

**TESIS**

**PELAYANAN PUBLIK PT ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN  
PENYEBERANGAN INDONESIA**

**(Studi Kasus pada Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten  
Bulukumba)**

Diajukan Oleh

AKHMAD FAHRUL ISLAM

NIM : 4620103012



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : PELAYANAN PUBLIK PT ANGKUTAN SUNGAI DANAU  
DAN PENYEBRANGAN INDONESIA (Studi Kasus Pada  
Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba)  
Nama : Akhmad Fahrul Islam  
NIM : 46 20 103 012  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Prof. Dr. H. Imran Ismail, M.S


  
Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Bosowa Makassar

Ketua Program Studi,  
Administrasi Nega



  
Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S  
NIP. 19630805 199403 1 001

  
Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si  
NIDN. 0907076791

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 8 Juni 2022

Judul Tesis : Pelayanan Publik PT Angkutan Sungai Danau dan  
Penyebrangan Indonesia (Studi Kasus pada Pelabuhan  
Penyebrangan Bira Kabupaten Bulukumba)

Nama Mahasiswa : Akhmad Fahrul Islam

NIM : 46 20 103 012

Telah diterima oleh PANITIA Ujian Tesis Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister pada Program Studi Administrasi Negara.

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof. Dr. H. Imran, Ismail, M.S

(.....)

Sekretaris : Prof. Dr. H. Husain Hamka, MS

(.....)

Anggota : 1. Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.P

(.....)

2. Dr. Udin B. Sore, MS

(.....)

Makassar, 8 Juni 2022

Direktur Pascasarjana;



**Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S**

**NIDN. 0005086301**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

**Makassar, 18 Agustus 2022**

**Mahasiswa,**



**AKHMAD FAHRUL ISLAM**  
**NIM. 46 20 103 012**

## PRAKATA

Penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah swt, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga proses penyusunan tesis dengan judul “Pelayanan Publik PT Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia” dapat diselesaikan dengan baik.

Proses penyelesaian tesis ini, merupakan suatu perjuangan yang panjang bagi penulis. Selama penyusunan proposal tesis ini, tidak sedikit kendala yang dihadapi. Namun demikian, berkat keseriusan pembimbing mengarahkan dan membimbing penulis sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis patut menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Prof. Dr. H.Imran Ismail, M.S. dan Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S. selaku pembimbing.

Terwujudnya tesis ini juga atas doa, dorongan, dan restu keluarga. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih kepada para keluarga serta kerabat tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam pendidikan sampai selesainya penulisan proposal penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dapat bernilai ibadah dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Makassar, Mei 2022

Penulis

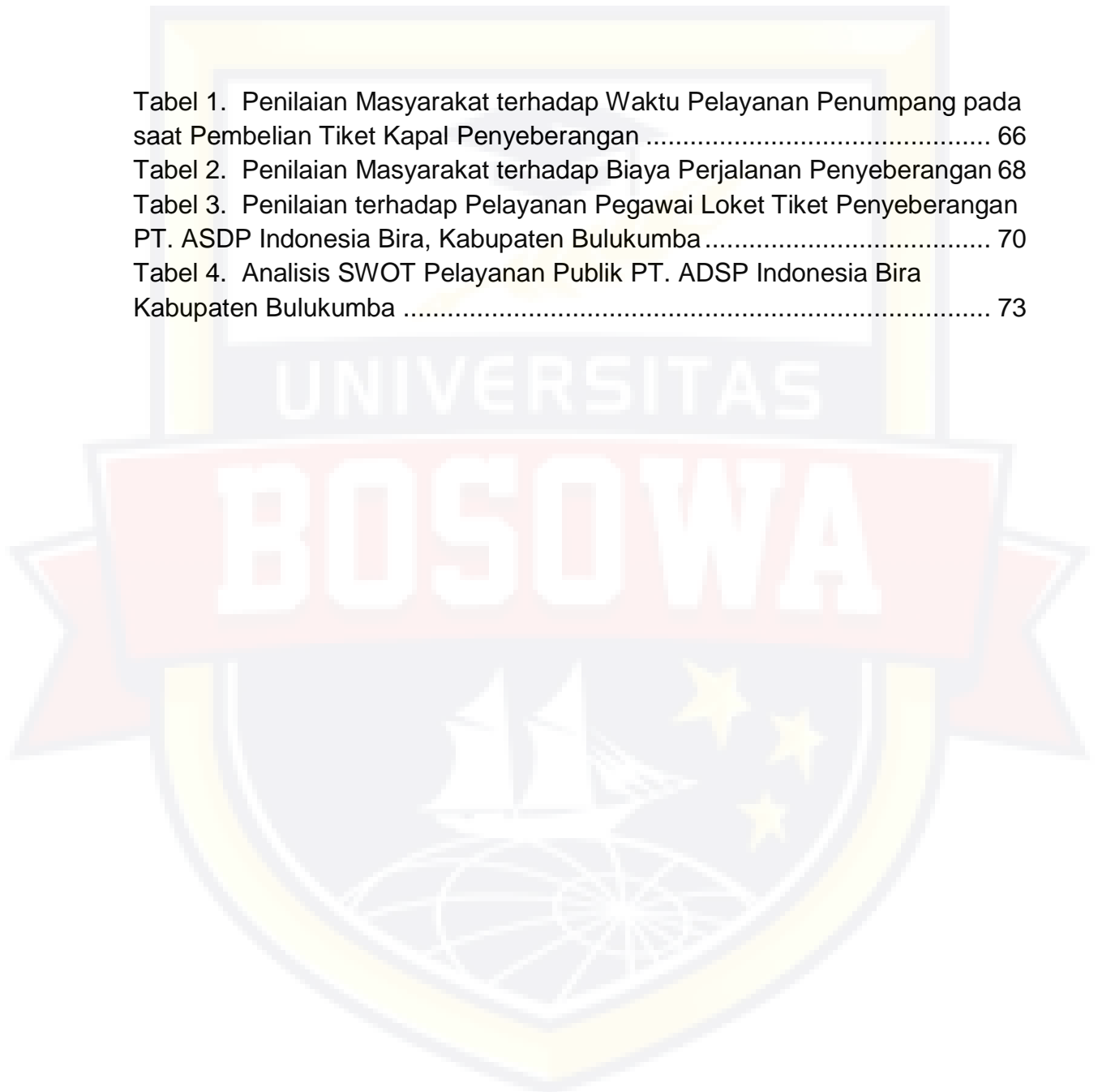
## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A.Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B.Rumusan Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>C.Tujuan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
<b>D.Manfaat Penelitian.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
<b>A.Landasan Teori .....</b>	<b>14</b>
1. Konsep Adminsitrasi Publik .....	14
2. Teori Efektivitas .....	18
3. Teori Pelayanan Publik .....	23
4. Standar Pelayanan Publik .....	30
5. Kepuasan Pelanggan.....	33
6. Pengertian Pelabuhan .....	36
7. Tata Kelola Organisasi Publik .....	36
<b>B.Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>38</b>
<b>C.Kerangka Konsep.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
<b>A.Desain Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>B.Lokasi dan Jadwal Penelitian.....</b>	<b>46</b>
<b>C.Deskripsi Fokus.....</b>	<b>46</b>
<b>D.Instrumen Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>E.Sumber Data .....</b>	<b>53</b>

F. Teknik Pengumpulan Data .....	55
G. Teknik Analisis Data .....	57
H. Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	64
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Penumpang PT. ASDP Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba.....	64
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada Penumpang Kapal Penyeberangan PT. ASDP Indonesia .....	72
3. Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	80
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

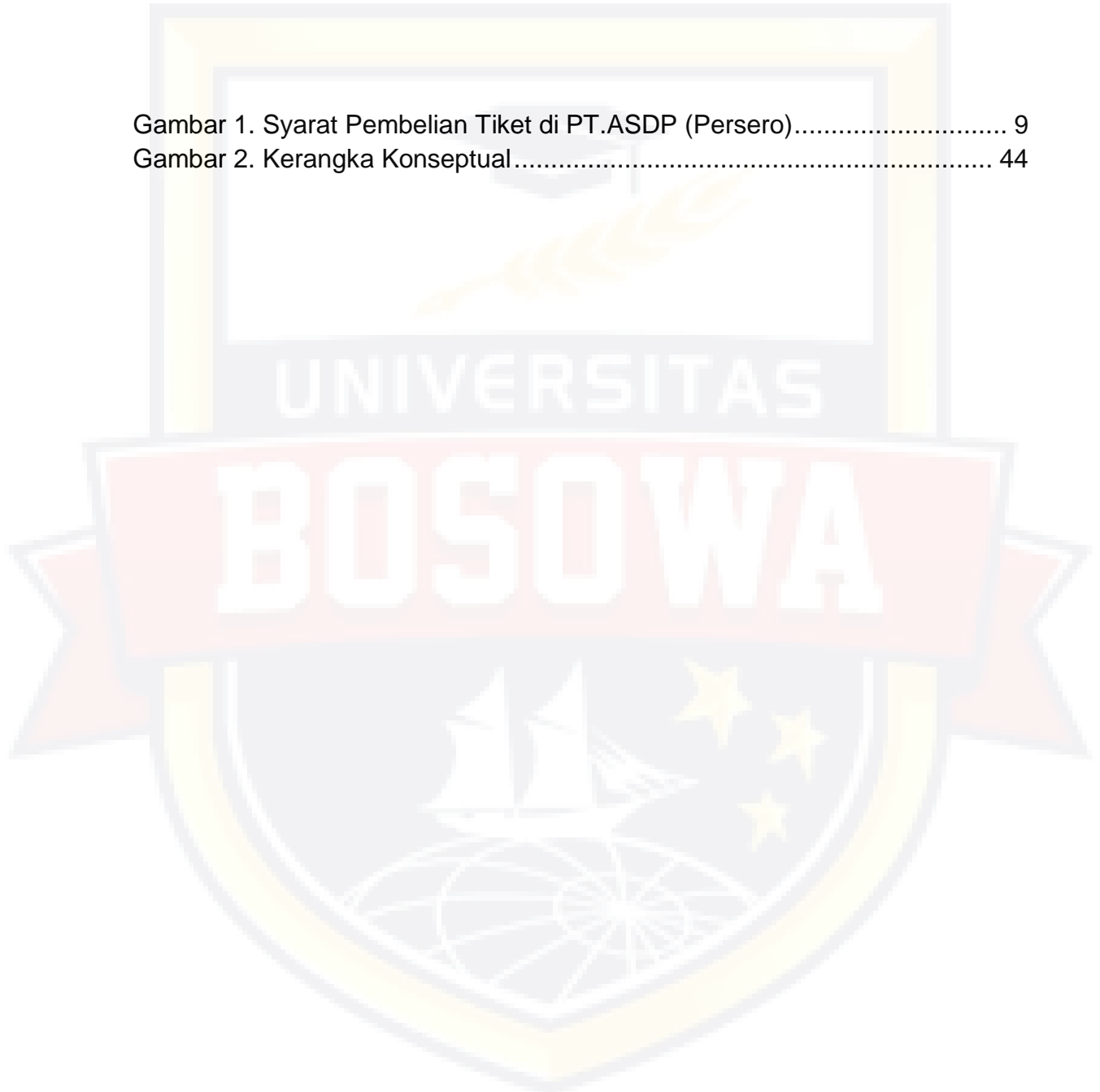
Tabel 1. Penilaian Masyarakat terhadap Waktu Pelayanan Penumpang pada saat Pembelian Tiket Kapal Penyeberangan .....	66
Tabel 2. Penilaian Masyarakat terhadap Biaya Perjalanan Penyeberangan .....	68
Tabel 3. Penilaian terhadap Pelayanan Pegawai Loker Tiket Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Bira, Kabupaten Bulukumba .....	70
Tabel 4. Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ADSP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba .....	73





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Syarat Pembelian Tiket di PT.ASDP (Persero).....	9
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	44



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Falih S, 2010).

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa,

sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek nonteknis juga memengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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. Dipertegas pula dalam ayat (7) bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Noorsyam, 2010).

Orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan akan melahirkan budaya birokrasi. Budaya birokrasi mempunyai pengaruh terhadap aspek penyelenggaraan pelayanan. Budaya merupakan kebiasaan yang sudah melekat dalam sistem pelayanan sehingga mempengaruhi pelayanan. Budaya birokratik yang berorientasi pada birokrasi atau aparatur pelayanan yang meminta dilayani harus dikikis dengan mengubah pada melayani. Aparatur

adalah pelayan bagi masyarakat dan memberikan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemberian pelayanan harus ditafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan sama dan adil serta setara. Ketentuan itu sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi : (a) pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik ; (b) asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik ; (c) pembinaan dan penataan pelayanan publik ; (d) hak, kewajiban, larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; (e) aspek penyelenggaraan pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja ; (f) peran serta masyarakat ; (g) penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan (h) sanksi. (Djumara, dkk., 2010).

UU pelayanan publik juga menekankan dan mengatur tentang asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Lewis dan Gilman, 2010)

Jika dianalisis secara spesifik bahwa pelayanan adalah hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannyayang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara professional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk

memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Indonesia sebagai negara maritim memiliki ketergantungan terhadap sistem transportasi laut untuk menjangkau wilayah-wilayah kepulauan, dimana sistem transportasi laut ini tentulah membutuhkan sistem pelayanan publik yang terpadu agar seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakannya. Berbagai macam jenis pelabuhan di Indonesia sudah dibangun oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan akan transportasi laut itu sendiri. Tetapi, apakah dengan sekadar membangun pelabuhan itu sudah cukup ?. jawabannya tentu tidak. Regulasi ataupun aturan sangat dibutuhkan untuk menjaga ritme pelayanan agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari hadirnya pelabuhan yang dibangun oleh pemerintah untuk pelayanan transportasi laut.

Pelabuhan Bira di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pelabuhan yang dikelola oleh Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan yang disingkat dengan PT. ASDP (Persero) Cabang Bira memberikan pelayanan dalam bidang jasa penyebrangan barang dan penumpang dari Bira Bulukumba – Selayar atau sebaliknya. PT. ASDP merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bernaung di bawah Kementerian 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-perusahaan yang bekerjasama menyediakan kapal RoRo juga perusahaan penyedia jasa pengamanan. Sarana yang diberikan oleh pihak PT. ASDP (Persero) Cabang Bira yakni dengan menyediakan dermaga sebagai tempat bersandarnya kapal.

Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Persero 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 masyarakat. PT. ASDP (Persero) Cabang Bira juga menyediakan fasilitas berupa ruang tunggu, loket penjualan tiket, toilet, kantin dan terminal bagi penumpang yang akan menggunakan jasa penyebrangan dari dan ke Bira Kabupaten Bulukumba.

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 meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat dan lain-lain.

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. Ruang 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.

Apabila masyarakat yang ingin menggunakan jasa penyebrangan dari Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba ke Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar maka diharuskan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT. ASDP (Pesero).

Pengguna jasa baik kendaraan maupun penumpang pejalan kaki membeli tiket 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 ASDP, penumpang dan kendaraan masuk ke kapal sedangkan petugas portir pelayaran membawa tiket 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). (ASDP, 2015)

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 dengan salah satu staf PT. ASDP Bira yaitu bapak Rizal pada tanggal 6 September 2021. Hal ini pun sejalan dengan pemaparan bapak Halim selaku Staff Operasional/Usaha PT. ASDP (Persero) Cabang Bira bahwa waktu pelayanan di loket penumpang dan kendaraan maksimal 20 detik. Jadi standar operasional yang dimiliki PT. ASDP Cabang Bira Bulukumba tetap mengacu pada standar operasional yang dimiliki oleh PT. ASDP (Persero) Pusat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan pra penelitian di loket penjualan tiket, petugas melayani setiap penumpang selama 20-23 detik, tetapi kadang adapula yang melebihi waktu tersebut. Kemudian pada tanggal 7 September 2021 pukul 13.41 WIB peneliti melakukan

wawancara kepada penumpang Ibu Raniwati yang menggunakan jasa penyeberangan di Pelabuhan Bira ke Pamatata bahwa menurutnya saat membeli tiket di loket penjualan tiket tidak lama kurang lebih 20 detik, tetapi kadang-kadang di waktu yang lain, Ibu Raniwati merasakan pelayanan yang relatif lama sehingga terjadi antrian panjang di loket tiket. Di loket penjualan tiket penumpang dan lolet 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.



Gambar 1. Syarat Pembelian Tiket di PT.ASDP (Persero)

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Bulukumba sebagai pelayan publik memiliki beberapa regulasi, salah satunya dengan terbitnya Peraturan Menteri. 5 Tahun 2016 Tanggal 12 Januari 2016 dan Ketetapan Direksi.

11/OP.404/ASDP-2016 Tanggal 14 Januari 2016.

Berdasarkan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak PT. ASDP kepada penumpang pejalan kaki maupun kendaraan, maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Syamsuddin pada tanggal 7 September 2021 pukul 13.55 WIB, beliau salah satu penumpang pejalan kaki yang telah membeli tiket di loket penjualan. Menurut beliau, ia membeli tiket seharga Rp.35.000 untuk sekali penyeberangan menuju Kabupaten Selayar. Sesuai dengan tarif yang ditetapkan pihak PT. ASDP ini tentunya tidak sama dengan harga atau tarif yang telah ditetapkan, yakni hanya sebesar Rp.24.000. Berdasarkan pengakuan Pak Syamsuddin, beliau membeli tiket melalui calo karena kurangnya pemahaman tentang mekanisme pembelian tiket penyeberangan.

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Bulukumba 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 kepada pelanggan semakin baik.

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira 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.

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri, ditemukan bahwa tidak maksimalnya pelayanan pada penumpang pelabuhan penyeberangan Bira Bulukumba disebabkan oleh beberapa hal antara lain kualitas pelayanan pegawai PT. ASDP Bira Bulukumba dari segi keramahan, ketidaksesuaian biaya dan waktu pelayanan administrasi pada saat pembelian tiket yang kadang tidak sesuai.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul “**Pelayanan Publik PT. Angkutan Sungai dan Penyeberangan Indonesia (Studi Kasus pada Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba).**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada penumpang PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba ?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada penumpang PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba ?
3. Bagaimana strategi pelayanan publik PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik pada penumpang PT. ASDP Indonesia (Persero) sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada penumpang PT. ASDP Indonesia (Persero) sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.
3. Menentukan strategi pelayanan publik PT. ASDP Indonesia (Persero) di Bira Kabupaten Bulukumba

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Secara teori, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan teori Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam bidang pelayanan publik.
2. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan manfaat bagi pemerintah khususnya pada bidang pelayanan penumpang PT. ASDP Indonesia (Persero) sebagai pengelola pada pelabuhan penyeberang Bira di Kabupaten Bulukumba.
3. Secara akademis, diharapkan dapat menjadi bahan konsiderasi bagi peneliti terhadap kesesuaian antara teori-teori yang diperoleh di bangku akademik dan fakta dan praktik dalam masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

Menelaah berbagai macam teori dan konsep yang relevan dengan permasalahan dari variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapih yang digunakan untuk merumuskan hipotesis. Deskripsi teori harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan merujuk pada sumber aslinya. Untuk meningkatkan kualitas kajian teori, pembahasannya perlu dikaitkan dengan masing-masing penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan penelitian yang akan dilakukan.

##### **1. Konsep Administrasi Publik**

Dalam menghadapi persoalan publik, pemerintah harus bisa mengambil keputusan apakah perlu atau tidak perlu melakukan sesuatu. Dan keputusan ini (melakukan atau tidak melakukan sesuatu) adalah kebijakan publik. Setiap keputusan (termasuk keputusan untuk tidak membuat suatu keputusan) dibuat oleh pihak-pihak yang memiliki kontrol politik dan diimplementasikan oleh administrator. Karenanya, kebijakan publik dan administrasi publik adalah dua sisi dari sebuah koin yang tidak dapat dipisahkan. Proses tidak berakhir hanya pada implementasi kebijakan. Saat pemerintah melakukan sesuatu, dipastikan ada upaya untuk membuat kebijakan publik menjadi lebih baik sehingga

pembuatan keputusan adalah sebuah proses yang kontinyu.

Untuk memenuhi mandat legislatif, eksekutif, dan yudisial dan untuk menyediakan pelayanan dan regulasi kepada masyarakat umum maka dalam administrasi publik dimanfaatkan teori-teori dan proses-proses manajerial, politik, dan legal (Rosenbloom, 1986).

Dari aspek legal, administrasi publik ada dan dibatasi oleh instrumen hukum. Administrasi publik kemudian dimaknai sebagai hukum dalam tindakan dan secara inheren merupakan pelaksanaan atau eksekusi hukum publik. Administrasi tidak dapat ada tanpa fondasi legal. Di Indonesia, peraturan tertinggi adalah UUD 1945. Karenanya, semua legislasi yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan UUD 1945. Demikian juga, segala sesuatu yang dilakukan oleh Presiden harus mendapat persetujuan dari legislatif. Dari aspek legal, administrasi adalah regulasi, yakni pemerintah harus menetapkan aturan yang mengatur tindakan masyarakat dan sektor swasta, apa yang dapat atau tidak dapat dilakukan oleh mereka.

Administrasi publik juga dapat dilihat sebagai suatu okupasi, yakni pekerjaan apapun yang dilakukan oleh birokrat; sebagai fisikawan, arsitek, dokter, dan sebagainya. Mereka seringkali melihat diri mereka berdasarkan profesi tertentu. Meskipun mereka tidak melihat dirinya sebagai administrator dalam pandangan menjadi seorang manajer, akan tetapi mereka tetap



memberikan pelayanan kepada publik.

Menurut Nicholas Henry, perkembangan studi administrasi publik dapat dibagi ke dalam beberapa periode. Periode I, yakni Dikotomi Politik/Administrasi, telah menandai periode dari 1900-1926 dan administrasi merupakan disiplin ilmu yang baru. Dimulai dengan tulisan Frank J. Goodnow yakni *Politics and Administration* (1900) dan mencapai puncaknya dalam karya Leonard D. White yakni *Introduction to the Study of Public Administration* (1926). Dorongan utama dari paradigma ini adalah perbedaan administrasi dari politik.

Sejalan dengan upaya di atas, White (1926) menerima dikotomi politik/administrasi dan menggunakan istilah "manajemen" sebagai cakupan khusus studi administrasi publik. Meskipun pemikiran White lebih berdasarkan pada ide Wilson dan Goodnow, ia juga menekankan aspek seperti rekrutmen pegawai, penilaian, klasifikasi, promosi, disiplin, dan pemberhentian. Menurut White, model bisnis merupakan model yang baik untuk diterapkan pada pemerintah.

Periode II yakni Prinsip-prinsip Administrasi telah menandai periode dari 1927-1937. Fokus utama dari administrasi publik adalah mencari dan mengartikulasikan prinsip-prinsip dasar administrasi yang dapat dipandang sebagai prinsip yang universal. W.F. Willoughby dengan tulisannya yakni

*"Principles of Public Administration"* (1927) merupakan buku teks pertama yang mengartikulasikan prinsip-prinsip administrasi publik, kemudian mencapai puncaknya pada tulisan Luther Gulick dan Lyndall Urwick prinsip-prinsip administrasi publik, *human organization* merupakan fokus utama paradigma ini, politik yang *irrespective*, kelembagaan, atau sistem nilai.

Periode dari 1937 hingga 1950 merupakan tantangan bagi prinsip-prinsip administrasi. Herbert Simon, melalui bukunya *Administrative Behaviour* (1947), menawarkan suatu paradigma baru yang berfokus pada konsep pembuatan keputusan, dengan pemisahan aspek-aspek faktual dan normatif dari administrasi publik.

Periode III, yakni Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik menandai periode dari 1950 hingga 1970. Beberapa ilmuwan politik memandang proses administrasi sebagai suatu fase dari peradaban modern (Morstein Marx, 1946), sebagai ekologi manusia, tempat, teknologi, dan problem (Gaus, 1947), dan sebagai proses sosial dan pemerintahan, dan fakta-fakta ideologi (Waldo, 1948). Sarjana lain berfokus pada perilaku partisipan organisasi, yang lain berfokus pada pembuatan kebijakan publik. Akibatnya, administrasi publik kehilangan fokus dan identitasnya.

Periode IV, yakni Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi menandai periode dari 1956 hingga 1970. Dalam paradigma ini, teori

organisasi, perilaku organisasi, dan ilmu manajemen menjadi fokus studi administrasi publik. Dalam paradigma ini, ilmu administrasi publik dapat diartikulasikan dengan jelas.

## **2. 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 Tannebuam 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 efektivitastas 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 kriteria organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi lingkungan.

Efektivitas dalam suatu organisasi bisa diukur dengan beberapa kriteria yang disebutkan oleh Gibson et al dalam Tangkilisan (2005: 141) yakni:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi yang pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Tersedianya sarana dan prasarana

6. 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:

1. Produktivitas organisas atau output
2. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di luar dan di dalam organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisaasi.

Kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi Steers dalam Makmur Syarif (2008: 125) sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Menurut Makmur (2011: 7) dari segi kriteria efektivitas, unsur unsurnya antara lain:

1. Ketepatan penentuan waktu

2. Ketepatan perhitungan biaya
3. Ketepatan dalam pengukuran
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
5. Ketepatan berfikir
6. Ketepatan dalam melakukan perintah
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
8. 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.

### **3. 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 maka PT. ASDP (Persero) tergolong kedalam jenis pelayanan jasa. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. ASDP 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 Sinambela (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:

- a. *Reliability*: pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- b. *Tangibles*: penyedia yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Responsiviness*: keinginan melayani konsumen dengan cepat.

d. *Assurance*: tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

e. *Empathy*: tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

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

a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan, yakni :

1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat

dan sah

- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Bertanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- i. Kejujuran
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- l. 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:

1. Kepastian hukum
2. Transparan
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas
8. 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.

#### **4. 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:

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

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

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk



menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan

kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. 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) Zeinth, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Kemampuan fisik (*Tangible*)
- b. Reliabilitas (*Reliability*)
- c. Responsivitas (*Responsiveness*)
- d. Kompetensi (*Competence*)
- e. Kesopanan (*Courtesy*)
- f. Kredibilitas (*Credibility*)
- g. Keamanan (*Security*)
- h. Akses (*Acces*)
- i. Komunikasi (*Communication*)
- j. Pengertian (*Understanding the customer*)

## 5. 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.

## **6. 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 perusahaan PT. ASDP Indonesia Ferry merupakan 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).

## **7. Tata Kelola Organisasi Publik**

Pada tingkat paling dasar, tata kelola mencakup pada pengelolaan

jalannya peristiwa dalam sistem sosial, baik sistem yang disusun dalam kerangka organisasi, sektoral, atau yang lebih luas. Dalam hal ini, tata kelola adalah sistem mencakup struktur, interaksi internal atau eksternal, serta cara pengambilan keputusan dan perilaku-perilaku lain yang relevan. Dalam uraian ini, Chhotray dan Stoker (2009 : 3) merumuskan definisi tata kelola atau '*governance*' berisi tentang aturan-aturan pengambilan keputusan kolektif di lingkungan dengan keberadaan sejumlah aktor atau organisasi dan ketidakadaan sistem kontrol formal yang dapat menentukan persyaratan hubungan antara aktor dan organisasi ini. Singkatnya, tata kelola berkaitan dengan bagaimana dan mengapa berbagai jenis sistem dibentuk dan dioperasikan (Edwards et al., 2012 : 11).

Sebagai istilah umum, tata kelola mengacu pada semua pola aturan. Artinya, tata kelola adalah seperangkat prinsip yang diadopsi oleh sebuah organisasi seperti perusahaan atau negara yang menyatakan bagaimana mengelola dan prinsip apa yang harus diterapkan dalam hubungan pemangku kepentingan yang ada pada internal maupun eksternal organisasi. Sebagai sebuah konsep dan sistem yang praktis, tata kelola merupakan istilah yang termasuk dikenal dan tersebar luas di berbagai konteks organisasi, sektor masyarakat, dan industri yang berbeda. Misalnya saja, tata kelola perusahaan (*corporate governance*), tata kelola global (*global governance*), tata kelola perkotaan (*urban governance*), tata kelola internet (*internet governance*), tata

kelola lingkungan (*environmental governance*), dan lain-lain (Anttiroiko, Bailey, dan Valkama, 2011 : 2). Karena istilah tata kelola sering kali digunakan dan memiliki cakupan yang luas, tata kelola pun dapat memiliki arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya.

Konsep tata kelola selanjutnya disampaikan oleh oleh UNDP (1997) dengan mendefinisikan tata kelola sebagai pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola sumber daya negara. Tata kelola adalah mekanisme, proses, hubungan, dan institusi yang kompleks dengan masyarakat dan kelompok mengartikulasikan kepentingan mereka, menjalankan hak dan kewajiban mereka, dan menghadapi perbedaan mereka.

## **B. 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 PT.ASDP Bakauheni Provinsi Lampung. Tahun penelitian skripsi Miftahul Fikri dilakukan pada tahun 2014, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada tahun 2016. 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 pada pengambilan sampel adalah sample random 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 ekstraksi 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 PT.ASDP Bakauheni Provinsi Lampung. 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 2016.

- 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.

### **C. Kerangka Konsep**

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, PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Bulukumba merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan jasa pelayaran dari Pelabuhan Bira ke Kabupaten Kepulauan Selayar (Pelabuhan Pamatata) kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan

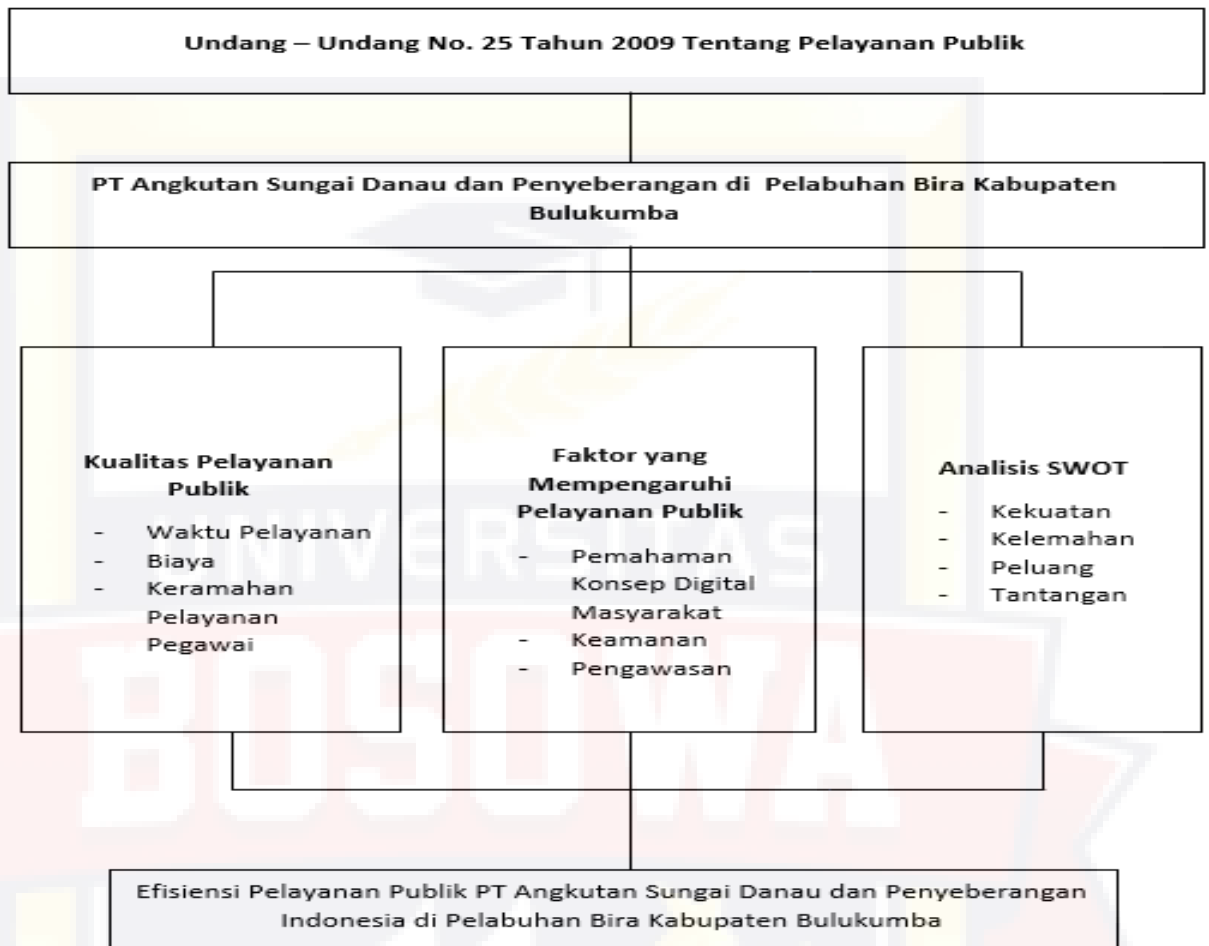
prasarana penunjang kegiatan pelayanan. Dalam hal ini tentu saja sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat tidak terlepas dari berbagai kendala dan permasalahan yang dapat menghambat kegiatan pelayanan jasa kepada masyarakat baik penumpang pejalan kaki maupun kendaraan atau barang. Permasalahan yang peneliti dapatkan dari hasil observasi sebagai berikut:

1. Kurang ramahnya pelayanan pegawai PT. ASDP (Persero) terutama pada bagian loket tiket dan informasi di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba.
2. Kurangnya kecepatan dan kesiapan petugas dalam menjalankan standar operasional pelayanan.
3. Kurangnya kesadaran serta tanggung jawab petugas dalam menjalankan standar operasional pelayanan dalam hal waktu standar pelayanan.
4. Biaya yang telah dikeluarkan oleh penumpang pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Bakauheni masih yang belum sesuai dengan tarif normal.

Berdasarkan permasalahan yang ada di PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Kabupaten Bulukumba, 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 ASDP dapat bersikap tegas dan memberikan sanksi tegas bagi pegawai yang tidak menjalankan tugas dengan sebagai pelayan masyarakat yang ingin menggunakan layanan pelabuhan penyeberangan.

Mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut maka akan dihasilkan output yang diharapkan yaitu efektivitas pelayanan terhadap penggunaan jasa layanan di PT. ASDP (Persero) Cabang Bakauheni, produktivitas kegiatan pelabuhan meningkat serta menambah tingkat kepercayaan masyarakat kepada perusahaan. Maka kerangka konseptual yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono, (2014) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan daripada generalisasi.

Objek alamiah yang dimaksud oleh Sugiyono, (2014) adalah obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah. Jadi selama melakukan penelitian mengenai kebermaknaan hidup penyandang disabilitas yang berwirausaha ini peneliti sama sekali tidak mengatur kondisi tempat penelitian berlangsung maupun melakukan manipulasi terhadap variabel.

Metode kualitatif menurut Creswell (1998) adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Peneliti membuat suatu gambaran

kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Pasolong, 2012). Bogdan dan Taylor (dalam Maleong, 2007) menyebutkan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Maleong, 2007).

Karakteristik pokok yang menjadi perhatian dalam penelitian kualitatif adalah terhadap makna. Dalam hal ini penelitian naturalistik tidak peduli terhadap persamaan dari obyek penelitian melainkan sebaliknya mengungkap tentang pandangan tentang kehidupan dari orang yang berbeda-beda. Pemikiran ini didasari pula oleh kenyataan bahwa makna yang ada dalam setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, tidak mungkin untuk mengungkap kenyataan yang ada dalam diri orang yang unik itu menggunakan alat lain kecuali manusia sebagai instrumen.

## **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2021. Lokasi penelitian dilakukan pada PT. ASDP Indonesia (Persero) di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba.

## **C. Deskripsi Fokus**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan

penelitian yang sedang dilakukan, fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dengan cara pandang penelitian ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian ini.

Fokus penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir, indikator yang dapat digunakan untuk mengukur berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik maka peneliti menggunakan teori dari Gronroos (dalam Tjiptono 2011;202) yang menyatakan bahwa ada 3 kriteria pokok dalam menilai sistem pelayanan jasa yang berkualitas yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan hasil), *process-related* (berhubungan dengan proses), dan *image related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Kriteria tersebut dijabarkan menjadi beberapa unsur yaitu:

1. *Professionalism and skill* (Profesionalisme dan keahlian).

Hal ini mencakup penilaian penumpang terhadap bagaimana pelayanan pegawai PT. ASDP Indonesia (Persero) Cabang Bira dalam memberikan pelayanan, baik dari segi keramahan maupun dari segi profesionalitas pelayanan yang lain.

2. *Attitudes and behavior* (Sikap dan perilaku).



Pada kriteria ini penumpang akan memberikan penilaian terhadap sikap pegawai PT. ASDP Indonesia (Persero) Bira dalam menerapkan standar lama layanan khususnya pada pembelian tiket di Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.

3. *Accessibility and Flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan).

Pada kriteria ini mencakup hak penumpang sebagai pengguna jasa khususnya dalam hal keterjangkauan tiket sesuai dengan harga yang telah ditetapkan PT. ASDP Indonesia (Persero) Bira Bulukumba.

Sedangkan Menurut model Edward III dalam Widodo (2012, h. 96-107) mengajukan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Empat variabel atau faktor tadi antara lain meliputi variabel atau faktor *communication*, *resources*, dan *bureaucratic structure*. adapun indikator-indikator mengukur implementasi pelayanan publik pada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba dalam hal ini PT. ASDP (Persero) dalam hal ini sebagai BUMN pengelolanya. Adapun faktor-faktor yang dimaksud, yaitu: Faktor komunikasi (*communication*), Sumber Daya (*Resources*), *Bureaucratic structure* (struktur birokrasi) dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi (*communication*).

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy maker) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors).

## 2. Sumber Daya (*Resources*).

Sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, dan sumber daya informasi dan kewenangan.

## 3. *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi).

Menurut (Edward III, 1980 h.125), implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena adanya ketidakefisienan struktur birokrasi (*deficiencies in bureaucratic structure*). Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya.

Masalah-masalah publik tentunya tidak dapat selesai dengan sendirinya. Maka dibutuhkan upaya-upaya salah satunya dengan inovasi. Inovasi dalam

pemerintahan publik sendiri menurut Anttiroiko, Bailey, dan Valkama (2011 : 3) memiliki definisi sebagai mekanisme baru atau pengaturan kelembagaan yang berhasil diterapkan untuk memecahkan masalah tata kelola atau untuk mendapatkan hasil tata kelola sektor publik yang lebih baik. Dengan lebih jauh, Agolla dan Van Lill (2013 : 165) menjelaskan inovasi sebagai sebuah proses munculnya ide-ide yang berharga yang bertransformasi menjadi sebuah bentuk baru untuk menjadi nilai tambah bagi organisasi, karyawan, serta pemangku kepentingan. Ditambah lagi inovasi dinilai dapat berperan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, misalnya dalam menciptakan lapangan kerja baru, kesempatan berinvestasi, menyelesaikan masalah sosial, menciptakan tingkat pendapatan yang lebih tinggi, sampai dengan menyembuhkan penyakit.

Menurut Lynn, Jr (2013 : 32) definisi inovasi yang lebih banyak dalam diterima adalah pengenalan dan penerapan yang disengaja dalam peran, kelompok, organisasi, gagasan, proses, produk atau prosedur baru yang relevan untuk diadopsi dengan tujuan memberi manfaat secara signifikan bagi individu, kelompok atau masyarakat yang lebih luas. Pernyataan ini melibatkan tiga karakteristik penting dari inovasi, yaitu (a) kebaruan, (b) komponen aplikasi, dan (c) manfaat yang diharapkan. Selain itu adapula definisi inovasi yang lebih tegas dan 'berani' dalam penerapannya, yaitu inovasi disebut sebagai 'pengacau', 'radikal', 'transformasional' atau 'revolusioner'.

Inovasi ini merupakan revolusi yang 'mengacaukan' sistem lama, menciptakan pemain baru dan target pasar baru seraya menyingkirkan yang lama. Lynn, Jr pun menegaskan inovasi dalam pemerintahan didefinisikan dengan benar sebagai transformasi original, pengacau, dan fundamental dari tugas inti organisasi. Inovasi mengubah struktur secara mendalam dan mengubahnya secara permanen. Meskipun sebenarnya hanya ada sedikit konsensus mengenai definisi inovasi sektor publik yang tepat, kebanyakan ahli mengikutsertakan beberapa aspek yang serupa.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti menjadi human instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Peneliti sebagai instrumen perlu "divalidasi" seberapa jauh kesiapannya dalam melakukan penelitian yang selanjutnya terjun lapangan (Sugiono, 2007).

Proses validasi ini dilakukan melalui evaluasi diri sejauh mana pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang akan diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Moleong (2007) juga menegaskan peran peneliti dalam metode

penelitian kualitatif cukup rumit, yaitu sebagai instrumen dalam metode penelitian kualitatif yang merupakan perencanaan, pelaksana pengumpulan data, analisis penafsiran data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Jadi dalam penelitian ini, peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, dari pengumpulan data, analisis, hingga membuat kesimpulan (Maleong, 2007).

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Instrumen Utama (Peneliti)

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data langsung dari sumber data. Karena peneliti sebagai instrumen, maka peneliti harus sanggup menyesuaikan diri dan berinteraksi secara langsung dan tuntas dengan fenomena yang sedang dipelajari.

#### 2. Instrumen Bantu (Pedoman Wawancara)

Instrumen bantu kedua ini berupa pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti sebagai alat bantu dalam pengambilan data secara langsung di lapangan

## **E. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif terhadap fenomena sosial yang sedang terjadi. Menurut Maykut dan Morehouse (1994), bahwa tujuan penelitian kualitatif dilakukan adalah untuk menemukan pola yang muncul setelah dilakukan pengamatan terdekat, dokumentasi yang cermat dan analisis yang teliti. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bukanlah generalisasi hasil, melainkan pemahaman mendalam tentang objek penelitian berdasarkan pengamatan dan perspektif informan (Pasolong, 2012).

Sementara itu menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Maleong, 2007).

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam pandangan Koentjaraningrat (1993) bahwa metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Maleong, 2007).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1) Data Primer

Data ini langsung diperoleh dari penelitian lapangan yaitu pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan observasi. Menurut Arikanto (2010), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikanto, 2010).

Sumber data primer terdiri dari Penumpang Reguler Pelabuhan penyeberangan Bira sebanyak 30 orang.

## 2) Data Sekunder

Data ini diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah dan topik yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2017), data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, chat, foto dan lain-lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari :

- Peraturan Perundang-Undangan

- Buku
- Penelusuran Data Online
- Jurnal Ilmiah
- Dokumentasi

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Hal tersebut dijelaskan oleh Sugiyono (2007) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi kepustakaan, penelusuran data online, dan dokumentasi.

### **1. Observasi**

Observasi diartikan sebagai pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dibagi menjadi dua yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung.

Observasi langsung adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan



terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu yang akan diselidiki (Maman Rahman, 1999).

Menurut Kusuma (1987) observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan terhadap objek yang diselidiki.

## 2. Wawancara

Menurut Sulistyio Basuki (2006) bahwa wawancara dibagi menjadi tiga kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (in-depth interview). Pada penelitian ini, peneliti memilih wawancara mendalam, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

Pada teknik wawancara mendalam peneliti melakukan percakapan

dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).

Wawancara mendalam dimaksudkan untuk menggali pendapat informan secara mendalam tentang pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak PT. ASDP Indonesia (Persero) di Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang akan digunakan peneliti disini berupa foto, video, rekaman dan semua data-data mengenai tradisi perkawinan adat Mamasa dan upaya atau konsep penguatannya dalam kehidupan bermasyarakat. Teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara cermat sesuai dengan metode penelitian ilmiah berdasarkan konsep analisis data yang digunakan pada metode penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007) adalah suatu upaya yang dilakukan

dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Didalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan diseleksi menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Selanjutnya teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Jaman Satori dan Aan Komariah (2010) dapat diterapkan melalui tiga alur penerapan sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksi, meringkas, memberi kode, menelusuri tema, memberi gugus-gugus dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007) mengatakan bahwa mereduksi

data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polahnya serta membuang yang tidak perlu.

Reduksi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini akan dilakukan secara selektif baik terhadap informan maupun data yang disampaikan oleh informan yang bersangkutan. Jika suatu pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dan telah mendapat jawaban yang sama dari dua orang informan maka jawaban itu dianggap valid untuk dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sehingga dengan metode demikian dalam proses mereduksi data penulis akan terbantu yaitu tidak perlu mengungkapkan pertanyaan yang sama kepada semua informan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menuangkan data baik dalam bentuk naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan melalui penggabungan informasi dari hasil yang ditemukan selama proses penelitian sehingga mudah ditelaah atau dipahami. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007) bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

Jadi dalam sebuah penelitian, data-data yang dihimpun seperti data dalam bentuk kuesioner, tabel dan grafik selanjutnya akan dinarasikan oleh peneliti dalam bentuk deskriptif sehingga akan lebih mudah untuk ditelaah.

Apalagi dalam penelitian ini akan banyak menggunakan istilah-istilah bahasa daerah Mamasa yang perlu diterjemahkan kedalam bahasa yang bisa dimengerti oleh masyarakat umum.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat dari penelitian ini. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar responden yang telah dijangkit datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, untuk mendapatkan kekokohan data dan kecocokannya dilapangan.

### **H. Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Setiap penelitian harus memiliki keabsahan data sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan penelitian kualitatif adalah ketika mampu menggambarkan situasi dilapangan melalui narasi kalimat yang tepat tanpa mengurangi atau menambahkan realitas yang sesungguhnya. Dalam pandangan Sugiyono (2007) ada beberapa upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mendukung kredibilitas suatu penelitian ilmiah. Upaya tersebut antara lain sebagai berikut:

### 1. Perpanjangan Pengamatan.

Ketika penelitian sudah dilakukan namun ada data yang dianggap perlu untuk dikonfirmasi kembali maka peneliti melakukan perpanjangan penelitian dengan cara kembali kelokasi dimana penelitian itu dilakukan. Peneliti kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan dalam rangka memverifikasi data agar menjadi suatu kebenaran yang valid terhadap data yang telah diperoleh maupun untuk data-data yang baru yang mungkin saja akan ditemukan.

### 2. Meningkatkan Ketekunan.

Ketekunan dalam suatu penelitian adalah proses untuk melakukan pencermatan mendalam terhadap suatu data yang diperoleh dalam suatu penelitian. Dengan meningkatkan ketekunan tersebut, maka peneliti akan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan sudah sesuai dengan yang sebenarnya atau tidak.

### 3. Triangulasi

Pada tahap triangulasi data yang diperoleh dilakukan pengecekan data dengan cara mengkonfirmasi data kepada berbagai sumber dan berbagai waktu. Hal tersebut dianggap penting dilakukan untuk meng-*update* data informasi dan ilmu pengetahuan yang begitu sangat cepat berkembang dan berubah.

#### 4. Analisis Kasus Negatif.

Analisis kasus negatif prinsip dasarnya adalah melakukan perbandingan suatu data yang dapat berupa perbedaan atau pertentangan dengan data sebelumnya. Dalam tahap ini jika data yang ada dan ketika dilakukan pencocokan dan tidak lagi ditemukan perbedaan maka data tersebut sudah dapat dipercaya keberadaannya.

#### 5. Menggunakan Bahan Referensi

Penggunaan bahan referensi dimaksudkan untuk mendukung kevalidan suatu data yang diperoleh dilapangan dengan cara mencocokkan dengan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Referensi penelitian dapat berupa pernyataan para informan yang satu dengan informan lainnya.

#### 6. Mengadakan *Member Check*

*Member check* merupakan proses pengecekan atau pengkonfirmasi data dari satu informan kepada informan lainnya. Apabila suatu data yang disampaikan oleh salah satu informan dan dikonfirmasi ketika mendapatkan informan lainnya dan terdapat kesesuaian maka data tersebut dianggap valid dan dapat dipercaya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pelabuhan Bira merupakan sebuah pelabuhan yang terletak di Desa Bira, Bontobahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Luas pelabuhan tersebut mencapai 24,5 ha. Pelabuhan ini dibuat untuk memenuhi aktivitas orang lain bepergian. Pelabuhan tersebut juga memiliki peran yang besar dalam kelancaran lalu lintas antar pulau. Pelabuhan ini juga menjadi tempat bongkar muat barang dan komoditas hasil hutan, pertanian, perkebunan, dan kebutuhan pokok lain. Dengan adanya pelabuhan inilah, prasarana desa Bira serupa jalan, listrik, dan drainase meningkat yang menunjukkan adanya pengaruh pelabuhan, yang juga ditunjukkan pada adanya peningkatan sektor jasa dan perdagangan. Pelabuhan ini menjadi banyak disebut di media ketika KM *Lestari Maju* yang hendak berlayar dari pelabuhan Pamatata menuju pelabuhan ini tenggelam di dekat Pantai Pabaddilang.



## **B. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### **1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Penumpang PT. ASDP Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba**

Pengembangan kemitraan dalam penyediaan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam penyediaan atau produksi pelayanan publik secara bersama (co-provision or co-production) dengan pelaku berkepentingan dalam jaringan kerja pelayanan publik (Imran, 2018).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang menjadi objek penelitian di sini adalah pelayanan publik PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Persero di Bira Kabupaten Bulukumba.

Pelayanan Publik PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, instansi yang

bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya perjalanan penyeberangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung di Pelabuhan Penyeberangan Bira Bulukumba menuju Selayar dan sebaliknya, Kementerian Perhubungan, Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan dan Kabupaten Bulukumba serta Selayar memang sangat menggantungkan proses pelayanan transportasi penyeberangan penumpang maupun kendaraan kepada pihak PT. ASDP Indonesia sebagai BUMN yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelolanya. Sebab melalui layanan transportasi laut yang baik, akan memacu perbaikan kehidupan di berbagai sektor, diantaranya bidang perekonomian masyarakat maupun pada sektor pariwisata.

Adapun yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan publik PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Penyeberan Bira Kabupaten Bulukumba adalah sebagai berikut :

a. Waktu Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah tabel hasil penilaian masyarakat terhadap waktu pelayanan penumpang pada saat pembelian tiket untuk kapal penyeberangan PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba.

Tabel 1.  
Penilaian Masyarakat terhadap Waktu Pelayanan Penumpang pada saat  
Pembelian Tiket Kapal Penyeberangan

Realisasi waktu Pelayanan Pembelian Tiket Penumpang Kapal Penyeberangan Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba
<b>Tepat waktu</b> : 24 Orang
<b>Tidak Tepat Waktu</b> : 6 Orang
<b>Jumlah</b> : 30 Orang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 30 responden penumpang kapal penyeberangan di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba yang melakukan pembelian tiket pada loket PT. ASDP Indonesia, sebanyak 6 orang diantaranya mengatakan terlalu lama pada saat proses pembelian.

Namun, sebanyak 24 orang responden mengatakan bahwa proses pelayanan pembelian tiket kapal penyeberang di Pelabuhan Bira sangat baik dari segi waktu dengan kata lain prosesnya cepat.

Hal ini membuktikan bahwa mekanisme pelayanan pembelian tiket penumpang kapal penyeberangan di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba dari segi waktu belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur.

“...sebenarnya dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat, pihak PT. ASDP telah menyiapkan aplikasi online termasuk layanan untuk pembelian tiket sehingga masyarakat tidak perlu mengantri”. (Ahmad / Staf Pelabuhan, wawancara 15 November 2021)

Di sisi lain juga, salah seorang penumpang telah mengetahui adanya aplikasi tersebut, namun sebagian masyarakat mengaku kurang mendapat sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

“...Saya sebagai penumpang kurang begitu mengerti penggunaan aplikasi pembelian tiket secara online yang disediakan oleh pihak pelabuhan, sehingga saya sendiri tetap mengantri untuk bisa mendapatkan tiket kapal penyeberangan” (Indra / Penumpang, wawancara 15 November 2021).

Lembaga pelayanan publik seperti ini mempunyai ciri publik akuntabilitas , dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis pelayanan publik adalah kemudahan

suatu pelayanan bisa dikenali baik sebelum proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

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. Jadi, standar operasional yang dimiliki PT. ASDP Cabang Bira Bulukumba tetap mengacu pada standar operasional yang dimiliki oleh PT. ASDP (Persero) Pusat.

b. Biaya Perjalanan.

Tabel 2.  
Penilaian Masyarakat terhadap Biaya Perjalanan Penyeberangan

Biaya Tiket Perjalanan Penyeberangan
<b>Sesuai Biaya Seharusnya : 21 Orang</b>
<b>Tidak Sesuai Biaya Seharusnya : 9 Orang</b>
<b>Jumlah : 30 Orang</b>

Dari penelitian mengenai penilaian masyarakat terhadap kesesuaian biaya perjalanan penyeberangan pada pelabuhan Bira di Kabupaten Bulukumba menunjukkan bahwa ada 30 responden yang dimintai keterangan, sebanyak 21 orang mengatakan bahwa biaya yang

dibayarkan sudah sesuai dengan daftar biaya yang ditetapkan oleh pihak PT. ASDP Indonesia selaku penyelenggara dan pengelola penyeberangan di pelabuhan tersebut. Sebaliknya, ada 9 responden yang mengatakan biayanya tidak sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan pihak dari PT. ASDP Indonesia.

Dalam pelaksanaan penelitian diketahui bahwa sebagian di antara mereka yang membayar biaya perjalanan dan tidak sesuai dengan biaya yang seharusnya, pembelian tiket memang dilakukan melalui sistem calo, dimana ada pihak yang memperantarai pengurusan tiket kepada pihak PT. ASDP Indonesia di loket yang tersedia. Sebagian di antara mereka adalah pemilik kendaraan yang ingin menyeberangkan kapalnya dan baru pertama kali mengunjungi pelabuhan tersebut sehingga belum cukup paham mengenai sistem penyeberangan yang ada di sana.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 58 Tahun 2003 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan, maka penetapan tarif tidak boleh melebihi biaya yang ditetapkan, termasuk harus menertibkan sistem percaloan yang berada pada area kawasan pelabuhan penyeberangan. Dengan adanya penertiban percaloan di kawasan pelabuhan

penyeberangan, diharapkan tidak ada lagi kenaikan biaya dari yang seharusnya yang disebabkan oleh calo itu sendiri.

c. Pelayanan Pegawai PT. ASDP Indonesia

Tabel 3.  
Penilaian terhadap Pelayanan Pegawai Loker Tiket Penyeberangan PT.  
ASDP Indonesia Bira, Kabupaten Bulukumba

Pelayanan Pegawai PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba
<b>Bersikap Ramah : 19 Orang</b>
<b>Tidak Ramah : 11 Orang</b>
<b>Jumlah : 30 Orang</b>

Tabel 3 di atas adalah gambaran mengenai bagaimana responden menyikapi tentang sikap ramah pegawai PT. ASDP Indonesia pada saat masyarakat melakukan pembelian tiket di loket pelabuhan. Dari 30 responden, sebanyak 19 orang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dengan indikator keramahan yang baik pula. Sedangkan, 11 orang atau responden lainnya menyebutkan pegawai PT. ASDP Indonesia tidak ramah kepada pengguna jasa layanan pembelian tiket di loket karcis.

“... pada saat pengurusan pembelian tiket di loket, pegawainya kadang bersenda gurau dengan pegawai yang lain tanpa memprioritaskan perhatiannya pada tamu atau kepada kami sebagai orang dilayani. Biasa juga pegawainya sambil bermain hp dan tidak

fokus dengan komunikasi pada saat pelayanan pembelian tiket di loket” (Faizal / Penumpang, Wawancara Tanggal 15 November 2021).

Jika melihat kasus pada temuan penelitian di atas, maka ini sangat bertentangan peraturan pada kewajiban pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai BUMN, yakni :

- a. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- b. Menaati peraturan kedinasan yang telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Selama ini respon publik belum mendapat perhatian dari lembaga pelayanan publik. Belum ada saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya. Belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Berangkat dari problematika itu, maka dukungan hukum diperlukan agar mekanisme komplain berjalan efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan pelayanan publik. Dukungan hukum yang dibutuhkan adalah keberadaan aturan yang jelas memberikan hak kepada masyarakat penerima layanan.



## **2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada Penumpang Kapal Penyeberangan PT. ASDP Indonesia**

### **a. Pemahaman Konsep Digitalisasi**

Salah satu alasan keluhan masyarakat tentang lamanya prosedur pengurusan pembelian tiket kapal penyeberangan adalah waktu. Padahal dari pihak PT. ASDP Indonesia sendiri sudah menyiapkan aplikasi online untuk mengatasi masalah tersebut. Namun, kendalanya adalah sebagian besar masyarakat masih tidak begitu kurang paham mengenai metode online ini. Masyarakat pengguna jasa transportasi penyebrangan juga masih ada yang belum melek terhadap teknologi yang sedang berkembang.

### **b. Keamanan**

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan, adanya ketidaksesuaian harga tiket yang diterima oleh penumpang disebabkan oleh ulah calo yang mengambil keuntungan dengan cara memperantarai pembelian tiket. Selain itu maraknya premanisme di area kawasan pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba menjadi sesuatu yang sangat mengganggu kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa layanan kapal penyeberangan.

### **c. Pengawasan Pelayanan kepada Masyarakat**

Dalam menghadapi era globalisasi, aparaturnya dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi serta kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tidak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya *nrimo in pandum* (tidak banyak menuntut) berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi serta kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan perbaikan pengawasan demi peningkatan sumber daya manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk melakukan pengawasan demi peningkatan SDM yaitu dengan jalan pendidikan formal dan nonformal. Untuk pendidikan formal tampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan. Sehingga yang paling memungkinkan adalah pendidikan nonformal yaitu melalui diklat-diklat baik itu diklat struktural maupun diklat teknis.

### **3. Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba**

Tabel 4.  
Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ADSP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba

<b>Strenghts (Kekuatan)</b>	<b>Weaknesses (Kelemahan)</b>	<b>Opportunities (Peluang)</b>	<b>Threats (Ancaman)</b>
1. Pelabuhan Tunggal Penyeberangan Bulukumba ke Selayar  2. Dikelola oleh BUMN terpadu  3. Terletak di kawasan maritim / wisata.	1. Jarak yang jauh dari pusat Kota Bulukumba  2. Sistem pelayanan tiket belum memuaskan  3. Waktu tempuh (penyeberangan) yang lama.	1. Pertumbuhan ekonomi Kab.Bulukumba sebagai kawasan maritim dan wisata  2. Target Pelayanan publik yang meningkat  3. Perbaikan fasilitas pelabuhan	1. Penumpang beralih ke layanan penerbangan  2. Meningkatnya harga tiket kapal penyeberangan karena percaloan  3. Premanisme

Berdasarkan tabel analisis SWOT di atas maka peneliti menjabarkan *Strenghts* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman) pada pelaksanaan pelayanan publik PT. ASDP Indonesia sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba.

*Strenghts* (kekuatan) yang pertama adalah pelabuhan Bira Bulukumba adalah satu-satunya pelabuhan penyeberangan untuk menuju ke Kabupaten Kepulauan Selayar sehingga tidak ada pesaing dari segi bisnis untuk fasilitas penyeberangan sejenis. Kedua, pelabuhan ini dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana PT. ASDP Indonesia ditunjuk sebagai pengelolanya. Dibandingkan jenis

perusahaan yang lain, mekanisme pengelolaan BUMN sangat jelas diatur dalam sistem dan mekanisme Kementerian BUMN sebagai induk dari semua instansi badan usaha milik negara yang ada di Indonesia, termasuk PT. ASDP Indonesia itu sendiri. Mekanisme yang dimaksud adalah mulai dari prosedur perekrutan pegawai yang ketat, sistem keuangan, dan lain- lain sehingga pengelolaan pelabuhan diharapkan mampu semakin menunjukkan kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal tentunya. Ketiga, pelabuhan ini diharapkan mampu meningkat dari segi kunjungan karena letaknya yang berada di kawasan wisata yakni, Pantai Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba.

Selain kekuatan, pada pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba tentunya memiliki *weaknesses* (kelemahan). Kelemahan yang pertama adalah jauhnya jarak pelabuhan dengan kawasan ibukota Kabupaten Bulukumba sehingga beberapa informasi menyebutkan bahwa salah satu alasan orang tidak menempuh rute penyeberangan karena tidak sanggup untuk menempuh perjalanan darat yang jauh. Jarak pelabuhan Bira dari Kota Bulukumba harus ditempuh sekitar 30-45 menit. Sedangkan jarak dari Makassar ditempuh selama kurang lebih 5 jam. Kedua, sistem pelayanan tiket penumpang kapal penyeberangan belum begitu maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi penggunaan

aplikasi pembelian tiket online oleh pihak PT. ASDP Indonesia Bulukumba dan ditambah lagi dengan masih rendahnya pengetahuan digital oleh masyarakat pengguna layanan jasa penyeberangan. Ketiga, lamanya jarak perjalanan pelayaran yakni sekitar 4-5 jam menjadi alasan orang tidak menggunakan transportasi penyeberangan laut ini. Jika dibandingkan dengan dengan transportasi udara (pesawat) kita hanya membutuhkan waktu sekitar 50 menit untuk bisa tiba di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Selanjutnya adalah *Opportunities* (peluang). Pertama, pertumbuhan ekonomi daerah Kabupaten Bulukumba akan meningkat seiring aktifnya layanan pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba. Hal ini disebabkan setiap penumpang dan proses pembelian tiket akan dikenai retribusi pajak yang akan berdampak positif pada pemasukan keuangan pemerintah daerah. Kedua, dengan semakin membaiknya pelayanan publik pada penumpang sebagai pengguna jasa penyeberangan tentu akan mendukung target ketercapaian peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba. Ketiga, terwujudnya perbaikan fasilitas dan infrastruktur di kawasan sekitar pelabuhan seperti jalan, sarana ibadah, rumah makan, penginapan tentu akan semakin cepat sebagai penunjang aktivitas pelabuhan.

Terakhir yakni *Threats* (ancaman). Beberapa ancaman yang dihadapi dalam pelayanan publik di pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba , pertama adalah kemungkinan orang akan beralih memilih jasa penerbangan yang dari segi sistem lebih efisien begitu pula dengan waktu perjalanan yang sangat berbeda jauh, apalagi jika penumpang memiliki urusan atau kegiatan mendadak di daerah tujuan. Kedua, ancamannya adalah meningkatnya harga tiket yang disebabkan oleh praktik percaloan, sehingga dibutuhkan tindakan tegas dari pemerintah, kepolisian, kemenhub, PT. ASDP Indonesia secara bersama-sama menghentikan praktik percaloan. Ketiga adalah ancaman premanisme juga masih menjadi keluhan penumpang termasuk sopir truk yang biasanya menjadi korban pungutan liar. Premanisme juga akan menghilangkan kesan nyaman dan kondusivitas area pelabuhan sehingga perlu penertiban oleh instansi terkait bersama pemerintah daerah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penyelenggaraan pelayanan publik pada penumpang kapal penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia masih memiliki ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan. Hal itu tergambar dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Beberapa indikator yang ditemukan adanya masalah yakni, pertama beberapa masyarakat merasakan proses yang lama pada saat pengurusan pembelian tiket di loket pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba. Kemudian biaya perjalanan yang tidak sesuai dengan harga resmi dari pihak PT. ASDP Indonesia juga didapatkan oleh beberapa masyarakat. Hal ini disebabkan karena proses pelayanan dan pembelian tiket melalui perantara calo sehingga harga tiket itu sendiri menjadi meningkat. Masyarakat sebagai pengguna layanan pelabuhan juga ada yang mendapatkan pelayanan kurang begitu maksimal dari pegawai PT. ASDP Indonesia dari aspek keramahan yang kurang dan tidak menerapkan asas pelayanan publik yang baik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada penumpang pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba

antara lain adalah kurangnya pemahaman konsep digital yang baik oleh masyarakat untuk memudahkan pembelian tiket secara online. Keamanan dan pengawasan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat perlu diperbaiki sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa tetap dapat menikmati haknya.

3. Berdasarkan analisis SWOT diketahui bahwa kekuatan dari proses pelayanan publik ini memiliki kekuatan seperti satu-satunya pelabuhan penyeberangan menuju Kabupaten Kepulauan Selayar (pelabuhan tunggal), dikelola oleh BUMN, dan pelabuhan ini terletak di kawasan maritim dan kawasan wisata. Kelemahannya antara lain jarak pelabuhan yang jauh dari pusat kota, sistem pelayanan tiket yang dianggap kurang maksimal dan waktu tempuh pelayaran yang juga relatif lama. Dari segi peluang, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bulukumba diharapkan akan meningkat begitu pula dengan target peningkatan pelayanan publik yang juga diharapkan meningkat. Perbaikan fasilitas dan infrastruktur di kawasan sekitar kawasan pelabuhan juga diharapkan semakin membaik. Terakhir adalah ancaman, dimana penumpang diharapkan akan bergeser menggunakan pesawat menuju Selayar. Ancaman lainnya yakni premanisme dan percaloan.



## **B. Saran**

1. Untuk pengelola pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba agar memasifkan sosialisasi penggunaan aplikasi online untuk pemesanan tiket kepada calon penumpang sehingga penumpang yang mengantri bisa diminimalkan termasuk keluhan dari segi waktu. Sosialisasi dapat dilakukan salah satunya dengan memasang spanduk ataupun baliho yang menarik serta berukuran besar di pintu-pintu masuk kedatangan area pelabuhan sehingga mudah terlihat.
2. Pengelola pelabuhan juga diharapkan menyediakan outlet khusus untuk mendampingi para penumpang yang kesulitan untuk menggunakan perangkat digital sehingga semua penumpang mampu teredukasi dengan bantuan petugas pelabuhan.
3. Untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada pihak penumpang, pengelola pelabuhan bekerjasama dengan pihak berwajib misalnya TNI dan Polri untuk memantau pergerakan calo maupun premanisme yang bisa memberikan ancaman keamanan kawasan pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.

## Daftar Pustaka

**Ali, Faried & Andi Syamsu Alam.** 2017. Studi Kebijakan Publik, Bandung: PT. Refika Aditama

**Arikunto, Suharsini.** 2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta

**Dahuri, Rokhimin & Rais Jacob dkk.** 2016. Pengelolaan Sumber Daya Wilayah Pesisir dan Lautan Secara Terpadu. Jakarta: PT. Pradnya Paramita

**Hardiyansyah.** 2017. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

**Irawan, Prasetya.** 2016. Metode Penelitian Administrasi. Jakarta : Universitas Terbuka

**J.S. Badudu, Zain.** 2018. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

**Kosasih, Engkos & Soewedo, Hananto.** 2017. Manajemen Perusahaan Pelayaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

**Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.** 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga

**Makmur, Syarif.** 2016. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

**Makmur.** 2020. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: PT. Refika Aditama

**Martono, Nanang.** 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada

**Moenir H.A. S.** 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

**Nazir, Moh.** 2019. 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.** 2007. Good Governance dan Good Corporate

**Sinambela, Poltak Lijan.** 2018. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara

**Sinungan, Muchdarsyah.** 2017. Produktivitas Apa dan Bagaimana.

Jakarta: Bumi Aksara

**Sugiyono.** 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

Bandung: CV.Alfabeta

**Surjadi.** 2016. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Aditama

**Suyanto, Bagong & Sutinah.** 2007. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Kencana

**Tangkilisan, Hessel Nogi S.** 2015. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo

**Usman, Husaini & Akbar.** 2009. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

**Waluyo.** 2016. Manajemen Publik. Bandung: CV. Mandar Maju

Jurnal

**Ismail, Imran.** 2018. Memahami Budaya 3S (Sipakalebbi, Sipakatau, dan Sipakainge). Citra Pustaka. Volume I. Diakses 2 Desember 2021



LAMPIRAN

UNIVERSITAS

**BOSOWA**