

**KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI LAUT  
KMP TELUK SINABANG DI KABUPATEN SIMEULUE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**NENI OFTALIA  
NIM. 180802079**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
TAHUN 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya Yang Bertandatangan Di Bawah Ini :

Nama : Neni Oftalia  
NIM : 180802079  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Lasikin, 25 September 2000  
Alamat : Desa Lasikin, Kecamatan Teupah Tengah,  
Kabupaten Simeulue

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 Desember 2023

Yang Menyatakan



Neni Oftalia

Nim. 180802079

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI LAUT  
KMP TELUK SINABANG DI KABUPATEN SIMEULUE**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam  
Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**NENI OFTALIA**

**NIM. 180802079**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

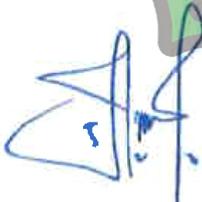
Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

جامعة الرانيري

Pembimbing I,

Pembimbing II,

A R - R A N I R Y

  
Siti Nur Zalikha, M. Si.  
NIP. 199002282018032001

  
Afrizal, S.I.P., M.I.P.  
NIP. 199104182020121003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI LAUT  
KMP TELUK SINABANG DI KABUPATEN SIMEULUE**

SKRIPSI

**NENI OFTALIA**  
NIM. 180802079

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/ Tanggal: Selasa 27 Februari 2024 M  
17 Sya'ban 1445 H

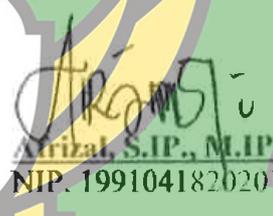
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Siti Nur Zalikha, M. Si.  
NIP. 199002282018032001

Sekretaris



Arrizal, S.IP., M.IP.  
NIP. 199104182020121003

Penguji I



Eka Januar, M.Soc., Sc.  
NIP. 198401012015031003

Penguji II



Dr. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.  
NIP. 198611122015031005

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Raniry Banda Aceh



## ABSTRAK

KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue merupakan bagian dari PT Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan (ASDP) yaitu Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang transportasi laut. Selama pelayaran, penyelenggara pelayanan kapal dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pengguna layanan dengan sesuai standar pelayanan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan hambatan yang didapatkan pada pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang. Penelitian ini dikaji dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik namun masih belum sesuai dengan harapan dari pengguna jasa atau penumpang. Terlihat dari beberapa dimensi seperti prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan serta penanganan pengelolaan pengaduan yang didapatkan tidak sesuai yang diharapkan oleh penumpang/pengguna jasa. Hal ini pula yang menjadi hambatan selama pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang sehingga mengurangi kenyamanan penumpang/pengguna jasa. Selain itu, diperlukan saran oleh pihak penyelenggara pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan fasilitas serta aturan yang sudah ditetapkan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, KMP Teluk Sinabang**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah serta karunianya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Laut KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya;
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag; Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Dr. Muji Mulia, M.Ag; Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Muazzinah, B. Sc., MPA. ; Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
5. Siti Nur Zalikha, M.Si; Pembimbing I yang telah memberi masukan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Afrizal, S.IP., M.IP.; Pembimbing II yang telah memberi masukan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry yang telah menyumbangkan ilmunya selama peneliti mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan;
8. Yang teristimewa, orang tua saya selaku *support system* utama beserta sanak famili yang telah memberikan dukungan moral dan materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
9. Teruntuk sahabat-sahabat saya lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini serta kepada teman-teman mahasiswa yang saling bekerja sama dan saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan, namun penulis berharap Allah SWT memberikan rahmat kepada kita semua. Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka untuk itu, segala kritikan serta saran dari berbagai pihak untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikian skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Banda Aceh, 25 Maret 2024  
Penulis,

Neni Oftalia



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2 Pelayanan Publik.....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	9
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	13
2.2 Tranportasi Laut.....	15
2.2.1 Pengertian Transportasi Laut.....	15
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kebutuhan Transportasi.....	16
2.2.3 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut.....	16
2.2.4 Kapal.....	17
2.2.5 Jenis Kapal.....	18

2.2.6	Pengertian Penumpang .....	19
2.2.7	Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan .....	20
2.2.8	Standar Pelayanan Penumpang .....	23
2.3	Penelitian Terdahulu .....	24
2.4	Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	28
3.2	Fokus Penelitian .....	28
3.3	Lokasi Penelitian .....	30
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5	Informan Penelitian .....	31
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Simeulue .....	36
4.1.2	Visi dan Misi KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue ...	36
4.1.3	Bagan Struktur Organisasi KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue .....	37
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.3	Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>64</b>

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Terbentang dari Sabang hingga Merauke, Indonesia memiliki 17.499 pulau dengan luas total wilayah Indonesia sekitar 7,81 juta km<sup>2</sup>. Dari total luas wilayah tersebut, 3,25 juta km<sup>2</sup> adalah lautan dan 2,55 juta km<sup>2</sup> adalah Zona Ekonomi Eksklusif.<sup>1</sup> Hanya sekitar 2,01 juta km<sup>2</sup> yang berupa daratan, dengan dua pertiga wilayah Indonesia merupakan perairan dan laut, menjadikan Indonesia secara geografis berada di antara dua benua. Sebagai negara kepulauan, peran pelabuhan yang menghubungkan pulau dan negara sangat penting.<sup>2</sup>

Peran penting dan strategis pelabuhan dalam kegiatannya sangat besar, sebagai sektor usaha yang memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan industri, ekonomi dan perdagangan serta memberikan kontribusi bagi pembangunan perekonomian nasional nasional.<sup>3</sup> Oleh karena itu, angkutan laut merupakan salah satu moda transportasi terpenting di Indonesia, transportasi laut tidak hanya menjadi penghubung antara pulau dan wilayah Indonesia lainnya, tetapi juga merupakan sarana transportasi dalam perdagangan nasional dan internasional.

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 *The Maritime Ordinance* 2008 tentang pelayaran yaitu pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan atau badan air dengan batas yang telah ditentukan, tempat kegiatan dan usaha pemerintah, yang digunakan untuk berlabuh kapal, keberangkatan dan penurunan penumpang, dan pemuatan. dan bongkar muat barang berupa terminal dan dermaga yang dilengkapi dengan pengamanan maritim dan fungsi penunjang pelabuhan serta

---

<sup>1</sup>[https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga\\_potensi\\_kelautan-dan-perikananindonesia](https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga_potensi_kelautan-dan-perikananindonesia). diakses pada tanggal 20 November 2022.

<sup>2</sup> Rijal, S., dkk. (2023). “Kebijakan Pengembangan Wisata Bahari Berbasis Blue Economy Di Provinsi Sulawesi Selatan”. CV. Global Aksara Pers, hal 5-26

<sup>3</sup> Triyani, D., Lasse, D. A., Widodo, W., & Hasan, H. (2017). “Customer Relationship Management dan Performansi Pelabuhan”. Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, 4(1), 59

pelabuhan darat dan antarmoda.<sup>4</sup> Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan prekonomian pada suatu negara. Hal tersebut berkaitan dengan kondisi geografis Indonesia yang membutuhkan ketersediaan alat transportasi yang memadai, baik transportasi darat, laut maupun udara. Transportasi terdiri dari tiga moda antara lain darat, laut dan udara. Di dalam perdagangan internasional maupun nasional transportasi laut, yakni kapal laut banyak digunakan karena jumlah barang yang dapat di angkut lebih banyak dan uang tambangnya (*Freight*) relatif lebih murah dibanding moda angkutan lainnya.

Transportasi dikatakan baik, apabila perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan, frekuensi pelayanan cukup, aman, bebas dari kemungkinan kecelakaan dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi ideal ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi bagian dari transportasi, yaitu kondisi infrastruktur dan sistem jaringan, kondisi fasilitas, dan yang tidak kalah pentingnya adalah sikap mental pengguna sarana transportasi. Pelayanan yang dimaksud di sini adalah pelayanan kapal dan kargo, atau barang dan penumpang.<sup>5</sup>

Pelabuhan sebagai bagian dari mata rantai transportasi laut berfungsi sebagai titik temu (*interface*) dua atau lebih moda transportasi dan sebagai penghubung berbagai kepentingan yang saling terkait. Hal ini berimplikasi pada pengelolaan usaha pelabuhan agar operasionalnya dapat dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan kepelabuhanan menjadi lancar, aman dan cepat dengan biaya yang terjangkau.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab, serta kompeten. Peningkatan kualitas

---

<sup>4</sup> Jinca, Yamin N., 2011, "Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus", Brilian Internasional, Surabaya, hal. 36

<sup>5</sup> Jinca, Yamin N., 2011, "Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus", Brilian Internasional, Surabaya, hal. 37

<sup>6</sup> Andi Wahyu, H., (2008). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Semarang

pelayanan publik maka kepuasan konsumen dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan.<sup>7</sup>

Pelabuhan Feri kabupaten Simeulue merupakan salah satu pintu gerbang transportasi laut di Kabupaten Simeulue yang melayani arus penumpang dan barang yang berasal dari Labuhan Haji, Meulaboh dan Aceh Singkil ataupun sebaliknya. Penyebrangan antar pulau ini dilayani oleh dua kapal feri yaitu KMP Labuhan Haji dan KMP Teluk Sinabang. Namun, sekarang telah hadir sebuah KMP baru untuk Simeulue yang diberikan oleh Pemerintah Aceh, bernama KMP Aceh Hebat 1, kapal ini sangat besar dengan muatan yang besar dan fasilitas kapal yang masih sangat baik.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi dalam menjalankan observasi awal selama ini terkait pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kabupaten Simeulue armada KMP Teluk Sinabang yaitu jadwal keberangkatan yang tidak menentu, harga tiket penyeberangan atau ketersediaan tiket yang tidak menentu. Pelayanan informasi juga terkadang kurang di pelabuhan, dimana penumpang terjebak karena jadwal kapal yang tidak jelas. Layanan angkutan laut yang tidak jelas, disebabkan karena keberadaan armada pesawat yang tidak mampu menutupi volume penumpang yang *overload* dan kondisi cuaca ekstrem yang melumpuhkan satu-satunya jalur penghubung antara Pulau Simeulu dan daratan, sementara resolusi politik tidak cukup untuk mencegah masalah musiman ini.<sup>8</sup>

Hasil dari observasi awal didapatkan bahwa kapal-kapal tersebut memiliki pelayanan yang kurang memadai dan perlu perbaikan, tetapi juga dari segi pelayanan banyak yang rusak dan tidak dapat digunakan, seperti kursi penumpang rusak, tidak ada ruangan khusus untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil dan

---

<sup>7</sup> Amalia Muls, (2020). “Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan Torobulu-Tampo (Study Pada Pelabuhan Ferry Torobulu)”. Jurnal, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. h.4

<sup>8</sup> Observasi awal , pada tanggal 2 februari 2022 di Pelabuhan Sinabang

menyusui, dan ruangan khusus. Penumpang merokok<sup>9</sup>. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Laut Kmp Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue”.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada transportasi laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian Kualitas Pelayanan pada transportasi laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan pada transportasi laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue.
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian Kualitas Pelayanan pada transportasi laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis, yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi penulis, sebagai bahan perbandingan sampai sejauh mana teori-teori yang sudah diperoleh selama masa kuliah dapat diterapkan secara nyata.
2. Pihak lain, sebagai bahan bacaan dan pendorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

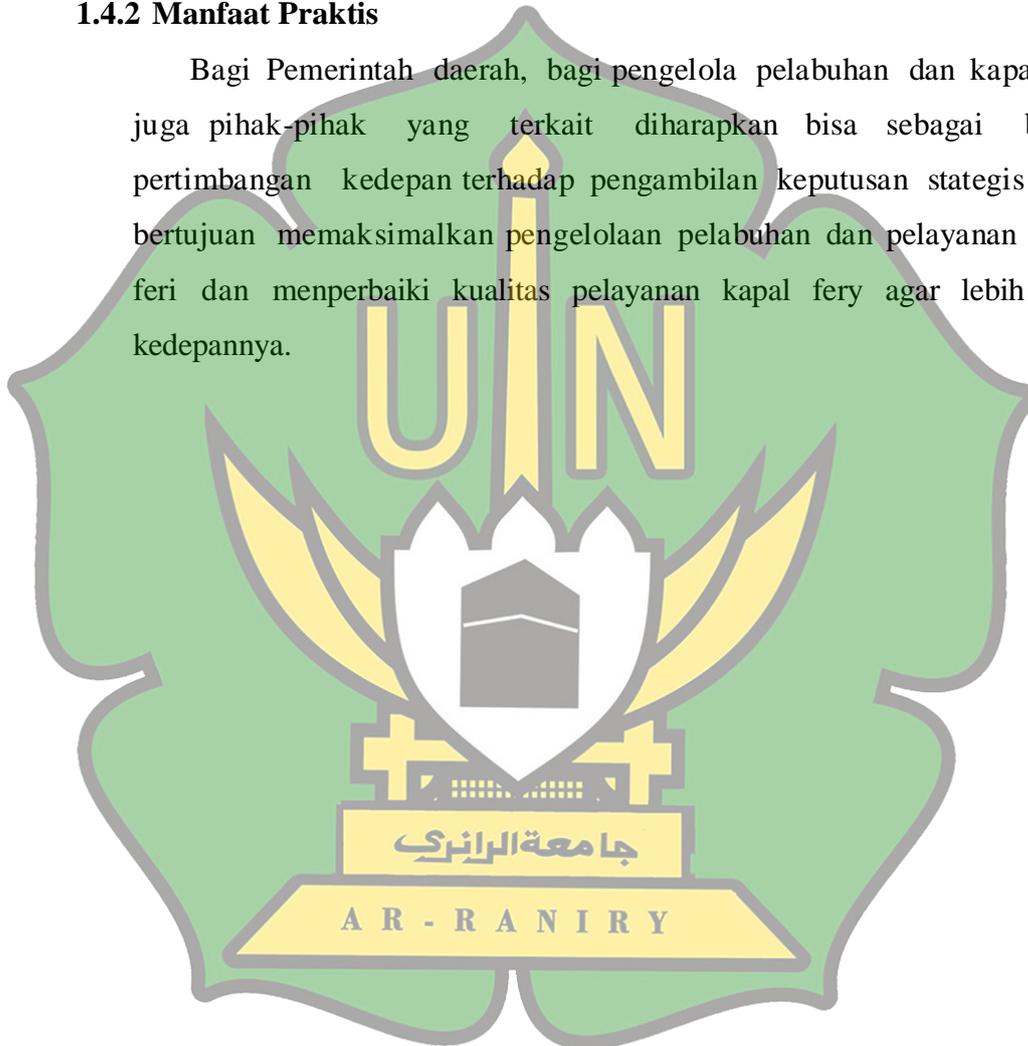
---

<sup>9</sup> Observasi awal , pada tanggal 2 februari 2022 di Pelabuhan Sinabang

3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian yang lebih baik dan berkualitas.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Pemerintah daerah, bagi pengelola pelabuhan dan kapal feri juga pihak-pihak yang terkait diharapkan bisa sebagai bahan pertimbangan kedepan terhadap pengambilan keputusan strategis yang bertujuan memaksimalkan pengelolaan pelabuhan dan pelayanan kapal feri dan memperbaiki kualitas pelayanan kapal fery agar lebih baik kedepannya.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas Pelayanan Publik

#### 2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang berlangsung dalam komunikasi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apa pun. Selain itu, layanan juga merupakan proses yang terdiri dari kumpulan aktivitas tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi pelanggan dan karyawan, layanan dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan sebagai solusi masalah.<sup>10</sup>

Berikut Adalah beberapa pendapat dari para ahli tentang pelayanan yaitu “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang berlangsung dalam komunikasi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan”. Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apa pun. Selain itu, layanan juga merupakan proses yang terdiri dari kumpulan aktivitas tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi pelanggan dan karyawan, layanan dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia layanan yang ditawarkan kepada pelanggan pelanggan sebagai solusi masalah.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> J.Supranto; *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* , Rineka Cipta, Yogyakarta,2008. hal 5

<sup>11</sup> Daryanto, & Setyobudi, I. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014, hal. 135

Beberapa variabel pelayanan pelabuhan antara lain: tingkat efisiensi pelabuhan terminal, biaya penanganan kargo, keandalan (reliability), preferensi pemilihan pelabuhan. Kedalaman perjalanan ada beberapa variabel yang menentukan daya saing sebuah pelabuhan: efisiensi, frekuensi kunjungan kapal, integritas infrastruktur, lokasi, biaya pelabuhan, respon cepat terhadap pengguna dan reputasi kerusakan kargo. Untuk menentukan dimensi jasa kepelabuhanan, perlu dipahami sifat pengoperasian jasa kepelabuhanan. Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan, manfaat atau kepuasan yang dilakukan oleh pihak-pihak untuk memenuhi harapan konsumen.<sup>12</sup>

### 2.1.2 Pelayanan Publik

Teori pemerintahan negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada dasarnya memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi *regulation* dan *public service*. Fungsi regulasi biasanya berkaitan dengan hakikat negara modern sebagai rule of law, sedangkan fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan. Pelayanan publik merupakan amanah masyarakat yang diberikan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas atas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>13</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

<sup>12</sup> Pramita, D. R. (2014). “*Persepsi Penumpang Kapal Cruise Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa*”, hal 40

<sup>13</sup> Andi Wahyu, H., (2008), Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Semarang, hal 19

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik.<sup>14</sup>

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas secara tradisional “Menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti efisiensi (*efisiensi*), keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), estetika (*estetika*) dan lainnya. Definisi strategis kualitas adalah apa saja, yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah “kepuasan pelanggan total. Suatu produk dianggap berkualitas tinggi jika dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen dari produk tersebut.”<sup>15</sup>

Kualitas pada dasarnya terkait pada pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pemberi pelayanan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik

---

<sup>14</sup> Amalia Muls, (2020). “Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan Torobulu-Tampo (Study Pada Pelabuhan Ferry Torobulu)”. Jurnal, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. h.2-3

<sup>15</sup> Gaspersz, Vincent. “Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas”. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001. hal. 5

pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari<sup>16</sup> :

1. Keterbukaan, yaitu layanan yang terbuka, sederhana dan tersedia bagi semua yang membutuhkannya, dan cukup serta mudah dipahami.
2. Tanggung jawab, yaitu pembayaran jasa sesuai aturan dan mudah dipahami.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemungkinan pemberi dan penerima pelayanan, dengan prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan publik yang dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam hal apapun, terutama atas dasar suku, ras, agama, golongan, status sosial.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

#### **2.1.4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan untuk menjamin kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan standar prosedur dari setiap penyelenggara pelayanan publik yang harus diikuti oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

---

<sup>16</sup> Lijan Poltak Sinambela, 2008. *reformasi pelayanan publik*, bumi aksara. Jakarta. Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Pt Bumi Aksara, Jakarta, hal 6

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut harus mencakup setidaknya<sup>17</sup> :

#### 1. Indikasi Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jasa tertentu, serta persyaratan teknis dan administratif. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pemberian pelayanan menurut peraturan perundang-undangan. Persyaratan layanan dapat berupa dokumen atau barang/lain-lain tergantung kebutuhan masing-masing layanan.

Mengidentifikasi kebutuhan layanan dapat dilakukan dengan melihat kebutuhan apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan. Untuk mempermudah proses persiapan, standar pelayanan yang ada dapat dijadikan acuan. Dalam mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, juga harus memperhatikan apakah persyaratan harus dipenuhi pada awalnya, akhirnya atau bertahap sesuai kebutuhan. Kata-kata dari persyaratan layanan ini diterapkan pada dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

#### 2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut, hal 8.

diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

### 3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan.

Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila layanan

ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya).
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Persyaratan adalah persyaratan (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jasa tertentu, serta persyaratan teknis dan administratif. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pemberian pelayanan menurut peraturan perundang-undangan. *Term of service* dapat berupa dokumen atau barang/lain-lain tergantung kebutuhan masing-masing service.

Untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan, Anda dapat melihat kebutuhan apa yang diperlukan untuk menyelesaikan proses layanan. Standar pelayanan yang ada dapat dijadikan acuan untuk mempermudah proses penyusunan. Dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan, juga harus memperhatikan apakah persyaratan harus dipenuhi pada awalnya, pada akhirnya atau bertahap sesuai kebutuhan. Kata-kata dari syarat penggunaan ini berlaku untuk dasar hukum yang berlaku. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat pelayanan publik merupakan alat penyampaian layanan standar yang harus dipatuhi dan dipatuhi oleh penyedia layanan dan penerima layanan.

### **2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik diantaranya adalah:<sup>18</sup>

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seandainya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

---

<sup>18</sup> Moenir. (2015). *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Jakarta: PT Bumi Aksara. hal.40

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Ada 4 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu <sup>19</sup>:

1. Organisasi

Organisasi pelayanan pada prinsipnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat sedikit perbedaan dalam pelaksanaannya, karena tujuan pelayanan ditujukan secara khusus kepada orang-orang dengan watak dan kemauan yang kompleks. Tugas organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah menyelenggarakan fungsi pelayanan sebagai struktur dan mekanisme yang mempengaruhi kualitas dan kelancaran pelayanan.

2. Kepemimpinan

Dilihat dari konsep kepemimpinan yaitu kemampuan untuk menginspirasi orang lain untuk siap dan bertanggung jawab penuh atas upaya mencapai atau melampaui tujuan organisasi, hal ini erat kaitannya dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu untuk menaikkan. Motivasi atau menginspirasi atau menginspirasi antusiasme orang lain.

3. Keterampilan dan kompetensi

Yang menonjol dalam industri jasa dan paling cepat diketahui oleh masyarakat penerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Mereka memberi kesan pelayanan yang baik atau buruk. Dengan keterampilan dan keahlian yang memadai, tugas dapat diselesaikan

---

<sup>19</sup> Suranto (2014). “Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan serta Prosedur Impor Barang”. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. hal 78

dengan tepat, cepat dan sesuai dengan keinginan semua pihak, baik manajemen maupun penerima layanan.

#### 4. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam penerapan strategi mutu. Setiap karyawan yang berkinerja baik harus diberi penghargaan dan prestasi mereka diakui. Hal ini meningkatkan motivasi, etos kerja, kebanggaan, dan rasa memiliki semua karyawan dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi agensi dan klien yang dilayaninya.

## 2.2 Tranportasi Laut

### 2.2.1 Pengertian Transportasi Laut

Angkutan laut adalah kegiatan pengangkutan penumpang dan/atau barang dengan kapal air dengan bentuk dan jenis tertentu yang dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, angin, atau tenaga lain. Transportasi diperlukan karena terdapat sentra produksi yang letaknya berbeda dengan sentra konsumsi. Selisih tersebut mengacu pada penyimpangan nilai produksi dari daerah asal yang dijual ke daerah tujuan untuk meningkatkan nilai komoditi yang dihasilkan.<sup>20</sup>

Kapal dan pelabuhan merupakan sarana dan prasarana angkutan laut yang saling bergantung dalam menunjang lalu lintas perdagangan dan penumpang serta barang. Tugas utama transportasi dan infrastruktur maritim adalah mempersingkat perjalanan, memindahkan produksi dan memfasilitasi koneksi antar wilayah. Angkutan laut memiliki karakteristik tersendiri, antara lain aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran ke pelabuhan dengan akses terbatas, mobilitas rendah dan kenyamanan penumpang, efisiensi tinggi dan keamanan variabel berbiaya rendah dalam angkutan massal.

---

<sup>20</sup> Lijan Poltak Sinambela, 2008. *reformasi pelayanan publik*, bumi aksara. Jakarta. Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Pt Bumi Aksara, Jakarta, hal 26

### 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kebutuhan Transportasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan akan jasa-jasa transportasi, oleh Salim dapat dilihat dari dua segi yaitu:

1. Dari segi permintaan (*demand*)
  - a. Pertumbuhan penduduk.
  - b. Pembangunan daerah dan wilayah.
  - c. Industri.
  - d. Transmigrasi dan penyebaran penduduk.
2. Dari segi penawaran (*supply*)
  - a. Peralatan yang digunakan.
  - b. Kapasitas yang tersedia.
  - c. Kondisi teknik alat angkut yang dipakai.
  - d. Produksi jasa yang dapat diserahkan oleh perusahaan angkutan.
  - e. Sistem pembiayaan dalam pengoperasian alat pengangkutan.

### 2.2.3 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut

Atribut layanan adalah atribut sistem transportasi seperti biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya perawatan, dan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kapan, di mana, apa, bagaimana, rute perjalanan/perjalanan mana. Konsumen yang berbeda mempertimbangkan fitur layanan yang berbeda. Pada kenyataannya, konsumen tidak mempertimbangkan atribut layanan yang ada pada jenis layanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel layanan yang memiliki dampak terbesar pada industri mereka.<sup>21</sup>

Beberapa atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen, atribut- atribut tersebut dianggap bisa mewakili pelayanan terhadap konsumen dan berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda. Contoh atribut adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Adhikarini. 2003. “Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta”. Skripsi: UNS. 2003, hal.22

<sup>22</sup> Pramita, D. R. (2014). “Persepsi Penumpang Kapal Cruise Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa”, hal 43

1. Waktu, yaitu indikator total waktu perjalanan, keandalan (*variabilitas* waktu perjalanan), waktu perubahan, frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan.
2. Biaya, yaitu indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung, seperti tarif dan asuransi.
3. *Safety*, yaitu indikatornya adalah kemungkinan terjadinya kecelakaan dan rasa aman.
4. Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa, yang diukur antara lain lamanya perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, penjualan tiket, makanan dan minuman, kesenangan lainnya, misalnya hiburan musik).
5. Jasa pengiriman berupa asuransi kerusakan dan hak pengembalian.

#### 2.2.4 Kapal

Kapal adalah kendaraan untuk mengangkut penumpang dan barang di laut atau di sungai, seperti sampan atau perahu kecil. Kapal yang berukuran cukup besar biasanya menyediakan perahu kecil yang dinamakan sekoci. Dalam bahasa Inggris dipisahkan antara kapal yang lebih besar dan kapal yang lebih kecil. Kapal penumpang adalah kapal yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Untuk meningkatkan efisiensi atau melayani kebutuhan yang lebih luas, kapal penumpang dapat berupa kapal ro-ro atau short trip berupa feri. Kapal merupakan salah satu alat transportasi yang paling diperlukan dalam semua operasi maritim. Selain digunakan untuk angkutan penumpang, kapal juga dapat berguna untuk mengangkut segala macam barang dalam angkutan laut.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2008, Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.<sup>23</sup> Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa

---

<sup>23</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran. hal.6

penyeberangan adalah pengangkut di atas air yang mengangkut barang-barang. atau penumpang di jalur antar pulau.

### 2.2.5 Jenis Kapal

Ada beberapa jenis atau tipe kapal yang disesuaikan dengan fungsinya, kapal dapat dibedakan.<sup>24</sup>

#### 1. Kapal Penumpang

Kapal penumpang adalah kapal yang digunakan untuk mengangkut penumpang. Secara umum, kapal pesiar relatif kecil.

#### 2. Kapal kargo

Kapal kargo dibuat khusus untuk angkutan kargo. Pada umumnya kapal kargo berukuran lebih besar dari kapal penumpang. Bongkar muat barang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara vertikal atau horizontal. Kapal ini juga dibagi menjadi beberapa jenis sesuai dengan muatan

yang dibawa, yaitu :

##### a. Kapal Barang Umum (*General Cargo Ship*)

Kapal ini digunakan untuk mengangkut muatan umum. Muatan tersebut bisa terdiri dari bermacam-macam barang yang dibungkus dalam peti, karung dan sebagainya. Kapal ini dilengkapi dengan kran kapal untuk membongkar muat barang.

##### b. Kapal Peti Kemas

Kapal peti kemas dapat dibedakan menjadi beberapa jenis sebagai berikut:

- 1) Kapal Peti Kemas Penuh, yaitu kapal yang dibuat khusus untuk mengangkut peti kemas.
- 2) Kapal Peti Kemas Sebagian, yaitu kapal yang sebagian ruangnya merupakan muatan peti kemas dan sebagian lagi merupakan muatan biasa.

<sup>24</sup> Sinulingga.,2005, Transportasi yang dikatakan baik serta mendapatkan pelayanan yang sesuai keinginan, 22

- 3) Kapal Peti Kemas Konvertibel, yaitu kapal yang ruang atau sebagian ruangnya dapat digunakan untuk memuat peti kemas atau muatan lain.
  - 4) Kapal dengan kapasitas terbatas untuk mengangkut peti kemas, yaitu. kapal dengan kapasitas untuk mengangkut peti kemas dalam jumlah terbatas.
  - 5) Kapal tanpa peralatan penyimpanan atau penanganan khusus untuk peti kemas, mis. tanpa peralatan penyimpanan dan penanganan khusus, tetapi juga kapal yang membawa peti kemas.
- c. Irtoastialus Kapal ini digunakan untuk mengangkut muatan curah yang dikapalkan dalam jumlah banyak sekaligus. Muatan curah ini bisa berupa beras, gandum, batu bara, bijih besi, dan sebagainya.
  - d. Kapal Tanker  
Kapal ini digunakan untuk mengangkut minyak, yang umumnya mempunyai ukuran sangat besar.
  - e. Kapal Khusus (*Special Designed Ship*)  
Kapal ini dibuat khusus untuk mengangkut barang tertentu seperti daging yang harus diangkut dalam keadaan beku, kapal pengangkut gas alam cair dan sebagainya.
  - f. Kapal Ikan  
Kapal ikan digunakan untuk menangkap ikan di laut.

### 2.2.6 Pengertian Penumpang

Setiap sarana pengangkut beroperasi bila ada penumpang di sarana pengangkut tersebut. Penumpang merupakan salah satu elemen yang membuat pelayanan berjalan. Yang dimaksud dengan penumpang adalah “Setiap orang yang diangkut atau harus diangkut dengan pesawat udara atau alat angkut lain dengan persetujuan perusahaan atau lembaga yang menyelenggarakan pengangkutan itu.

Penumpang adalah “Pembeli Produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berupa seseorang (individu ) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan”.

Penumpang bisa dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu<sup>25</sup> :

1. Penumpang yang naik suatu mobil atau sepeda motor tanpa harus membayar, apakah dikemudikan oleh penumpang itu sendiri atau orang lain.
2. Penumpang umum adalah penumpang yang ikut dalam perjalanan dalam suatu wahana dengan membayar, wahana bisa berupa taksi, bus, kereta, kapal ataupun pesawat.

Pengertian penumpang diatas sangatlah luas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan alat transportasi untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut. Dengan kata lain dapat didefinisikan orang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak dan persetujuan dengan pengangkut tertera di dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

### **2.2.7 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan**

Kepuasan pelanggan menjadi target tersendiri bagi penyedia pelayanan untuk mendapatkan apresiasi terhadap kinerjanya. Begitu juga terhadap penumpang suatu alat transportasi. Sebuah layanan maksimal akan memberi dampak yang besar untuk kemajuan pemberi pelayanan, konsumen akan merasa nyaman dan bahkan akan percaya dengan produk tersebut jika konsumen tersebut merasa puas terhadap pelayanan. Tetapi hal tersebut akan berbanding terbalik jika pelayanan yang diberikan oleh suatu

---

<sup>25</sup> Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal 75

pemberi pelayanan tidak maksimal, justru hal ini akan membuat pelanggan tidak akan terpuaskan dan tidak akan merasa nyaman ketika menggunakan jasa pelayanan tersebut.<sup>26</sup>

Kepuasan adalah ketika seseorang merasa kekecewaan atau kesenangan sebagai hasil membandingkan satu capaian yang dirasa dari produk atau hasil dalam hubungan dengan harapannya”. mengemukakan bahwa kepuasan adalah “Konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut<sup>27</sup>:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen”. Implikasi dari kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis, pemerintah, dan konsumen. Dalam dunia bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi efektivitas pemasaran. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat menghasilkan pertumbuhan penjualan

<sup>26</sup> Branti, Istariyani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen*. FE: UMS. 2002. hal. 43

<sup>27</sup> Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. hal. 121

dan pangsa pasar jangka panjang dan jangka pendek sebagai akibat dari pembelian tunai.

Kepuasan konsumen menawarkan beberapa keuntungan, antara lain:<sup>28</sup>

1. Hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis.
2. Ciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang.
3. Dapat menumbuhkan loyalitas konsumen.
4. Merancang rekomendasi lisan yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Citra perusahaan meningkat di mata konsumen.
6. Laba operasional meningkat.

Bagi pemerintah, gagasan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat membantu mereka mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang memerlukan tindakan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan konsumen. Bagi konsumen, konsep kepuasan pelanggan berguna ketika memberikan lebih banyak informasi tentang seberapa puas konsumen lain dengan produk atau layanan tertentu.

Jika pelanggan atau wisatawan puas dengan pelayanan yang diterima selama proses transaksi dan juga puas dengan barang atau jasa yang diterima, maka kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan jasa tersebut lagi dan bahkan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Mereka menggunakan produk dan jasa yang diterima dari perusahaan. Mereka juga cenderung tidak beralih ke pesaing perusahaan. Menjaga pelanggan atau penumpang senang sesekali mempromosikan hubungan pelanggan yang baik. Hal ini dapat memberikan penyedia layanan keuntungan yang berbeda.

Pada dasarnya, kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara pentingnya kinerja atau hasil dibandingkan dengan persepsi konsumen. Dari berbagai pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi pasca pembelian konsumen, dimana produk atau jasa yang dikonsumsi setidaknya dapat memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan

---

<sup>28</sup> Tjiptono, Fandy. (2008). *“Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima”*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. hal.35

konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi. ketika tercapai. hasilnya tidak sesuai dengan harapan konsumen..

### 2.2.8 Standar Pelayanan Penumpang

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, pelayanan angkutan merupakan salah satu ukuran pelayanan dalam pelayanan publik, hal ini tercermin dalam pelayanan PT. ASDP merupakan layanan transportasi yang terbagi menjadi dua mekanisme, yaitu angkutan penumpang dan angkutan kendaraan. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. Pasal 37 Standar Angkutan Penumpang Maritim Tahun 2015 menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur dan acuan yang digunakan oleh penyedia jasa dalam menilai mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji penyedia jasa kepada masyarakat dengan mutu yang tinggi, . perspektif cepat dan mudah, . pelayanan yang terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan yang disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.PM 37 Tahun 2015 termasuk: <sup>29</sup>

- a. Layanan keselamatan, yang meliputi informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan.
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban meliputi pelayanan keamanan berupa ruang tunggu dan pengantaran penumpang, boarding dan boarding penumpang, PS dan petugas keamanan, informasi insiden keamanan dan peralatan keamanan.
- c. Keandalan layanan meliputi kenyamanan dan ticketing, serta informasi keberangkatan dan kedatangan kapal.
- d. Fasilitas seperti ruang tunggu, koridor pemeriksaan, toilet, tempat ibadah, penerangan, ruang kebersihan, ruang pengatur suhu, ruang perawatan kesehatan dan ruang khusus merokok.

---

<sup>29</sup> Triyani, D., Lasse, D. A., Widodo, W., & Hasan, H. (2017). *Customer Relationship Management dan Performansi Pelabuhan*. Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, 4(1), hal.69

- e. Kenyamanan layanan meliputi informasi layanan, informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, informasi gangguan kapal, informasi transportasi lanjutan, fasilitas layanan penumpang, boarding dan debarking penumpang, fasilitas parkir dan layanan bagasi untuk penumpang.
- f. Layanan kesetaraan meliputi kamar untuk difabel dan kamar untuk ibu menyusui.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdi Saputra dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Kapal Teluk Sinabang Sebagai Jalur Pengembangan Wisata Bahari Rute Labuhan Haji-Simeulue. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pelayanan dan tingkat kesesuaian responden/penumpang angkutan laut analisis kapal Kmp.teluk Sinabang menggunakan Indeks Persepsi. Analisis hasil Analisis Kinerja Penting yang akan datang oleh para peneliti di Tingkat Perahu Kinerja untuk Kesesuaian Responden (Tki) 0.09, penilaian Persepsi Berdasarkan Tingkat Kinerja Perahu diperoleh hasil Kesesuaian Responden (Tki) 2.33, dan penilaian Persepsi oleh Kepentingan diperoleh hasil Kesesuaian responden (Tki) 1.00. Jadi pentingnya hasil keseluruhan dan kinerja dalam mendapatkan hasil persepsi penumpang secara keseluruhan tentang Kesesuaian Tingkat Responden  $73,94 = 74$  (Tki 74%). Kesesuaian responden (Tki) adalah hasil dari pernyataan yang membuktikan hipotesis jika nilai kinerja rata-rata di atas sebagai serta rata-rata nilai kepentingan/harapan pada tingkat kesesuaian responden angkutan feri KMP.Teluk Sinabang di bawah Tki <100%, yang berarti jasa angkutan KMP.Teluk Sinabang kurang memuaskan.<sup>30</sup>
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdi Saputra dengan judul “Manajemen Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Dalam, Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Bongkar Muat” Tujuan dari penelitian ini

---

<sup>30</sup> Ferdi Saputra, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Kapal Teluk Sinabang Sebagai Jalur Pengembangan Wisata Bahari Rute Labuhan Haji-Simeulue*. Skripsi, Jurusan Teknik Sipil Universitas Tengku Umar Jurusan Teknik Sipil. hal, 2

adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa bongkar muat PT . . Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Emas, Semarang, Indonesia. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor kecepatan bongkar muat pelayanan, pengumpulan dan pembuangan fasilitas/peralatan dan empati serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Responden survei ini adalah 80 perusahaan klien, yang terdiri dari perusahaan pelayaran (Shipping company), Marine Freight Forwarding (EMKL)/PPJK, Freight Forwarding. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, dimana data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kecepatan pelayanan bongkar muat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan operator sarana/peralatan bongkar muat, dan kepedulian petugas (emphasis) terhadap kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sumardi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survey pasar perusahaan pelayaran di pelabuhan tanjung priok, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi laut Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Penelitian menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan (gap model). SERVQUAL bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang didasarkan pada analisis kesenjangan (gap analysis) antara harapan dan kinerja pelayanan. Penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan melibatkan 91 perusahaan pelayaran yang diambil dengan teknik acak sederhana. Data penelitian selanjutnya dianalisis dengan analisis Serqual. Hasil penelitian

---

<sup>31</sup> Retno Mulatsih, Edi Wahyuni dan Andar Sri Sumantri, 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat*. Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “AMNI” Semarang, hal . 11

menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok dinilai perusahaan pelayaran cukup baik dan tingkat harapan pelayanan tergolong tinggi. Dimensi pelayanan yang dianggap paling penting adalah keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap perusahaan pelayaran, maka perlu melakukan perbaikan pelayanan dengan urutan prioritas: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Upaya perbaikan juga perlu mengacu pada hasil diagram kartesius, yaitu dengan berusaha mempertahankan atribut-atribut pelayanan pada kuadran B, meningkatkan perbaikan atribut pelayanan kuadran A, dan mengurangi upaya yang dilakukan terhadap atribut pelayanan pada kuadran C. selain itu, perlu juga dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan lain, seperti 7S dari McKinsey yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.<sup>32</sup>

#### 2.4 Kerangka Berpikir

Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum, karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat pada umumnya dan kepada calon penumpang khususnya.

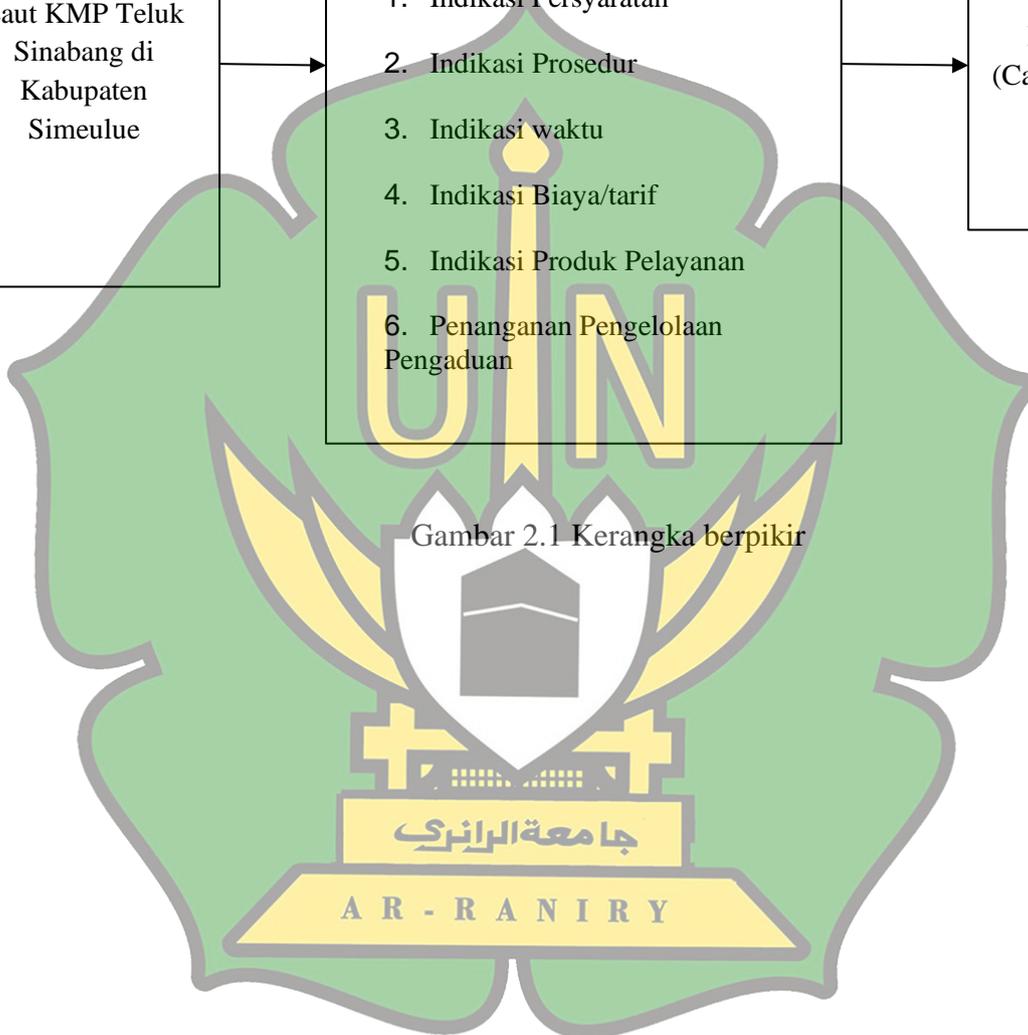
Untuk mengukur kualitas pelayanan pada Pada Transportasi Laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue, maka penulis menggunakan keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 standar pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pikir dari penelitian ini digambarkan dengan skema seperti berikut:

---

<sup>32</sup> Sumardi, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015)*, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Jl. Magelang KM 4.4, Yogyakarta 55284, Indonesia, hal. 15



Gambar 2.1 Kerangka berpikir



## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif secara deskriptif. Pendekatan kualitatif sebagai “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.<sup>33</sup> Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku”. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menfinterprestasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

### 3.2 Fokus Penelitian

Maka penelitian berfokus pada :

**Tabel 3.1 Fokus Penelitian**

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Laut	a. Indikasi Persyaratan b. Indikasi Prosedur c. Indikasi Waktu d. Indikasi Biaya/tarif e. Indikasi Produk Pelayanan f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan Publik

---

<sup>33</sup> Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung. hal. 55

2	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Laut	a. Sistem, mekanisme, dan prosedur b. Waktu pelayan c. Biaya/ tarif d. Perilaku pelayanan e. Fasilitas pelayanan f. Penanganan pengaduan dan masukan.	Kualtas Pelanyana Publik Pada Transportasi Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan Pelayanan Publik
---	---	--	--

bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap transportasi laut di kabupaten simeulue dan faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di pelabuhan kabupaten simeulue.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Kolok, Desa Kota Batu, Kecamatan Simeulue Timur, Kabupaten Simeulue.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari dua jenis data yaitu:

#### 1. Data Primer

Merupakan sumber informasi yang dapat diperoleh dari lapangan. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan secara langsung melalui penelitian turun ke lokasi penelitian untuk mencari fakta dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan yang lebih mengetahui tentang hal tersebut.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah “Data yang diperoleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada”. Data sekunder merupakan data yang di dapat dari studi kepustakaan, dokumen, koran,

internet dan lainnya, yang berkaitan dengan kajian penelitian yang diteliti oleh penulis.

### 3.5 Informan Penelitian

Dalam pengangkatan informan, penulis menggunakan purposive sampling (mengambil informan berdasarkan tujuannya), artinya orang yang dijadikan informan sengaja disebutkan namanya oleh peneliti berdasarkan tujuan dan aspek penelitian. Mengenai sumber informasi untuk memperoleh informasi, berikut ini adalah:

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No	Narasumber	Jumlah
1	Penumpang, yang menggunakan jasa transportasi	9
2	Pihak Pengelola kapal	5
<b>Total</b>		<b>14</b>

Dalam pengangkatan informan, penulis menggunakan purposive sampling (mengambil informan berdasarkan tujuannya), artinya orang yang dijadikan informan sengaja disebutkan namanya oleh peneliti berdasarkan tujuan dan aspek penelitian. Mengenai sumber informasi untuk memperoleh informasi, berikut ini adalah:

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data adalah untuk memperoleh atau mengumpulkan informasi (informasi) yang dapat digunakan untuk menjelaskan dan menjawab masalah penelitian secara objektif. Data diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian<sup>34</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

<sup>34</sup> Iqbal, Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya..* PT. Ghalia Indonesia. Jakarta. hal 28

### 1. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah “Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat segala hal yang ingin diteliti” Observasi dilakukan secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh gambaran yang akurat tentang objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan penyeberangan yang diberikan kepada penumpang di Pelabuhan Kolok.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah “Percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.<sup>35</sup> Teknik pengumpulan data wawancara ini dengan mengajukan pertanyaan langsung melalui tanya jawab langsung kepada narasumber yang menjadi informan dalam penelitian ini. Melalui wawancara mendalam ini diharapkan dapat mengungkap detail dan kedalaman pertanyaan penelitian.

### 3. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil dan hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data ini, dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Peneliti juga melakukan dokumentasi yaitu dengan mengambil foto yang diperlukan di lapangan sebagai dokumen penunjang dalam penelitian ini.

---

<sup>35</sup> Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung, hal. 135

### 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan antara lain validitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang diterapkan melalui perpanjangan observasi, peningkatan determinasi penelitian, triangulasi, dan member check. Tujuan dari tes ini adalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang mata pelajaran yang sedang dipelajari.

Adapun pengujian kredibilitas data adalah sebagai berikut:

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Perlu dilakukan observasi lanjutan, karena berdasarkan observasi yang dilakukan dirasa informasi yang diperoleh masih kurang. Memperluas pengamatan berarti peneliti tetap berada di lapangan penelitian sampai pengumpulan data jenuh. Pengamatan yang diperluas juga dilakukan oleh peneliti ketika sebelumnya diperoleh atau informasi yang diperlukan tidak cukup atau tidak memadai. Pengamatan ini pada awalnya diperluas oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Peneliti terlebih dahulu melakukan observasi kemudian mengamati kembali dalam studi lanjutan, melakukan beberapa wawancara dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih detail.<sup>36</sup>

#### 2. Peningkatan Ketekunan

Kegigihan yang lebih besar berarti pengamatan yang lebih dalam untuk mencapai kepastian data. Tekad meningkat dengan membaca berbagai sumber, dan buku-buku dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan temuan yang diteliti, sehingga berguna untuk memeriksa apakah informasi itu benar dan dapat dipercaya atau tidak. Para peneliti meningkatkan konsistensi penelitian ini.

Peningkatan penelitian yang dilakukan peneliti antara lain karena selain pengamatan yang lebih mendalam, peneliti meminta lebih banyak informasi dan data untuk mendukung penelitian, sehingga informasi dan hasil

---

<sup>36</sup> Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung, hal. 327

yang diperoleh lebih akurat dan dapat diandalkan. Peneliti meminta dokumen yang berkaitan dengan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan masalah penelitian.

### 3. Triangulasi

Analisa triangulasi merupakan “Suatu metode analisis untuk mengatasi masalah akibat dari kajian mengandalkan satu teori saja, satu macam data atau satu metode penelitian saja. Triangulasi dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan dari beberapa pihak secara terpisah namun dengan karakteristik yang sama, kemudian hasilnya di *cross check* antara jawaban yang satu dengan yang lain. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan terhadap orang yang sama-sama mengetahui permasalahan yang akan diteliti, seperti informan.

Hasil jawaban dari beberapa pihak tersebut kemudian dilihat kesamaan dan perbedaannya, sehingga dapat dilihat penerimaan diri berdasarkan pengalaman psikologis dari orang yang satu dengan orang yang lain. Triangulasi juga dilakukan dalam penelitian ini. Peneliti juga melakukan triangulasi yaitu melakukan *cross chek* serta mencari tau kebenaran akan keterangan yang didapat dari keterangan para informan yang ada. Adapun tujuan dilakukan triangulasi ini adalah untuk membandingkan, mencari tau, menyamakan kebenaran dan kejelasan dari informan yang didapat dari informan yang berbeda dan juga berbeda keterangan, untuk dapat ditarik kesimpulan secara umum dan tepat.

### 4. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan”. Analisis kasus negatif ditemukan dalam penelitian ini, karena informasi ataupun keterangan-keterangan yang diberikan oleh informan terkadang ada yang berbeda.

### 5. *Member Check*

Verifikasi anggota, atau member testing, dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian dari sumber yang memberikan informasi, untuk memverifikasi kebenaran informasi dan interpretasinya. Pengendalian dilakukan dengan:

- a. Evaluasi dilakukan secara eksternal oleh informan
- b. Koreksi kesalahan
- c. Memberikan informasi tambahan secara sukarela
- d. Melibatkan informan dalam ruang lingkup penelitian membuka peluang untuk merancang ringkasan sebagai langkah awal dalam analisis data.
- e. Menilai kecukupan keseluruhan dari data yang dikumpulkan.

Member check juga dilakukan oleh peneliti, membandingkan informasi yang diterima dari informan lain untuk mengetahui kebenaran informasi atau informasi yang diterima. Tujuannya juga untuk menyinkronkan informasi yang diterima sehingga relevan, tepat dan jelas, sehingga peneliti tidak menimbulkan kebingungan dan kesalahpahaman. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai validitas temuan penelitian kualitatif. Kredibilitas terjadi ketika partisipan mengungkapkan bahwa penelitian tersebut benar-benar pengalaman mereka sendiri. Dalam hal ini peneliti memberikan data yang telah ditranskripsikan kepada partisipan untuk dibaca kembali.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Simeulue**

Kabupaten Simeulue merupakan sebuah wilayah kabupaten yang terletak di Aceh, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Sinabang. Kabupaten simeulue berada kurang lebih 150 km dari lepas pantai barat Aceh., yang memiliki luas wilayah 2.310 km<sup>2</sup>. Dilihat dari posisi geografis, Kabupaten Simeulue terletak pada koordinat 02° 02' 03''- 03° 02' 04'' Lintang Utara dan 95° 22' 15'' – 96° 42' 45'' Bujur Timur. Kabupaten Simeulue memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Samudera Hindia
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia
3. Sebelah barat berbatasan dengan Samudera Hindia
4. Sebelah timur berbatasan dengan Samudera Hindia

Secara administratif, Kabupaten Simeulue terbagi menjadi 10 kecamatan yaitu Afalan, Salang, Simeuleu Barat, Simeulue Tengah, Simeulung Timur, Simeulue Cut, Teupah Barat, Teupah Tengah, Teupah Selatan, Teluk Dalam. Data jumlah penduduk Kabupaten Simeulue sebanyak 96,419 jiwa.

##### **4.1.2 Visi dan Misi KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue**

KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue merupakan bagian dari PT Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan (ASDP) yaitu badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang transportasi air. Dalam pengelolaannya, visi dan misi dari KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue juga merupakan bagian dari visi dan misi PT ASDP Indonesia Ferry, yakni:

VISI: “Terdepan dalam menghubungkan masyarakat dan pasar melalui jasa penyeberangan- pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata *waterfront*”.

MISI:

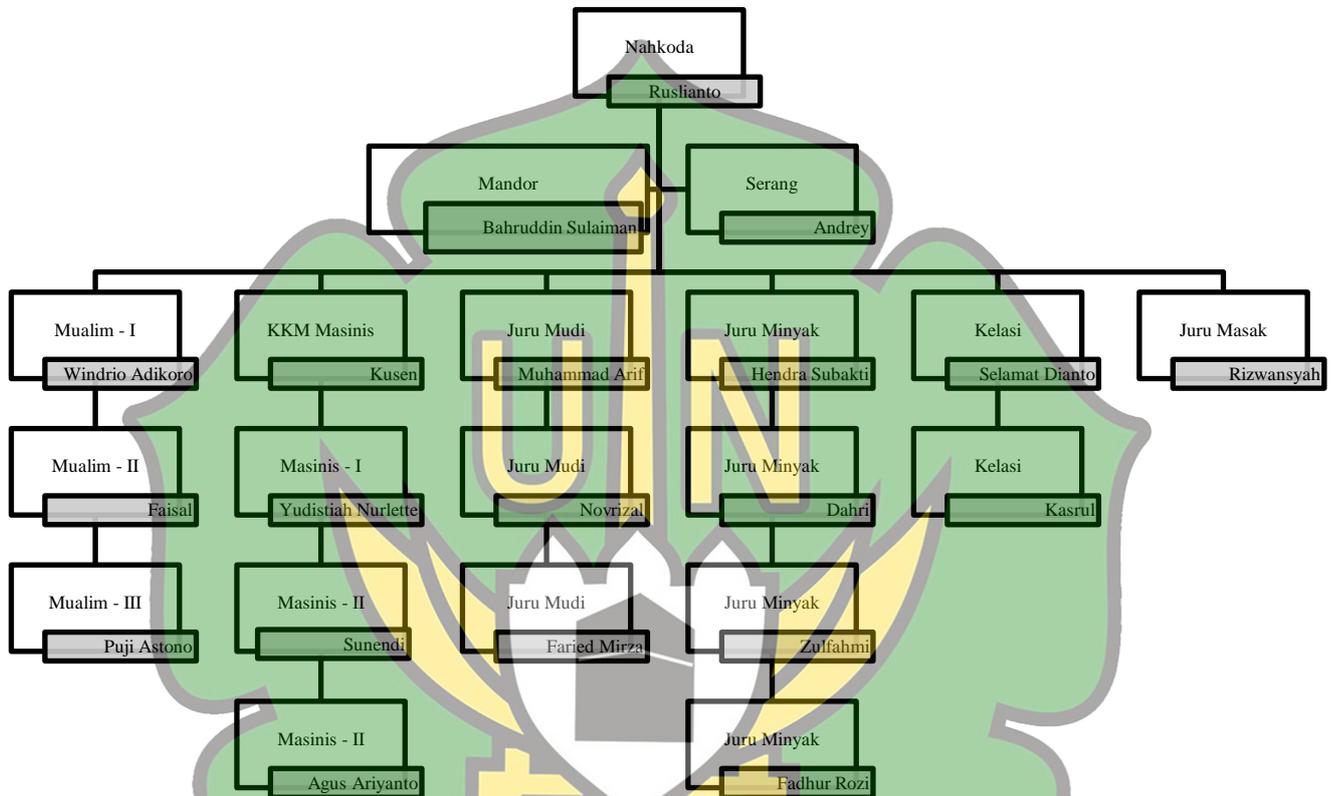
1. Menciptakan dan mengoptimalkan nilai perusahaan dengan menghubungkan masyarakat dan pasar
2. Menekankan keunggulan operasional melalui:
  - Budaya Pelayanan yang operasional dan berkualitas
  - Fasilitas pelabuhan terintegrasi, armada dan infrastruktur yang handal
  - Penerapan teknologi berbasis nilai
3. Aktif mendukung dan berperan dalam pengembangan ekonomi melalui layanan logistik dan tujuan wisata pilihan
4. Secara konsisten mengedepankan keselamatan dan layanan penuh keramahan, tulus dan berkualitas
5. Penerapan standar lingkungan berkelanjutan

#### **4.1.3 Bagan Struktur Organisasi KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue**

Adapun susunan struktur organisasi di KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue adalah sebagai berikut.

1. Nahkoda
2. Mualim
3. Masinis/KKM
4. Mandor
5. Serang
6. Juru Mudi
7. Juru Minyak
8. Kelasi
9. Juru Masak.

**STRUKTUR ORGANISASI KMP TELUK SINABANG DI KABUPATEN  
SIMEULUE**



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi KMP Teluk Sinabang**

#### 4.2 Hasil Penelitian

KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue merupakan kapal ferry yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang/masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan pada transportasi laut dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dari rumusan masalah. Dengan demikian, pemberian pelayanan publik tersebut telah dilakukan pada KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue adalah melalui langkah-langkah yang sesuai dengan Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 terkait standar pelayanan sebagai berikut:

#### 4.2.1 Indikasi Persyaratan

Persyaratan adalah unsur dari standar pelayanan yang dipergunakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015<sup>37</sup>., dimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jasa tertentu terbagi menjadi dua, yaitu persyaratan teknis dan administratif. Persyaratan layanan tersebut dapat berupa dokumen atau barang/lain-lain tergantung kebutuhan masing-masing layanan. Dalam mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, juga harus memperhatikan apakah persyaratan harus dipenuhi pada awalnya, akhirnya atau bertahap sesuai kebutuhan. Demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue tentu memerlukan penerapan persyaratan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hendra Wijaya selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Penyelenggara pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang memiliki tanggung jawab yang besar terhadap keselamatan penumpang pengguna jasa. Prosedur yang harus diterapkan harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan agar lebih menjaga prioritas keselamatan penumpang bagi para penumpang dan diharapkan mengikuti arahan yang telah diberikan sehingga tidak terjadinya kekeliruan atau hal yang tidak diinginkan dalam perjalanan kapal.”<sup>38</sup>*

Hal lain yang disampaikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ruslianto selaku Kapten/Nahkoda KMP Teluk Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Adapun syarat penumpang/pengguna jasa yang harus dimiliki ialah tiket penumpang sesuai dengan yang mereka pesan, misalnya ekonomi, bisnis, dan VIP*

---

<sup>37</sup> Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, hal 8.

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang

*sehingga nama penumpang akan tercatat didaftar penumpang/pengguna jasa yang ikut didalam kapal selama pelayaran.”<sup>39</sup>*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa indikator persyaratan yang wajib dipenuhi oleh penumpang/pengguna jasa adalah memiliki tiket kapal yang sesuai dengan yang dipesan. Hal ini bertujuan agar penumpang/pengguna jasa terdaftar sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat bertanggung jawab penuh jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

#### **4.2.2 Indikasi Prosedur**

Prosedur merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Dalam penyelenggara pelayanan wajib memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa tidak terdapat standar pelayanan yang dipublikasikan kepada publik secara terbuka berupa papan informasi mengenai rincian tarif, penetapan waktu pelayanan ataupun biaya pelayanan. Hal ini didukung dari hasil wawancara kepada penumpang terkait jadwal keberangkatan kapal yang sering tidak sesuai dengan yang sudah terjadwalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Beberapa standar pelayanan yang tersedia di KMP Teluk Sinabang yang disediakan berupa tempat duduk, tersedia matras, kantin, musola, kamar mandi dan lain sebagainya. Namun beberapa kualitas sarana belum tersedia secara menyeluruh”<sup>40</sup>*

Dalam wawancara peneliti dengan Bapak Sumardi selaku penumpang menyebutkan bahwa:

*“Untuk fasilitas pelayanan dari yang saya temui masih kurang sesuai dikarenakan banyak ditemukan fasilitas pelayanan yang sebagian sudah rusak. Pelayanan yang didapatkan juga kurang bagus, dimana yang awalnya sudah*

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Ruslianto, Kapten/Nahkoda KMP Teluk Sinabang

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang

*tersedia tempat duduk kemudian tempat tersebut sudah ditempati oleh penumpang lain.”<sup>41</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Lila Farisa selaku penumpang kapal menyebutkan bahwa:

*“Kalau menurut saya memang untuk mendapatkan informasi sangat sulit dikarenakan tidak disampaikan kepada penumpang atau pengguna jasa, apalagi jika tidak memiliki sosial media.”<sup>42</sup>*

Kejelasan prosedur pelayanan sangat penting agar proses pelayanan yang diberikan kepada publik tidak berbelir-belit. Setiap pelayanan yang diberikan sudah seharusnya memperhatikan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna jasa atau penumpang.

#### **4.2.3 Indikasi Waktu**

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, dibutuhkan perhatian lebih terkait prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan jasa, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham Muryanto selaku penumpang kapal menyebutkan bahwa:

*“Sering sekali terjadi perubahan jadwal yang tiba-tiba namun tidak disampaikan kepada penumpang atau pengguna jasa, apalagi saya hanya memiliki hp yang tidak dapat membuka sosial media.”<sup>43</sup>*

Hal ini selaras dengan hasil wawancara Bapak Muhammad Irja selaku penumpang yang menyebutkan bahwa:

*“Kami sebagai penumpang merasa waktu yang ditentukan terkait pelayanan kurang baik, dikarenakan adanya perubahan yang secara tiba-tiba,*

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Sumardi, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Lila Farisa, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Ilham Muryanto, Penumpang KMP Teluk Sinabang

*apalagi kami sudah sampai dipelabuhan 30 menit sebelum waktu keberangkatan yang ditetapkan diawal.”<sup>44</sup>*

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Rahma Dewi Lestari selaku penumpang yang menyebutkan bahwa:

*“Perubahan waktunya sering terjadi secara tiba-tiba, biasanya disebabkan oleh faktor perubahan cuaca, tetapi hal tersebut tidak disampaikan kepada penumpang, sehingga kami sering kebingungan akan perubahan waktu tersebut.”*

Informasi pelayanan mempunyai peran penting dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa secara luas. Penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan informasi terkait kejelasan waktu pelayanan kepada pengguna jasa atau penumpang.

#### **4.2.4 Indikasi Biaya/Tarif**

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hendra Wijaya selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Dalam pelayanan yang didapatkan penumpang atau pengguna jasa sesuai dengan setiap tiket yang dipesan, yang membedakan hanya tarif harga dan fasilitas sesuai dengan kelasnya seperti ekonomi, bisnis dan VIP”.<sup>45</sup>*

Dari hasil wawancara dengan Ibu Rauda selaku penumpang menyebutkan sebagai berikut:

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Irja, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang

*“Saat ini untuk harga tiket masih sesuai namun fasilitas yang diberikan kurang sesuai hal ini dikarenakan banyak fasilitas yang rusak. Untuk pelayanan juga kurang dimana sering sekali tempat duduk yang sebelumnya sudah tersedia tiba-tiba saja sudah terisi oleh penumpang lain.”<sup>46</sup>*

Hal lain juga disampaikan dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Irja selaku penumpang yang menyebutkan bahwa:

*“Menurut saya harga tiket dengan fasilitas yang didapatkan tidak sesuai, apalagi banyak didapatkan fasilitas yang rusak, kursi yang diduduki oleh penumpang lain, dan fasilitas seperti kamar mandi yang kurang bersih.”<sup>47</sup>*

Dalam hal ini terkait tarif tiket masih terjangkau oleh pengguna jasa, hanya saja kesetaraan pelayanan perlu diperhatikan lebih agar tidak memicu perselisihan yang tidak diinginkan dalam pelayanan KMP Teluk Sinabang yang diakibatkan oleh adanya kekeliruan, sehingga mampu menyebabkan penurunan kualitas KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue.

#### **4.2.5 Indikasi Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Wawancara peneliti dengan Bapak Hendra Wijaya selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Penyelenggara pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang memiliki tanggung jawab yang besar terhadap keselamatan penumpang pengguna jasa. Produk pelayanan yang diterapkan harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan agar lebih menjaga prioritas keselamatan penumpang bagi para penumpang dan*

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu Rauda, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Irja, Penumpang KMP Teluk Sinabang

*diharapkan mengikuti arahan yang telah diberikan sehingga tidak terjadinya kekeliruan atau hal yang tidak diinginkan dalam perjalanan kapal.”<sup>48</sup>*

Dalam wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Bedul selaku penumpang menyebutkan bahwa:

*“Pelayanan transportasi laut sudah sesuai dengan yang diharapkan tetapi masih banyak kekurangan dalam pelayanan dalam hal fasilitas yang didapatkan.”<sup>49</sup>*

Hal ini selarah dengan hasil wawancara dari Bapak Muhammad Irja selaku penumpang yang menyebutkan bahwa:

*“Untuk biaya dan fasilitas pelayanan kurang baik dimana seringkali tiket yang saya beli VIP namun fasilitas yang saya dapatkan seperti tiket ekonomi. Fasilitas lainnya seperti toilet dalam hal kebersihannya kurang bagus.”<sup>50</sup>*

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ainun Mardiah selaku penumpang juga menyebutkan bahwa:

*“Pelayanan transportasi laut sudah sesuai dengan yang diharapkan tetapi kualitasnya masih belum memadai. Namun, sudah sangat membantu untuk penumpang perjalanan jauh.”<sup>51</sup>*

Dalam hal ini terdapat beberapa permasalahan terkait ketidaksesuaian pelayanan yang didapatkan dan masih banyak beberapa fasilitas pelayanan yang rusak sehingga tidak dapat digunakan. Penyedia pelayanan dalam hal ini pengelola KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeuleu harus lebih memperhatikan pelayanan yang akan diberikan untuk penumpang karena sangat mempengaruhi penilaian atas kualitas pelayanan publik.

#### **4.2.6 Penanganan Pengelolaan Pengaduan**

Pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang

<sup>49</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammda Bedul, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammda Irja, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Ainun Mardiah, Penumpang KMP Teluk Sinabang

pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menyebutkan sebagai berikut:

*“Penumpang dapat melaporkan pengaduan ke layanan pengaduan yang tersedia dipelabuhan. Caranya dengan memberikan kepada pihak kapal atau dengan melaporkan kepada pengawal pelabuhan”*.<sup>52</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Rahma Dewi Lestari selaku penumpang menyebutkan bahwa:

*“Kami selaku penumpang sulit melaporkan ketidaksesuaian kepada layanan pengaduan hal ini dikarenakan tidak ditemukan solusi terkait permasalahan yang kami alami”*.<sup>53</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Cici Aulia selaku penumpang yang menyebutkan bahwa:

*“Sering sekali terjadi ketidaksesuaian fasilitas dengan tiket yang dipesan, ini dikarenakan adanya penumpang yang duduk dikursi yang tidak sesuai dengan tiketnya dan ketika kami ingin melaporkan hal tersebut, tidak didapatkan solusi terkait ketidaksesuaian tersebut”*.<sup>54</sup>

Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik perlu lebih memperhatikan terkait pengaduan yang dilaporkan oleh penumpang/pengguna jasa, dimana hal tersebut berperan penting sebagai penentuan kualitas layanan yang didapatkan pengguna jasa.

### 4.3 Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan mendeskripsikan secara objektif terkait kualitas pelayanan pada transportasi laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue. Hasil

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Rahma Dewi Lestari, Penumpang KMP Teluk Sinabang

<sup>54</sup> Wawancara dengan Ibu Cici Aulia, Penumpang KMP Teluk Sinabang

pembahasan ini menggunakan data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka untuk pembahasannya yakni sebagai berikut:

#### **4.3.1 Kualitas Pelayanan Publik di KMP Teluk Sinabang**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang dilakukan berdasarkan rujukan dari keputusan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Standar Pelayanan untuk melihat kualitas pelayanan melalui dimensi persyaratan, dimensi sistem, mekanisme dan prosedur, dimensi saran dan prasarana, serta dimensi perilaku pelaksana. Adapun hasil penelitian terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Indikasi Persyaratan**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Pada penelitian ini dalam dimensi persyaratan yang harus dipenuhi berupa dokumen atau barang/lain-lain sesuai dengan kebutuhan layanan. Jika mengacu pada hal tersebut, maka persyaratan pelayanan publik KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue dapat dideskripsikan bahwa beberapa hal yang harus dimiliki oleh pengguna jasa adalah kepemilikan tiket.

Persyaratan pelayanan tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang, dimana hal yang disampaikan ialah dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggung jawab yang besar terhadap keselamatan penumpang, untuk itu prosedur yang dijalankan harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Hal lain juga disampaikan oleh Kapten/Nahkoda KMP Teluk Sinabang, dimana syarat yang harus dipenuhi oleh penumpang/pengguna jasa ialah kepemilikan tiket yang sesuai dengan yang dipesan. Tujuannya agar nama penumpang tercatat didaftar yang ikut dalam kapal selama pelayaran. Selain itu, apabila ada hal yang terjadi selama perjalanan, hal tersebut tidak dapat menjadi

tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dikarenakan penumpang tersebut tidak tercatat sebagai penumpang/pengguna jasa selama pelayaran.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut persyaratan satandar pelayanan menjadi salah satu unsur yang harus dipenuhi oleh penumpang adalah kepemilikan tiket kapal. Untuk itu diperlukan perhatian lebih terkait dimensi persyaratan, hal ini dikarenakan berperan penting mempengaruhi keselamatan penumpang/pengguna jasa dalam pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 21 menyatakan salah satu komponen standar pelayanan yang ada meliputi indikator persyaratan dan pada pasal 21 huruf b juga menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, diantaranya persyaratan teknis maupun administratif.

Menurut Ismet Sulila (2015) dalam bukunya menjelaskan bahwa kualitas suatu pelayanan dapat dinilai atau ditentukan melalui tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas terhadap suatu pelayanan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan suatu pelayanan tersebut tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas suatu pelayann publik baik atau tidak diperlukan indikator spesifikasi sebagai bentuk penilaian pada pelayanan publik.<sup>55</sup>

Hal ini juga menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik indikasi persyaratan merupakan unsur yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dengan merujuk pada standar pelayanan yang dijadikan pedoman sesuai setiap jenis pelayanan. Untuk itu, indikasi persyaratan berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan kualitas pelayanan publik. Pada pelaksanaannya, maka KMP Teluk Sinabang sudah memenuhi dimensi persyaratan dengan baik.

---

<sup>55</sup> Sulila, I. (2015). Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Penerbit Deepublish

## 2. Indikasi Prosedur

Penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memberikan prosedur atau tata cara pelayanan yang mudah kepada pengguna jasa atau penumpang. Pemberian prosedur ini harus sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa atau penumpang dan menentukan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan indikator pelayanan tersebut ditemukan bahwa di KMP Teluk Sinabang berjalan kurang baik yaitu terkait beberapa sarana belum tersedia secara menyeluruh, adanya perubahan jadwal yang menjadi permasalahan bagi pengguna jasa atau penumpang, dan fasilitas pelayanan yang sebagian sudah rusak. Untuk itu diperlukan perhatian lebih terhadap kejelasan prosedur pelayanan dengan menyediakan papan informasi sehingga hal tersebut akan memudahkan pengguna jasa untuk melihat apabila terjadi perubahan jadwal kapal.

Prosedur pelayanan tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang yang menyampaikan terkait standar pelayanan yang sudah tersedia diantaranya tempat duduk, matras, kantin, musola, kamar mandi dan lain sebagainya, namun beberapa kualitas sarana masih ada yang belum tersedia secara menyeluruh.

Adapun beberapa permasalahan yang disampaikan oleh penumpang/pengguna jasa yang menyebutkan fasilitas pelayanan yang didapatkan masih kurang sesuai dikarenakan sebagian fasilitas pelayanan yang sudah rusak dan adanya ketidaksesuaian pelayanan yang didapatkan.

Hal ini juga disampaikan oleh penumpang/pengguna jasa lainnya yang menyebutkan bahwa sulit mendapatkan informasi dikarenakan tidak disampaikan kepada penumpang, tidak tersedia papan informasi, apalagi bagi penumpang yang tidak memiliki media sosial.

Indikasi persyaratan pada KMP Teluk Sinabang belum berjalan dengan baik sehingga diperlukan perhatian lebih terkait kejelasan prosedur pelayanan kapal. Hal ini merujuk pada sumber Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik menyatakan bahwa indikasi prosedur menjadi salah

satu proses dimana penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan informasi untuk menentukan tatacara pelayanan yang diberlakukan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan sumber keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut menyatakan bahwa prosedur pelayanan menjadi proses yang perlu dan harus dilalui seorang penumpang untuk mendapatkan jasa pelayanan yang dibutuhkan. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai sehingga pelayanan publik pada KMP Teluk Sinabang dapat berjalan dengan baik.

Menurut Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si (2019) dalam bukunya menjelaskan bahwa pada proses komunikasi yang efektif antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan memuat prosedur pelayanan yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Dalam hal ini diperlukan papan pengumuman yang menjadi sarana paling efektif dalam memberikan informasi terkait pelayanan dan berbagai informasi lain terkait pelayanan kepada masyarakat yang mudah dijangkau oleh pengguna jasa.<sup>56</sup>

Untuk itu, penyelenggara pelayanan publik diperlukan memberikan informasi yang sesuai terkait kejelasan prosedur pelayanan yang akan disampaikan kepada penumpang/pengguna jasa sebagai salah satu indikator yang menentukan kualitas pada pelayanan publik. Setiap pelayanan yang diberikan sudah seharusnya memperhatikan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna jasa atau penumpang.

### 3. Indikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, dibutuhkan perhatian lebih terkait prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan jasa, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

---

<sup>56</sup> Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Penerbit Media Sahabat Cendekia

Adapun permasalahan yang disampaikan oleh penumpang/pengguna jasa yang menyebutkan sering sekali terjadi perubahan jadwal yang tiba-tiba namun tidak disampaikan sehingga menyulitkan penumpang/pengguna jasa apalagi yang tidak memiliki media sosial.

Pada indikator waktu di kapal, berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak tersedianya papan pemberitahuan sehingga menyulitkan penumpang/pengguna jasa dalam mengetahui perubahan jadwal. Hal ini perlukan perhatian lebih karena akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut indikasi waktu menyebutkan bahwa waktu pelayanan diperlukan dalam setiap proses pelayanan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Menurut Dikaprio Dewantoro (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu sangat penting dikarenakan hal ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>57</sup>

#### 4. Indikasi Biaya/Tarif

Biaya pelayanan dilakukan berdasarkan tahapan yang terdapat dalam prosedur pelayanan. Pada proses ini dilakukan identifikasi terkait biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Informasi yang disampaikan kepada penumpang/pengguna jasa harus jelas.

Dalam hal ini, hasil wawancara dengan Kepala Koordinator pelabuhan Penyebrangan Sinabang menjelaskan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan tiket yang dipesan, yang membedakan hanya tarif harga dan fasilitas sesuai dengan kelasnya seperti ekonomi, bisnis dan VIP.

---

<sup>57</sup> Dewantoro, D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU. Volume 1, 2020 | Hal. 278 - 293, 278-293.

Hal lain yang disampaikan oleh penumpang yang menjelaskan bahwa harga tiket dengan fasilitas yang didapatkan tidak sesuai hal ini dikarenakan terdapat banyak fasilitas yang rusak dan untuk pelayanan juga kurang baik dimana sering terjadi penumpang yang duduk tidak sesuai dengan tiket yang dipesan sehingga mempersulit penumpang lainnya.

Hasil wawancara tersebut didapatkan permasalahan terkait tarif tiket masih terjangkau oleh pengguna jasa, hanya saja kesetaraan pelayanan perlu diperhatikan lebih agar tidak memicu perselisihan yang tidak diinginkan dalam pelayanan KMP Teluk Sinabang yang diakibatkan oleh adanya kekeliruan, sehingga mampu menyebabkan penurunan kualitas KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue.

Menurut Putri Esa Genangu dan Etika Sabariah (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) PT Multimodatrans Indonesia menunjukkan bahwa biaya/tarif menjadi ukuran bagi pelanggan dalam menilai kualitas suatu pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa. Selain itu, kesesuaian tarif dengan kualitas menjadi tolak ukur kenyamanan yang diberikan terhadap penumpang sehingga hal ini menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>58</sup>

##### 5. Indikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Hasil pelayanan ini diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini menjadi sesuatu yang ditawarkan kepada pengguna jasa sesuai dengan tiket yang dimiliki penumpang.

Hasil wawancara dengan Kepala Koordinator Pelabuhan penyebrangan Sinabang menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung

---

<sup>58</sup> Genangu, P., dan Etika Sabariah. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) Pt Multimodatrans Indonesia. Volume 2, No.3. 2020

besar terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang pengguna jasa. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik juga memiliki kewajiban dalam menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas dalam pelayanan publik yang memadai dan juga memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si (2019) dalam bukunya menjelaskan pendapat yang dikemukakan oleh Parasman dan Kotler mengenai dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan diantaranya sarana pelayanan dalam menunjang pemberian pelayanan, keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien, jaminan akan keamanan dan privacy terhadap produk pelayanan, harga produk layanan yang terjangkau dan proporsi serta adil, dan empati atau tingkat hubungan yang intens dan saling menghargai serta menghormati antara pemberi pelayanan dengan publik yang dilayani.<sup>59</sup>

Dalam hal ini, hasil wawancara yang dilakukan dengan penumpang menjelaskan bahwa pelayanan yang didapatkan sudah sesuai namun masih banyak kekurangan dalam hal pelayanan dan terkait fasilitas yang didapatkan. Hal tersebut memberikan ketidaknyamanan dikarenakan ketidaksesuaian fasilitas yang seharusnya didapatkan pengguna jasa. Hal lain juga yang menjadi harapan penumpang adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dikarenakan dalam pelayanannya banyak didapatkan fasilitas yang rusak dan tidak dapat digunakan oleh penumpang.

Adapun hasil wawancara yang juga selaras dengan permasalahan tersebut yang disampaikan oleh penumpang lainnya menjelaskan bahwa untuk biaya dan fasilitas pelayanan kurang baik dimana sering sekali fasilitas tidak sesuai dengan tiket yang dipesan dan juga dalam hal kebersihannya kurang baik.

Pendapat tersebut juga disampaikan oleh penumpang lainnya yang menjelaskan bahwa pelayanan sudah sesuai namun kualitasnya masih belum memadai tetapi sudah sangat membantu penumpang dalam perjalanan jauh. Hal

---

<sup>59</sup> Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Penerbit Media Sahabat Cendekia

ini menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kenyamanan pengguna jasa terhadap fasilitas yang didapatkan.

Hasil wawancara tersebut ditemukan beberapa permasalahan dimana adanya ketidaksesuaian pelayanan yang didapatkan dan masih banyak beberapa fasilitas pelayanan yang rusak sehingga tidak dapat digunakan. Penyedia pelayanan dalam hal ini pengelola KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeuleu harus lebih memperhatikan pelayanan yang akan diberikan untuk penumpang karena sangat mempengaruhi penilaian atas kualitas pelayanan publik.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Koordinator Pelabuhan Penyebrangan Sinabang menjelaskan bahwa penumpang/pengguna jasa dapat melaporkan permasalahan ke layanan pengaduan yang tersedia di pelabuhan dengan melaporkan ke pihak kapal atau kepada pengawal pelabuhan.

Dalam hal ini terdapat permasalahan yang disampaikan oleh penumpang dimana penumpang kesulitan untuk melaporkan ketidaksesuaian kepada layanan pengaduan dikarenakan tidak ditemukannya solusi terkait permasalahan yang dialami oleh penumpang/pengguna jasa.

Hal ini juga disampaikan oleh penumpang lainnya dimana saat akan melaporkan ketidaksesuaian fasilitas tidak didapatkan solusi terkait hal tersebut sehingga penumpang/pengguna jasa kesulitan mendapatkan tempat yang sesuai dengan tiket tersebut.

Hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa penumpang/pengguna jasa sangat kesulitan saat akan melaporkan permasalahan yang dialami. Diperlukan perhatian lebih oleh penyelenggara pelayanan publik terkait permasalahan tersebut dikarenakan hal itu berperan penting sebagai penentuan kualitas layanan yang didapatkan penumpang/pengguna jasa.

Menurut Rinah, S.,dkk. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT. Pelayaran Nasional (PT. PELNI) Tanjung Pinang menunjukkan bahwa suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Hal ini menjadi salah satu dari empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>60</sup>

#### 4.3.2 Hambatan Pelayanan Publik di KMP Teluk Sinabang

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang memiliki hambatan dalam proses pemberian layanan, antara lain sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Pemberian prosedur harus sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dikarenakan akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa atau penumpang dan menentukan kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini, dimensi prosedur pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang dilihat ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh penumpang/pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa masih terdapat kualitas sarana yang belum tersedia secara menyeluruh, ditemukan juga fasilitas pelayanan yang sudah rusak, adanya ketidaksesuaian pelayanan yang didapatkan dan tidak tersedianya papan informasi sehingga menyulitkan penumpang jika terjadi perubahan jadwal secara tiba-tiba.

Merujuk dari Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut bahwa fasilitas pelayanan dan informasi pelayanan publik menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan hal tersebut dan juga menyampaikan informasi secara terbuka serta mudah dilihat dalam hal ini adalah penumpang/pengguna jasa.

---

<sup>60</sup> Rinah, S., dkk. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penjualan Tiket Pada PT. Pelayaran Nasional (PT. PELNI) Tanjung Pinang. Volume 8, No.1. 2021| Hal. 568-587

Dalam hal ini, hambatan yang didapatkan terkait prosedur pelayanan kapal pada pelaksanaannya KMP Teluk Sinabang belum berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, ketersediaan fasilitas dan informasi yang akan disampaikan kepada penumpang/pengguna jasa pelayanan publik menjadi terbatas sehingga menyebabkan terhambatnya pemberian pelayanan publik yang sesuai, transparan, mudah dilihat maupun dijangkau oleh penumpang.

## 2. Waktu pelayanan

Dalam menghitung waktu, dibutuhkan perhatian lebih terkait prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan jasa, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Pada penelitian ini, dimensi waktu pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang dilihat kejelasan jadwal pelayanan yang didapatkan oleh penumpang/pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa sering terjadinya perubahan jadwal secara tiba-tiba namun tidak disampaikan sehingga menyulitkan penumpang/pengguna jasa. Hal ini didukung oleh ketidaktersediaannya papan informasi selama pelayanan publik. Ketidaktersediaan ini menjadi faktor hambatan terkait indikator waktu pelayanan yang dapat menurunkan kenyamanan pengguna jasa dalam pelayanan publik KMP Teluk Sinabang.

Merujuk dari Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut bahwa dalam proses penyampaian waktu pelayanan penyelenggara pelayanan publik perlu menyediakan fasilitas seperti papan informasi yang tujuannya untuk menyampaikan suatu hal yang berhubungan dengan pelayanan kapal, perubahan jadwal dan lainnya secara terbuka sehingga memudahkan penumpang/pengguna jasa.

Dalam hal ini, hambatan yang didapatkan terkait waktu pelayanan kapal pada pelaksanaannya KMP Teluk Sinabang belum berjalan dengan baik. Maka dari itu, waktu pelayanan yang akan disampaikan kepada penumpang/pengguna jasa pelayanan publik menjadi terkendala sehingga menyebabkan terhambatnya

pemberian informasi terkait waktu pelayanan kapal kepada pengguna jasa yang transparan, mudah dilihat maupun dijangkau oleh penumpang

### 3. Biaya/Tarif layanan

Pada proses ini dilakukan identifikasi terkait biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Informasi yang disampaikan kepada penumpang/pengguna jasa harus jelas. Pada penelitian ini, biaya/tarif pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang ini dibedakan fasilitasnya sesuai dengan kelasnya seperti ekonomi, bisnis dan VIP.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang didapatkan penumpang/pengguna jasa tidak sesuai dengan tiket yang dipesan dan terdapat banyak fasilitas yang rusak dan untuk pelayanan juga kurang baik dimana sering terjadi penumpang yang duduk tidak sesuai dengan tiket yang dipesan sehingga mempersulit penumpang lainnya.

Merujuk dari Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut bahwa dalam proses penyampaian pelayanan penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan fasilitas yang sesuai dengan biaya/tarif pelayanan kapal.

Dalam hal ini, hambatan yang didapatkan terkait biaya/tarif pelayanan kapal pada pelaksanaannya KMP Teluk Sinabang yang didapatkan belum berjalan dengan baik. Maka dari itu, biaya/tarif pelayanan publik dengan fasilitas yang didapatkan menjadi permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan publik terhadap penumpang/pengguna jasa.

### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Hasil pelayanan ini diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, produk pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang ini terkait fasilitas pelayanan yang didapatkan penumpang/pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa fasilitas yang didapatkan penumpang/pengguna jasa tidak sesuai, terdapat banyak fasilitas yang rusak tidak dapat digunakan dan kebersihannya kurang terjaga sehingga mengganggu kenyamanan penumpang/pengguna jasa.

Merujuk dari Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut bahwa dalam proses penyampaian dan pengelolaan penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan fasilitas pelayanan kapal kepada penumpang/pengguna jasa.

Dalam hal ini, hambatan yang didapatkan terkait produk pelayanan kapal pada pelaksanaannya KMP Teluk Sinabang yang didapatkan belum berjalan dengan baik. Maka dari itu, produk pelayanan publik terhadap fasilitas yang didapatkan menjadi permasalahan sehingga menurunkan kualitas pelayanan publik dan mengganggu kenyamanan penumpang/pengguna jasa.

#### 5. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada penelitian ini, dimensi penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilihat dari ketersediaan wadah layanan pengaduan di KMP Teluk Sinabang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa penumpang kesulitan untuk melaporkan ketidaksesuaian fasilitas kepada layanan pengaduan dikarenakan tidak ditemukannya solusi terkait permasalahan yang dialami oleh penumpang/pengguna jasa.

Merujuk dari Keputusan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut bahwa dalam proses penyampaian pelayanan penyelenggara pelayanan publik perlu menyediakan layanan pengaduan di KMP Teluk Sinabang dan merespon segera penanganan permasalahan yang dihadapi penumpang/pengguna jasa.

Dalam hal ini, hambatan yang didapatkan terkait penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan kapal pada pelaksanaannya KMP Teluk Sinabang yang didapatkan belum berjalan dengan baik. Maka dari itu, penanganan pengelolaan pelayanan publik yang tidak baik menjadi permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan publik dan kenyamanan penumpang/pengguna jasa.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang, maka dapat disimpulkan bahwa:

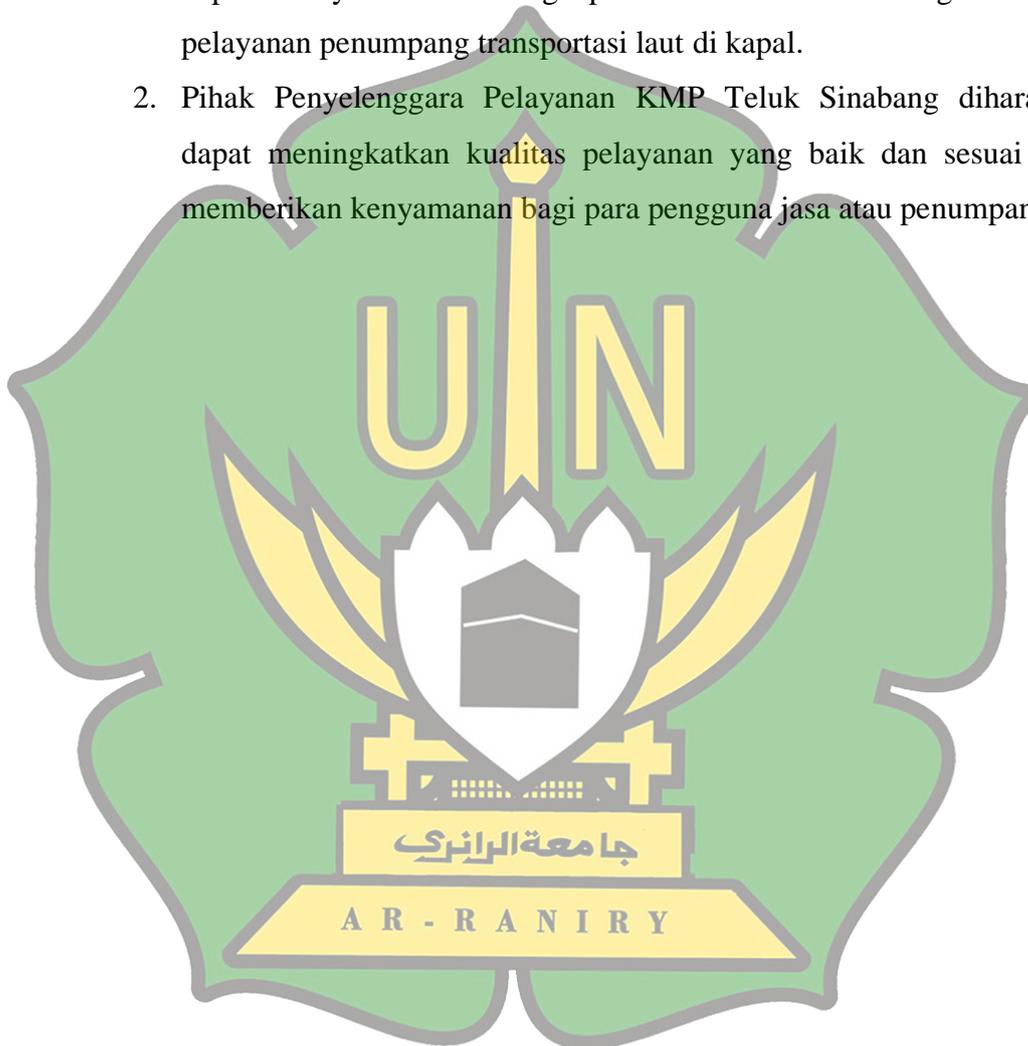
1. Kualitas pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang sudah baik namun masih belum sesuai dengan harapan dari pengguna jasa atau penumpang. Hal ini terlihat dari beberapa dimensi seperti prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan serta penanganan pengelolaan pengaduan yang telah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai kepada penumpang/pengguna jasa. Dimensi persyaratan sudah cukup baik dengan ditandai oleh mengharuskan penumpang/pengguna jasa memiliki tiket sebelum menaiki kapal. Akan tetapi, dari dimensi prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan serta penanganan pengelolaan pengaduan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan masih terdapat beberapa fasilitas yang rusak dan pada pelayanan yang didapatkan penumpang belum terpenuhi dengan baik.
2. Hambatan pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang dari sisi prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan serta penanganan pengelolaan pengaduan belum terpenuhi secara maksimal bagi pengguna jasa atau penumpang. Dengan ketidaksesuaian pelayanan dan fasilitas yang didapatkan pengguna jasa atau penumpang menjadi terhambat dan menyebabkan ketidaknyamanan dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran dari peneliti yang sekiranya dapat bermanfaat untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik di KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeuleu:

1. Pihak Penyelenggara Pelayanan KMP Teluk Sinabang diharapkan dapat menyediakan kelengkapan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan penumpang transportasi laut di kapal.
2. Pihak Penyelenggara Pelayanan KMP Teluk Sinabang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai guna memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa atau penumpang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhikarini. (2003). *“Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta”*. Skripsi: UNS.
- Amalia Muls, (2020). *“Kualitas Pelayanan Transportasi Luat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan Torobulu-Tampo (Study Pada Pelabuhan Ferry Torobulu)”*. Jurnal, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Amalia Muls. (2020). *“Kualitas Pelayanan Transportasi Luat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Penyeberangan Torobulu-Tampo (Study Pada Pelabuhan Ferry Torobulu)”*. Jurnal, Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Andi Wahyu,H. (2008). *“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Semarang”*. Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang
- Branti, Istariyani. (2002). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen”*. FE: UMS.
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *“Konsumen Dan Pelayanan Prima”*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ferdi Saputra, (2016). *“Analisis Kualitas Pelayanan Kapal Teluk Sinabang Sebagai Jalur Pengembangan Wisata Bahari Rute Labuhan Haji-Simeulue”*. Skripsi, Jurusan Teknik Sipil Universitas Tengku Umar Jurusan Teknik Sipil.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *“Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total”*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. (2001). *“Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas”*. Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- <https://kkp.go.id/djprl/artikel/21045-konservasi-perairan-sebagai-upaya-menjaga-potensi-kelautan-dan-perikananindonesia>. diakses pada tanggal 20 November 2022.
- Iqbal, Hasan. (2002). *“Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya”*. PT. Ghalia Indonesia:Jakarta.

- J. Supranto. (2008). *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Jinca, Yamin N. (2011), *“Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus”*, Brilian Internasional, Surabaya
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *“Reformasi pelayanan publik”*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mardalis. (2008). *“Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposa”*. Pt Bumi Aksara: Jakarta.
- Moenir. (2015). *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. (2002). *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, hal 8.
- Pramita, D. R. (2014). *Persepsi Penumpang Kapal Cruise Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa*. Article Metrics. Badan Litbang Perhubungan Jakarta. Vol 26, No.5.
- Retno Mulatsih, Edi Wahyuni & Andar Sri Sumantri, (2018). *“Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat”*. Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor “AMNIRY” Semarang.
- Sumardi, (2020), *“Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015)”*, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Jl. Magelang KM 4.4, Yogyakarta 55284, Indonesia.
- Suranto (2014). *“Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan serta Prosedur Impor Barang”*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *“Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima”*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Triyani, D., Lasse, D. A., Widodo, W., & Hasan, H. (2017). *“Customer Relationship Management dan Performansi Pelabuhan”*. Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, 4(1).

Triyani, D., Lasse, D. A., Widodo, W., & Hasan, H. (2017). “*Customer Relationship Management dan Performansi Pelabuhan*”. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 4(1).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

**Wawancara:**

Wawancara dengan Bapak Hendra Wijaya, Kepala Koordinator Pelabuhan  
Penyebrangan Sinabang

Wawancara dengan Bapak Ruslianto, Kapten/Nahkoda KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Bapak Sumardi, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Bapak Muhammda Irja, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Bapak Muhammda Bedul, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Ibu Rauda, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Bapak Ilham Muryanto, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Ibu Rahma Dewi Lestari, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Ibu Ainun, Penumpang KMP Teluk Sinabang

Wawancara dengan Ibu Lila Farisa, Penumpang KMP Teluk Sinabang



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian



Wawancara peneliti dengan Bapak Ruslianto selaku Kapten/Nahkoda KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Bapak Herman. T selaku Koordinator Lapangan KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Karyawan KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Karyawan KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Karyawan KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Wawancara peneliti dengan Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten  
Simeulue



Wawancara peneliti dengan Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten  
Simeulue



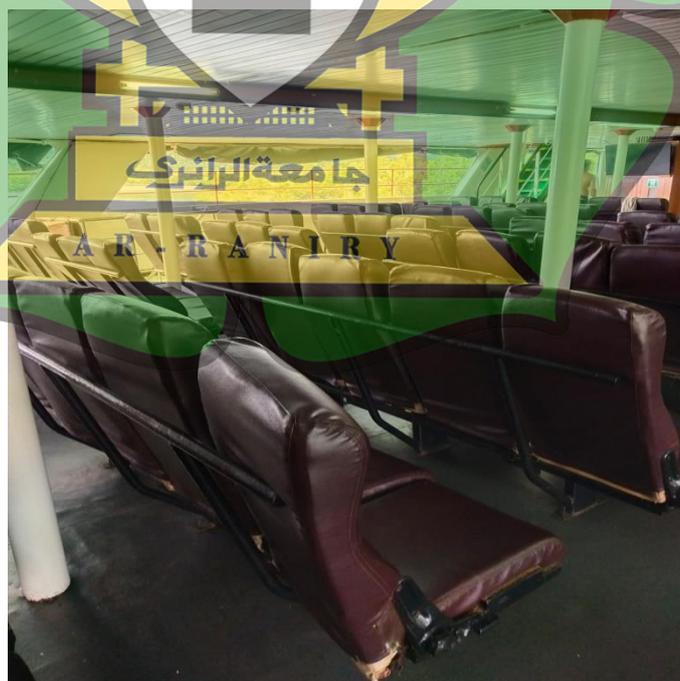
Wawancara peneliti dengan Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



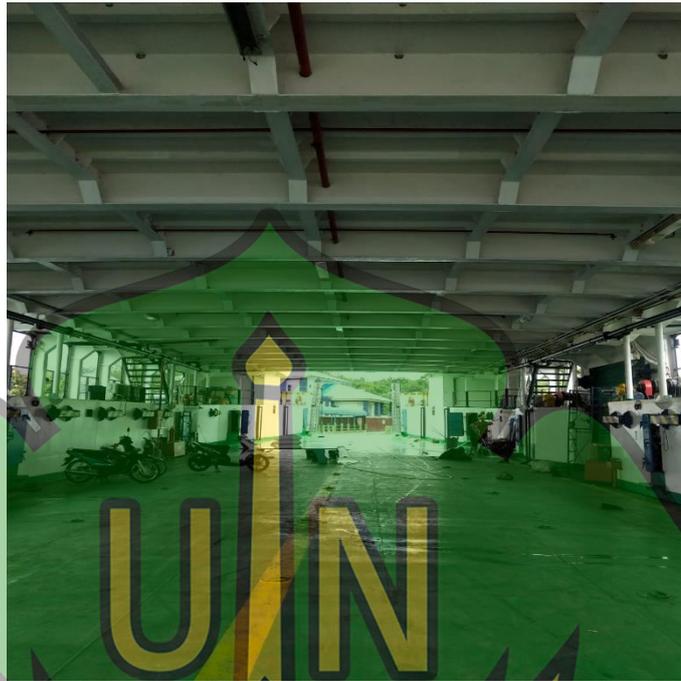
Wawancara peneliti dengan Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kapal KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kursi Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Tempat Parkir Angkutan Umum Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Gudang Penyimpanan KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kamar Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Musallah Penumpang KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kantin KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kamar Mandi Penumpang Pria KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue



Kamar Mandi Penumpang Wanita KMP Teluk Sinabang Di Kabupaten Simeulue

## Lampiran 2 SK Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
 Nomor: 1078/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 07 April 2022
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan :  
 PERTAMA : Menunjuk Saudara  
 1. Siti Nur Zalkha, M.Si. Sebagai pembimbing pertama  
 2. Afrizal, S.IP., M.IP. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :  
 Nama : Neni Oftalia  
 NIM : 180802097  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Kualitas Pelayanan pada Transportasi Laut KMP Teluk Sinabang di Kabupaten Simeulue
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 22 April 2022



Rektor  
 Dekan  
 Ernita Dewi

Revisi :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

### Lampiran 3 Surat Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0872/Un.08/FISIP. I/PP.00.9/04/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Dinas perhubungan Kabupaten Simeulue & KMP teluk Sinabang  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Neni oftalia / 180802079**  
Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jeulingke, gang arwana belakang puskesmas jeulingke

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI LAUT KMP TELUK SINABANG DI KABUPATEN SIMEULUE**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 12 April 2023  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,

A R - R A N I R Y



Berlaku sampai : 29 September  
2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

## Lampiran 4 Surat Balasan



**SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN**

Nomer : PR.001/081/IX/ASDP-T.Snb/2023

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : NENI OFTALIA  
 Nik : 1109046509000001  
 Tempat Tanggal/Lahir : Lasikin, 25 September 2000  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP)  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Alamat : Desa Lasikin, Kec. Teupah Tengah Kab. Simeulue

Telah melaksanakan penelitian pada tanggal 26 Juni 2023 sampai dengan 18 September 2023, sebagai bahan penyelesaian Skripsi pada judul,  
 “ KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI LAUT KMP. TELUK SINABANG  
 DI KABUPATEN SIMEULUE “

Demikian surat ini kami buat sebagai keterangan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian, dengan sebenar-benarnya dan untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

KMP. Teluk Sinabang, 20 September 2023

Nakhoda Kmp. Teluk Sinabang



092103357

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Nama : Neni Oftalia  
 Tempat Tanggal Lahir : Lasikin, 25 September 2000  
 Nomor Handphone : 082264330256  
 Alamat : Dusun Laayao, Desa Lasikin, Kec. Teupah Tengah, Kab.  
 Simeulue

Email : 180802079@student.ar-raniry.ac.id

### Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Teupah Tengah  
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Teupah Tengah  
 Sekolah Menengah Atas : SMK Negeri 1 Teupah Tengah

### Sertifikasi

Ma'had Al Jami'ah : B | 2022  
 TOEFL : 400 | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry  
 Komputer : B | 2022 | ICT UIN Ar-Raniry  
 Magang : B | 2021 | Balai Pemasyarakatan kelas II Banda Aceh

