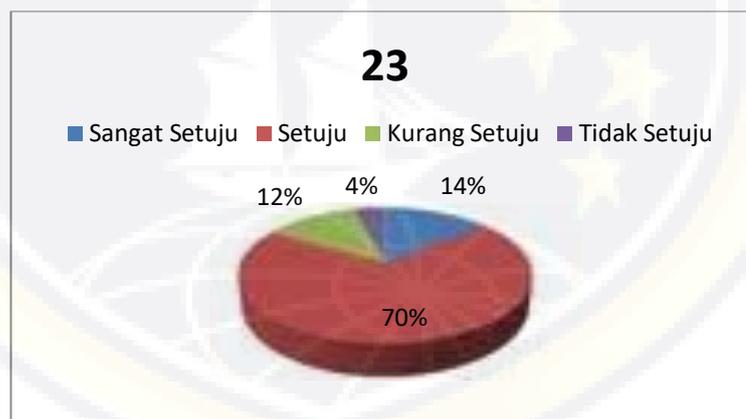
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 22)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 13 responden atau 11% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sangat baik

sebanyak 86 responden atau 70% menyatakan setuju, sebanyak 21 responden atau 17% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Berdasarkan hasil penilaian responden tersebut sebagian besar responden menyatakan kesetujuannya terhadap pernyataan jika kesesuaian antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sudah baik. Hal dapat terlihat ketika peneliti melakukan observasi, bahwa petugas yang ada di loket penjualan tiket dapat mengoperasikan komputer dan mengetahui prosedur penjualan tiket. Petugas keamanan juga dapat menjalankan tugas dan menjalankannya dengan baik menjaga keamanan, selalu berjaga di tempat- tempat *toll gate* masuk dan keluar penumpang, terminal, dan di area parkir.

**Diagram 4.25**  
**Tanggapan responden bahwa petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik**



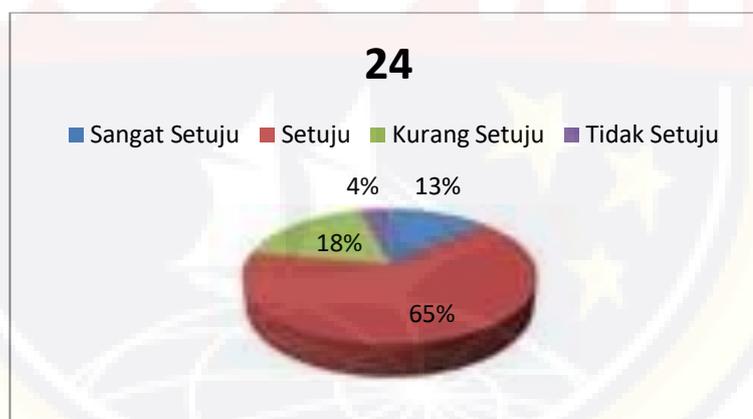
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 23)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 17 responden atau 14% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan responden jika petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik sebanyak

85 responden atau 70% menyatakan setuju, sebanyak 15 responden atau 12% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 4%.

Maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 122 orang responden rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan jika petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, apabila terjadi kerusakan alat sensor kartu elektronik maka petugas jaga akan segera melaporkan kepetugas bagian umum, maka bagian umum akan berkoordinasi dengan bagian keuangan dan manager perusahaan untuk segera memperbaikinya.

**Diagram 4.26**  
**Tanggapan responden bahwa dalam merespon keluhan pelanggan petugas mampu menanggapi dengan sangat baik**



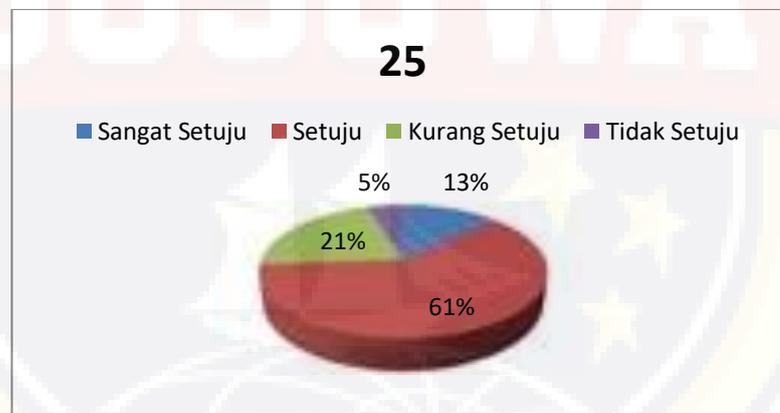
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 24)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 16 responden atau 13% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa dalam merespon keluhan pelanggan petugas mampu menanggapi dengan sangat baik sebanyak 79 orang responden atau 65% menyatakan setuju, sebanyak 22

responden atau 18% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 4%.

Dapat disimpulkan bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan jika petugas mampu merespon keluhan pelanggan dengan baik. Ini dapat dibuktikan ketika peneliti melakukan observasi di lapangan, apabila ada penumpang yang melaporkan keluhan terkait pelayanan serta fasilitas yang adadi Pelabuhan Marpokot maka petugas akan menggapi dengan baik dan ramah serta mencatatnya dan nantinya akan dilaporkan saat rapat dan menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukan perbaikan.

**Diagram 4.27**  
**Tanggapan responden bahwa petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada**



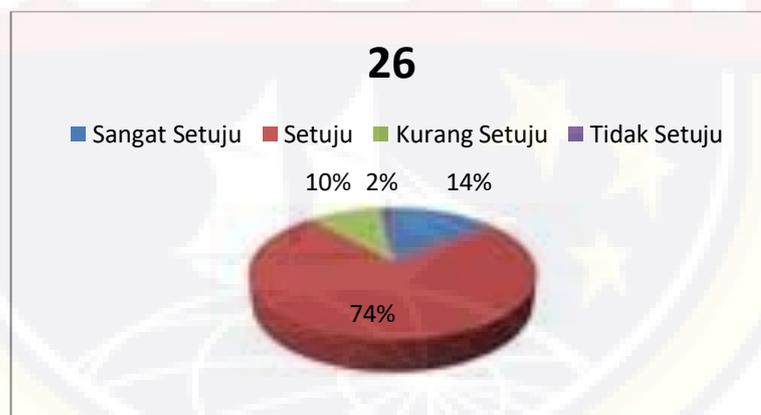
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 25)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 16 responden atau 13% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada sebanyak 74 responden atau 61% menyatakan setuju, sebanyak 26 responden atau 21%

kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 5%.

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 122 orang responden, rata-rata memberikan jawaban setuju terkait pernyataan jika petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada. Pernyataan penumpang ini sesuai dengan kondisi di lapangan saat peneliti melakukan observasi, terlihat apabila terdapat masalah yang muncul di pelabuhan Marpokot maka petugas akan cepat tanggap untuk segera menyelesaikannya. Saat terjadi kerusakan alat sensor kartu elektronik maka petugas segera memeperbaikainya.

**Diagram 4. 28**  
**Tanggapan Responden bahwa petugas selalu ada ditempat pelayanan ketika jam kerja**



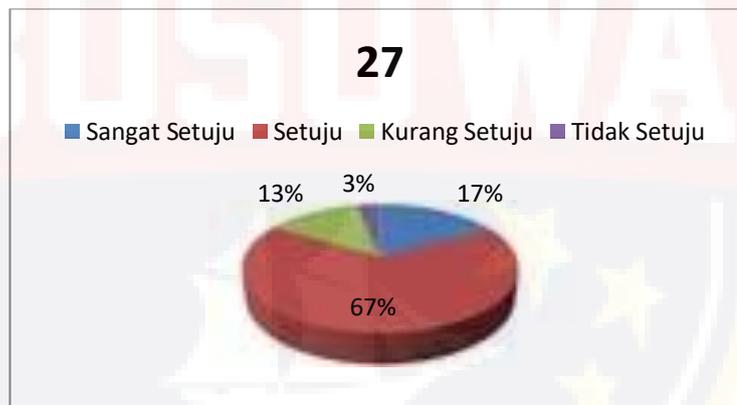
*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 26)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 17 responden atau 14% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa bahwa petugas selalu ada ditempat pelayanan ketika jam kerja sebanyak 91 responden

atau 75% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau 10% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Jika sebelumnya saat melakukan observasi awal, peneliti menemukan petugas sensor yang tidak ada ditempat ketika jam kerja berlangsung dan yang terlihat di bagian alat sensor adalah petugas keamanan, maka berbeda saat setelah peneliti menyebar kuesioner. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 122 orang responden dapat disimpulkan rata-rata memberikan jawaban setuju terkait pernyataan jika petugas selalu ada ditempat pelayanan ketika jam kerja.

**Diagram 4.29**  
**Tanggapan responden bahwa petugas selalu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya**



*Sumber: Hasil Penelitian Lapangan, 2017 (Pertanyaan nomor 27)*

Berdasarkan data diagram diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 21 responden atau 17% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa petugas selalu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya sebanyak 81 responden atau 66% menyatakan setuju, sebanyak 16 responden atau 13% kurang setuju, sedangkan untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 3%.

Dapat disimpulkan jika petugas selalu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan bahwa petugas yang ada di Pelabuhan Mar4pokot sudah terlatih. Ini terlihat ketika petugas pelayanan tiket, dengan cepat melayani penumpang yang akan membeli tiket, serta sikap petugas yang ramah, baik dan sopan kepada penumpang.

## **B. Pembahasan**

Pada bagian ini peneliti akan mamaparkan lebih lanjut terhadap hasil analisis data yang telah diperoleh. Pelabuhan Marpokot adalah perusahaan yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan para pengguna jasa atau penumpang, dengan motto *we bridge the nation* maka ini menjadi pemicu perusahaan untuk lebih inovatif dalam melayani bangsa. Hal ini terlihat dari berbagai inovasi-inovasi yang terus dilakukan seperti, meningkatkan kemampuan para pegawainya dengan pelatihan-pelatihan, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan keamanan dan juga kenyamanan diarea pelabuhan. Usaha ini dilakukan untuk memberikan citra baik kepada masyarakat dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot.

Dalam teori yang peneliti gunakan untuk menjawab permasalahan yang ada di lapangan, maka peneliti menggunakan teori Surjadi (2009:65) mengemukakan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik antara lain kesederhanaan, kepastian dan tepat waktu, keamanan dan kenyamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta bertanggungjawab. Apabila kita mengetahui prinsip-prinsip penyelenggaraan

pelayanan publik maka kita akan mengetahui pelayanan yang telah diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik tersebut sudah efektif atau belum dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan demikian akan peneliti paparkan enam indikator prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang peneliti gunakan antara lain: Indikator pertama, kesederhanaan yaitu penyelenggara pelayanan publik memiliki prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun pelanggan atau pengguna jasa. Hal ini akan memudahkan proses pelayanan dan tidak memakan waktu lama. Dari hasil penyebaran kuesioner indikator kesederhanaan adalah  $4 \times 4 \times 122 = 1952$  (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 4 = jumlah item pertanyaan, 122 = jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 1526. Dengan demikian nilai efektivitas dari kesederhanaan adalah  $1526 : 1952 = 0,7817$  atau 78,17%. Ini artinya prinsip kesederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pelabuhan Marpokot, menurut penumpang atau pengguna jasa sudah tercapai.

Pengguna jasa baik kendaraan maupun penumpang pejalan kaki membeli tiket elektronik (*e-ticket*) di loket penumpang atau di loket kendaraan (*toll gate*) sesuai dengan jenis dan golongan, penumpang atau kendaraan menuju dermaga sebelum masuk ke kapal kemudian di dermaga petugas portir pelayaran melakukan pengecekan tiket saat pemakai jasa akan masuk ke kapal, setelah mencocokkan jumlah tiket dengan petugas, penumpang dan kendaraan masuk ke kapal sedangkan petugas portir pelayaran membawa kartu elektronik ke ruang

klaim tiket, membuat laporan hasil penjualan tiket dan klaim tiket (penagihan) setelah itu menyetorkan hasil penjualan tiket ke bagian keuangan, bagian keuangan melakukan penyetoran hasil penjualan tiket dan klaim tiket (pelayaran, asuransi dan pelabuhan) ke bank, kemudian pihak bank menyetorkan hasil pendapatan kepada masing-masing rekening (pelayaran, asuransi dan pelabuhan).

Waktu Pelayanan di loket penjualan tiket penumpang berdasarkan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh perusahaan swasta yang bertanggungjawab melayani penjualan tiket adalah selama 15-20 detik dan untuk waktu pelayanan di loket penjualan tiket kendaraan selama 20 detik, ini berdasarkan hasil wawancara peneliti.

Pernyataan bapak Putu dan bapak Edo, peneliti buktikan dengan memperhatikan dan menghitung waktu penjualan tiket yang dilakukan oleh petugas penjaga loket tiket, untuk setiap penumpang membutuhkan waktu pelayanan 20-23 detik. Peneliti juga melakukan wawancara dengan penumpang pengguna jasa yang sedang membeli tiket penumpang di loket penjualan tiket yaitu bapak Suyono menyatakan bahwa saat membeli tiket tidak lama, cepat. Di loket penjualan tiket penumpang dan loket kendaraan, penumpang harus mempersiapkan kartu identitas diri seperti: Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Kartu Pelajar atau Kartu Mahasiswa untuk kemudian di *scan* sebagai bukti pencatatan *data base* penumpang yang nantinya akan dikoordinasikan sebagai asuransi jika terjadi kecelakaan saat melakukan pelayaran.

Indikator kedua yaitu kepastian dan ketepatan waktu, dari hasil penyebaran kuesioner indikator kepastian dan ketepatan waktu adalah 4 x 6 x 122

= 2928 (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 6 = jumlah item pertanyaan, 122 = jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 2239. Dengan demikian nilai efektivitas dari kepastian dan tepat waktu adalah  $2239 : 2928 = 0,7646$  atau 76,46%. Ini artinya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika penjadwalan keberangkatan dan kedatangan serta bongkar muat kapal di dermaga yang telah ditentukan dijalankan dengan baik maka dapat dikatakan penyelenggara pelayanan publik sudah efektif. Hasil wawancara peneliti pada tanggal 25 Mei 2017 dengan salah satu Staff Operasional Bapak Putu mengemukakan bahwa waktu maksimal bongkar muat (*port time*) yaitu 60 menit yang terbagi sebagai berikut 15 menit persiapan sandar, 15 menit bongkar, 15 menit muat dan 15 menit persiapan berangkat. Dengan demikian tidak ada lagi kapal yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan untuk bongkar muat barang/penumpang di dermaga, sehingga kapal yang akan bongkar muat berikutnya dapat sandar di dermaga dengan tepat waktu. Tetapi dalam kenyataannya masih ada saja kapal yang melebihi batas waktu tersebut, hal ini disebabkan karena faktor cuaca sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk kapal sandar di dermaga.

Untuk meminimalisir kejadian tersebut pihak pelabuhan Marpokot akan bersikap tegas, dengan memberikan peringatan melalui pengeras suara dibagian *ship traffic control* yang bertugas mengawasi dan mengontrol kondisi perlintasan. Selain itu petugas akan memberikan peringatan kepada kapal yang melebihi batas

waktu bongkar muat barang dan penumpang berupa penundaan jadwal sandar di dermaga berikutnya.

Indikator ketiga adalah keamanan dan kenyamanan, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum. Menurut hasil penyebaran kuesioner nilai indikator keamanan dan kenyamanan adalah  $4 \times 2 \times 122 = 976$  (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 2 = jumlah item pertanyaan, 122 = jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 701. Dengan demikian nilai efektivitas dari keamanan dan kenyamanan adalah  $701 : 976 = 0,7182$  atau 71,82%. Dari tahun ketahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa atau penumpang terutamamemberikan rasa aman dan nyaman.

Selain itu untuk memberikan jaminan keselamatan bagi para penumpang atau pengguna jasa maka setiap penumpang yang telah membeli tiket elektronik di loket penjualan maka otomatis penumpang tersebut telah terdaftar dalam jaminan asuransi keselamatan, dalam hal ini Bakauheni bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi milik negara yang telah terpercaya.

Indikator keempat adalah kesopanan dan keramahan, sebagai penyelenggra pelayanan publik hendaknya dapat memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah kepada penumpang atau pengguna jasa. Dari hasil penyebaran kuesioner indikator kesopanan, keramahan dan kedisiplinan adalah  $4 \times 4 \times 122 = 1952$  (4 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 4 = jumlah item pertanyaan, 122 = jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 1445. Dengan demikian nilai efektivitas dari

kesopanan, keramahan dan kedisiplinan adalah  $1445 : 1952 = 0,740$  atau 74%. Ini berarti menurut para penumpang petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang telah sopan dan ramah kepada penumpang. Dalam hal ini berdasarkan hasil observasi bahwa petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang telah bersikap ramah, senyum dan sopan serta rapih.

Tetapi saat peneliti kelapangan dan memberikan kuesioner kepada penumpang atau responden, ada salah satu penumpang yang bercerita bahwa petugas di loket penjualan tiket elektronik bersikap kurang sopan dan ramah, persoalan ini bermula ketika penumpang tersebut telah membeli tiket kemudian berjalan menuju lorong pejalan kaki menuju kapal, ternyata kertas bukti penjualan tiket terbuang, saat petugas sortir di pintu menuju kapal meminta kartu elektronik dan bukti pembelian maka petugas tersebut menyarankan untuk ke loket penjualan lagi. Setelah itu penumpang tersebut kembali ke loket penjualan tiket, kemudian disana penumpang tersebut dilayani dengan sikap yang tidak seharusnya dilakukakn sebagai petugas pelayanan, dengan sikap menyalahi penumpang tersebut dan pada akhirnya setelah berdebat akhirnya penumpang tersebut membeli lagi tiket elektonik dari awal. Dari temuan lapangan tersebut dapat dilihat bahwa petugas ada yang belum bisa bersikap ramah, sopan, sabar kepada penumpang.

Indikator kelima adalah sarana dan prasarana, sebagai pelayan publik sudah seharusnya menyediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Kelengkapan, kelayakan serta tepat guna sarana dan prasarana menjadi poin penting, untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan. Dari hasil

penyebaran kuesioner indikator sarana dan prasarana adalah  $4 \times 6 \times 122 = 2928$  ( $4 =$  nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada,  $6 =$  jumlah item pertanyaan,  $122 =$  jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 2057. Dengan demikian nilai efektivitas dari sarana dan prasarana adalah  $2057 : 2928 = 0,7025$  atau 70,25%. Ini berarti bahwa sarana dan prasarana yang disediakan sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Indikator keenam adalah bertanggungjawab, dalam hal ini berarti pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dari hasil penyebaran kuesioner indikator bertanggungjawab adalah  $4 \times 6 \times 122 = 2928$  ( $4 =$  nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada,  $6 =$  jumlah item pertanyaan,  $122 =$  jumlah responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian yang ada sebesar 2136. Dengan demikian nilai efektivitas dari bertanggungjawab adalah  $2136 : 2928 = 0,7295$  atau 72,95%. Ini berarti menurut para penumpang, petugas pelabuhan sudah bertanggungjawab serta tanggap melayani dan menyelesaikan keluhan dan persoalan.

Berdasarkan hasil penelitian dan penghitungan dan uji hipotesis maka dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan Marpokot sebesar 73,9% persentase tersebut sesuai dengan dugaan peneliti sebelumnya yang menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan penumpang Pelabuhan Marpokot sebesar  $> 65\%$ , dan sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan adalah hasil  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $7,066 > 1,671$ . Maka  $H_a$  diterima

karena hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan penumpang pelabuhan lebih besar dari 65% yaitu sebesar 73,9% dan masuk dalam kategori efektif.

Besarnya nilai keefektifan pelayanan penumpang di Pelabuhan Marpokot disebabkan karena beberapa faktor antara lain:

1. Pelabuhan Marpokot mulai melakukan perbaikan sarana dan prasarana. Hal ini bisa dilihat ketika peneliti melakukan observasi awal pada tanggal 2 Maret 2017 kondisi fisik bangunan loket penjualan tiket, *gang way* (lorong pejalan kaki) menuju kapal, masih dalam renovasi dan perbaikan. Ini menyebabkan jalur menuju loket penjualan tiket melewati jalan yang berkelok-kelok dan penuh dengan peralatan bangunan, kondisi ruang tunggu yang tidak dapat difungsikan sebagai tempat duduk penumpang. Berbanding jauh setelah melakukan perbaikan sarana dan prasarana yang saat ini ada di Pelabuhan sudah sangat rapih dan layak serta memenuhi standar. Seperti gedung loket penjualan tiket elektronik yang lebih luas dan rapih serta tersedianya tempat duduk bagi para penumpang. Saat melakukan observasi awal terlihat bahwa penggunaan alat sensor kartu elektronik hanya difungsikan satu koridor *toll gate*, sehingga terlihat keberadaan fisik alat sensor tersebut yang berjumlah lima *toll gate* kurang maksimal, ini disebabkan alat sensor tersebut yang bisa difungsikan hanya satu unit karena rusak. Sedangkan saat ini sudah ada perbaikan dari pihak Pelabuhan PT.ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung dan memperbaiki kerusakan alat sensor yang rusak dan

menambah jumlahnya menjadi delapan unit.

2. Terkait kapal yang melakukakn kegiatan bongkar muat barang di dermaga yang melebihi waktu yang telah ditetapkan yaitu 45-60 menit, maka pihak pelabuhan Marpokot akan bersikap tegas, dengan memberikan peringatan melalui pengeras suara di bagian *ship traffic control* yang bertugas mengawasi dan mengontrol kondisi perlintasan. Selain itu petugas akan memberikan peringatan kepada kapal yang melebihi batas waktu bongkar muat barang dan penumpang berupa penundaan jadwal sandar di dermaga berikutnya.
3. Terkait biaya yang dikeluarkan oleh penumpang belum diimbangi dengan pelayanan prima dan berkualitas, ini lebih kepada sikap petugas ketika memberikan pelayanan kepada penumpang kurang ramah. Tetapi setelah melakukan beberapa kebijakan seperti bekerjasama dengan pihak swasta yang mengelola penjualan tiket, diharapkan dapat meminimalisir petugas yang bekerja setengah hati. Kemudian pihak pelabuhan Marpokot akan bersikap tegas kepada para pegawai yang tidak menjalankan tugas dengan baik akan diberi teguran secara lisan oleh Manager SDM dan Umum.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi NTT dinilai efektif, yaitu mencapai 73,9% lebih besar dari angka yang dihipotesiskan yaitu 65% dengan nilai ideal 13664 dan skor hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh 10104. Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Marpokot dari masing-masing indikator meliputi:

1. Pertama adalah indikator kesederhanaan, berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun pelanggan atau pengguna jasa. Efektivitas indikator ini mencapai 78,17%, artinya sudah efektif.
2. Kedua adalah indikator kepastian dan ketepatan waktu berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Efektivitas dari indikator ini sebesar 76,46%, artinya sudah efektif. Kepastian dan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal sudah sesuai dengan jadwal.
3. Ketiga indikator keamanan dan kenyamanan, ini berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik dapat memberika rasa aman, nyaman dan kepastian hukum. Efektifitas dari indikator ini sebesar 71,82%, artinya sedah efektif. Pihak Pelabuhan Marpokot dinilai sudah memberikan

pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa penyeberangan.

4. Keempat indikator kesopanan, keramahan dan kedisiplinan, indikator ini berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah kepada pengguna jasa. Nilai efektivitas dari indikator ini sebesar 74,02%, artinya sudah efektif. Ini berarti petugas yang memberikan layanan kepada penumpang sudah memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah.
5. Kelima indikator sarana dan prasarana, berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan. Efektivitas dari indikator ini sebesar 70,25%, artinya sudah efektif. Ini berarti Pelabuhan Marpokot telah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap bagi pengguna jasa.
6. Keenam indikator bertanggungjawab, berkaitan dengan petugas atau pimpinan yang ditunjuk sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Efektivitas dari indikator ini sebesar 72,95%, artinya sudah efektif. Ini berarti petugas di Pelabuhan Marpokot sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

Secara keseluruhan Efektivitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi NTT, sudah berjalan efektif. Berdasarkan pemaparan tiap indikator diatas diketahui indikator yang paling rendah adalah indikator sarana dan prasarana yaitu sebesar 70,25%.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini yang berjudul Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Marpokot Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka peneliti dalam hal ini akan memberikan saran dan masukan untuk meningkatkan pelayanan di Pelabuhan Marpokot sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan dan perawatan sarana dan prasarana selama triwulan, agar kondisi fisik bangunan seperti gedung, lorong pejalan kaki, toilet, serta fasilitas lainnya terawat, juga menambah tempat duduk di ruang tunggu pembelian tiket, agar saat terjadi lonjakan penumpang tidak ada lagi penumpang yang berdiri saat menunggu antrian.
2. Mengadakan pelatihan bagi pegawai tetap maupun pegawai kontrak di Pelabuhan Marpokot, untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, sikap, serta ketanggapan pegawai.
3. Petugas harus memberikan sanksi yang tegas bagi kapal yang melebihi waktu bongkar muat barang di dermaga, dengan memberhentikan dari lalu lintas pelayaran selama tiga sampai satu minggu dalam daftar kapal yang akan melakukan pelayaran. Hal ini akan membuat proses pelayanan berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan tidak ada pihak yang dirugikan, kecuali jika faktor cuaca.

## Daftar Pustaka

### Buku:

- Ali, Faried & Andi Syamsu Alam. 2012. *Studi Kebijakan Publik*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dahuri, Rokhimin & Rais Jacob dkk. 2008. *Pengelolaan Sumber Daya Wilayah Pesisir dan Lautan Secara Terpadu*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Irawan, Prasetya. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta : Universitas Terbuka
- J.S. Badudu, Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Kosasih, Engkos & Soewedo, Hananto. 2007. *Manajemen Perusahaan Pelayanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moenir H.A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Winarsih, Septi Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta Sedarmayanti.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2009. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Usman, Husaini & Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: CV. Mandar Maju

**Sumber Lain:**

- Profil dan sejarah yang menyangkut PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni
- Skripsi Miftahul Fikri. 2014. *Efektivitas Penerapan Tiket Elektronik di Pelabuhan Merak Kota Cilegon*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Tesis Indri Nurvia Puspita Rini. 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Semarang: Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik



# LAMPIRAN



### Kuesioner Penelitian

No. Responden: ..... (diisi oleh peneliti)

Pendidikan Terakhir: .....

Jenis Kelamin: .....

Pekerjaan Responden: .....

Berilah tanda *cek list* (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan pelayanan yang di berikan oleh Pelabuhan Marpokot kepada penumpang. Dengan Keterangan sebagai berikut:

(Ket. SS = Sangat Setuju, S = Setuju, KS = Kurang Setuju, TS = Tidak Setuju)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Prosedur yang harus dijalankan oleh penumpang tidak rumit dan tidak berbelit-belit dalam menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Marpokot				
2	Dalam menggunakan jasa penyeberangan penumpang mendapatkan kemudahan yang sangat baik				
3	Adanya kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi terkait jadwal keberangkatan kapal				
4	Penumpang mudah memahami secara jelas informasi yang diberikan petugas				
5	Adanya kesesuaian tarif pembelian tiket dengan fasilitas yang diberikan				
6	Sesuai antara harga tiket dengan pelayanan yang diberikan petugas				
7	Jam pelayanan yang telah ditetapkan, dijalankan dengan baik yaitu 1 x 24 jam				
8	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja				
9	Rentang waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang tidak terlalu lama				
10	Lama waktu pelayanan kepada penumpang sudah sesuai dengan <i>Standart Operational Prosedure</i> .				
11	Keamanan yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat baik.				

12	Kenyamanan yang ada di Pelabuhan Marpokot sudah sangat baik bagi penumpang.				
13	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat sopan				
14	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dengan sangat ramah				
15	Petugas selalu bersikap baik kepada penumpang				
16	Petugas sangat disiplin ketika menjalankan tugas				
17	Fasilitas untuk penumpang yang disediakan oleh pihak Pelabuhan sudah memenuhi standar kelayakan				
18	Jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu jumlahnya sudah sesuai dengan penumpang yang datang				
19	Ketertiban yang ada di Pelabuhan sudah sangat baik				
20	Kebersihan yang ada di Pelabuhan sudah sangat bersih				
21	Penggunaan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan fungsi yang seharusnya				
22	Prasarana yang ada di Pelabuhan seperti gedung, gang way/lorong pejalan kaki menuju kapal sudah sangat baik				
23	Sesuai antara kemampuan petugas dengan tugas dan fungsi sangat baik				
24	Petugas mampu menyelesaikan persoalan yang insidental dengan baik				
25	Dalam merespon keluhan pelanggan petugas mampu menanggapi dengan sangat baik				
26	Petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada				
27	Petugas selalu ada ditempat pelayanan ketika jam kerja				