

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PELABUHAN
PENYEBRANGAN RUTE SINABANG-LABUHAN HAJI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FIRA ASNIRIDAYA
NIM. 180802094

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



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2024/2025**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
DARUSSALAM-BANDA ACEH
Telp : (0651) 755142, Fax : 75553020**

LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fira Asniriday
NIM : 180802094
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Pelabuhan Penyebrangan Rute
Sinabang-Labuhan Haji

Dengan ini dikatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi data dan memalsukan 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 dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 16 Januari 2025

Yang Menyetujui


1000
METERAI
TEMPEL
E064EAMX177972283

Fira Asniriday
NIM. 180802094

PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KAPAL PENYEBERANGAN
RUTE SINABANG-LABUHAN HAJI**

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:

FIRA ASNIRIDAYA
NIM. 180802094

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

Disetujui untuk Dimunaqasyakan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mahmuddin, M. Si.
NIP. 197210201997031002

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN RUTE
SINABANG-LABUHAN HAJI**

SKRIPSI

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
(SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 30 April 2025

Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP:197210201997031002

Muazzinah, B.SC., M.PA
NIP:198411252019032012

Penguji I

Penguji II

Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si
NIP:197802032005041001

Arif Akbar, Mla
NIP:199110242022032001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag
NIP:197403271999031005

ABSTRAK

Kabupaten Simeulue terdapat sebuah pelabuhan yang menghubungkan masyarakat menuju kabupaten Aceh Selatan, tepatnya di ujung pesisir laut bagian timur beribu kota Labuhan Haji. Untuk menuju ketempat tujuan tersebut masyarakat menggunakan sarana angkutan transportasi laut yang berupa kapal ferry, dengan biaya yang lumayan murah dengan jarak penyeberangan ditempuh. Semakin jauhnya jarak angkutan penyeberangan ini, harus pula diikuti dengan peningkatan kualitas, terutama dari segi keselamatan. Tak terkecuali, didalam penggunaan kapal ferry ini banyak juga yang harus diketahui oleh masyarakat semestinya, diantaranya kelayakan kapal, fasilitas yang belum tertata dan begitu juga dengan faktor-faktor kenyamanan, kesejahteraan penumpang dalam pelayaran menuju tempat tujuan dengan selamat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana analisis pelayanan publik pada kapal penyebrangan rute sinabang-labuhan haji dan untuk mengetahui bagaimana penentuan jadwal keberangkatan penyebrangan rute sinabang-labuhan haji. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan dari pengguna jasa atau penumpang. Hal ini terlihat dari beberapa dimensi seperti sistem, mekanisme, dan prosedur yang telah memberikan kejelasan pelayanan bagi penumpang. (2) Tantangan pelayanan publik pada pelabuhan penyebrangan rute Sinabang-Labuhan Haji dalam proses pemberian layanan, antara lain pada sisi informasi pelayanan publik. Informasi pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Penyediaan informasi pelayanan publik dapat membantu pengguna jasa dalam mendapatkan informasi yang cepat dan tepat waktu.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Pelabuhan Penyebrangan, Rute.*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia berupa kesejahteraan, kesempatan, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Publik Pada Pelabuhan Penyebrangan Rute Sinabang-Labuhan Haji”** Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi siapapun yang membacanya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis memahami bahwa masih banyak kekurangan, kesalahan dan ketidaksempurnaan, karena keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang masih berada dalam proses belajar, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu penulis mengharapkan motivasi, dukungan, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan sehingga terselesainya penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Mahmuddin, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan sehingga terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Dr. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara serta seluruh staf dan Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry beserta jajarannya.
6. Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.S.i. Selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan sehingga terselesainya penulisan dari proposal ke skripsi ini.
7. Teristimewa sekali Kepada Ayahanda tercinta Dinul Amin dan Ibunda tercinta Asrawati, yang telah memberikan do'a, serta mendukung saya dan bersusah payah membesarkan dengan kasih sayang yang tiada habisnya, baik moral maupun material dan juga kepada adik-adik tercinta Ahmad Rianda, Ahmad Riandi dan Selia Safitri yang selalu mendukung dan memberikan do'a kepada penulis.
8. Terima kasih untuk diriku sendiri yang sudah kuat dalam menghadapi begitu banyak drama dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan Dewi Putri dan Olani Bela Nanda yang sudah memberikan motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga bisa memberikan mamfaat bagi kita

semua terutama bagi penulis dan juga bagi teman-teman mahasiswa dan masyarakat lainya. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Amin

Banda Aceh, 02 Mei 2025
Peneliti

Fira Asniridaya
NIM.180802094



DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	6
2.2 Teori Pelayanan Publik	8
2.3 Kerangka Berpikir	18
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Fokus Penelitian	20
3.4 Sumber Data	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	26
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Persyaratan.....	26
4.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	34
4.2.3 Sarana dan Prasarana	38
4.2.4 Perilaku Pelaksana	40
4.2.5 Sisi Informasi Pelayanan Publik.....	43

BAB V : PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59



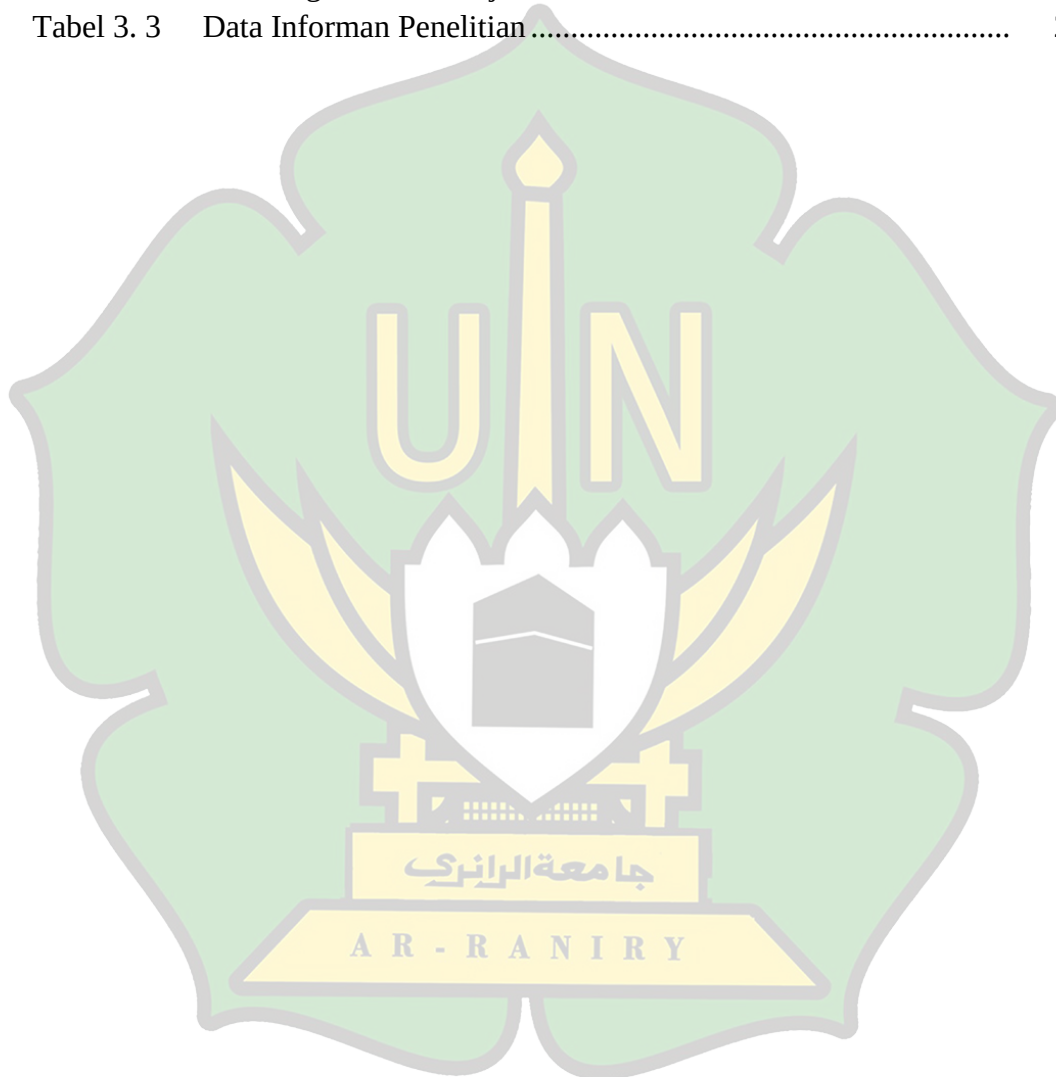
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	18
Gambar 3. 1	Peta Cakupan Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji	19



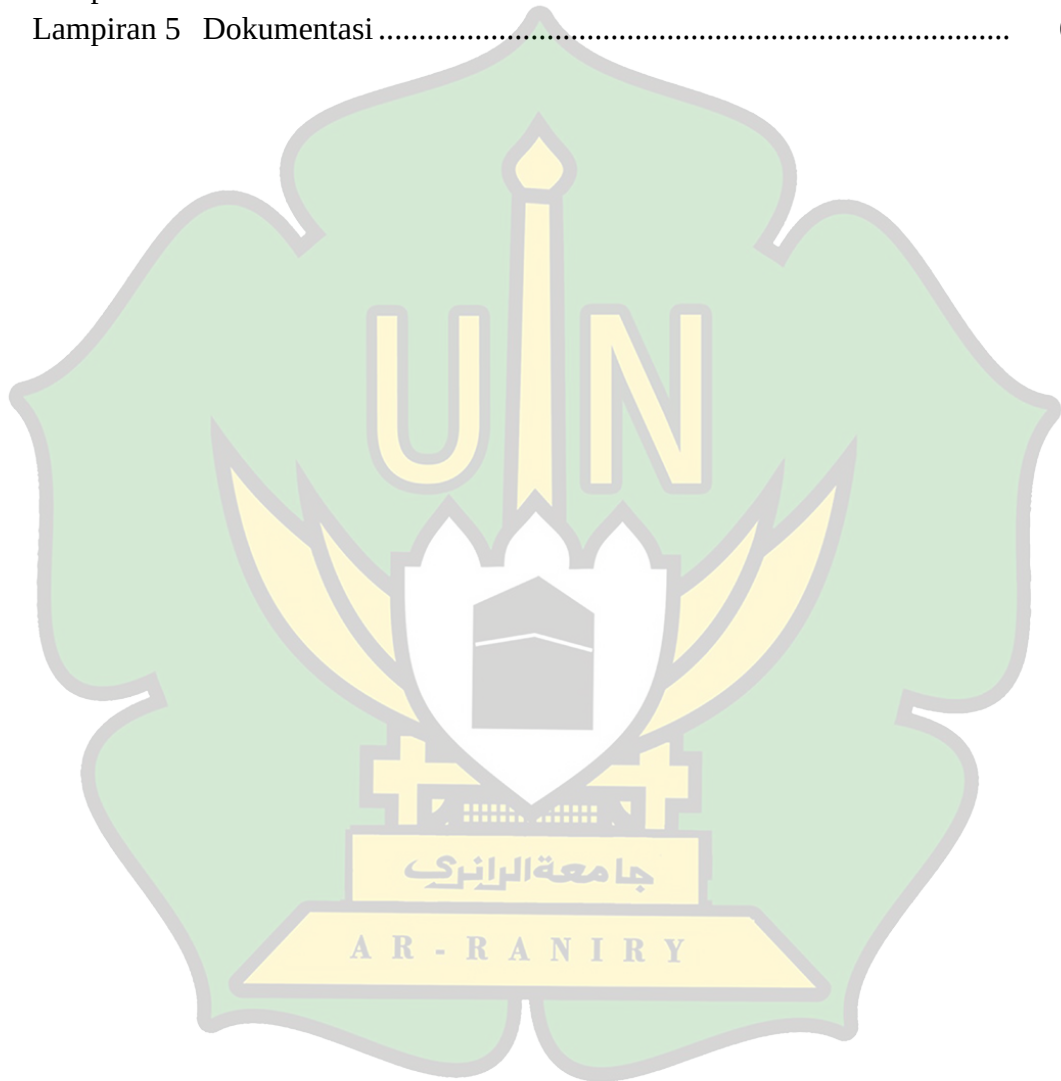
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji	20
Tabel 3. 2	Dimensi dan Indikator Hambatan Pelayanan Publik Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji	20
Tabel 3. 3	Data Informan Penelitian	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Pembimbing	59
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian.....	60
Lampiran 3	Surat Balasan Penelitian	61
Lampiran 4	Instrumen Penelitian	62
Lampiran 5	Dokumentasi	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan berkaitan dengan suatu bentuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan yaitu setiap warga negara dan penduduk. Setiap individu tentu tidak terlepas dalam membutuhkan sebuah pelayanan baik dalam bentuk jasa, barang, maupun lainnya dengan tuntutan dari masyarakat yang tentu mengharapkan pelayanan bersifat memuaskan.¹ Pelayanan publik merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh masyarakat. Para penyelenggara wajib untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena penilaian yang diberikan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan dalam melayani khalayak publik.² Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketertiban.³ Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa pelayanan publik menjadi acuan untuk mengukur keberhasilan kinerja pemerintah.

Pelayanan publik dilandasi oleh kepastian hukum dengan kebijakan pemerintah yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

¹ Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7.2 (2021): 194-211.

² Azizah, Aulia, Reno Affrian, and Agus Surya Dharma. "Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong." *Jurnal Pelayanan Publik* 1.4 (2024): 1111-1121.

³ Hidayatullah, Gusti Muhammad. "Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah* 3.3 (2024): 1219-1229.

Publik. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif. Dalam ruang lingkup tersebut, pemenuhan bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.⁴

Sejalan dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan jasa salah satunya meliputi transportasi perhubungan laut yang memiliki peran penting untuk menjangkau wilayah satu dengan lainnya melalui perairan. Jasa transportasi menjadi pendukung untuk pengadaan fasilitas dan pengembangan sektor pertanian, perdagangan, industri dari daerah-daerah yang terpencil dan yang berada di perbatasan. Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar masyarakat dengan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asasnya.

Kabupaten Simeulue terdapat sebuah pelabuhan yang menghubungkan masyarakat menuju kabupaten Aceh Selatan, Aceh barat, dan Aceh Singkil tepatnya di ujung pesisir laut bagian timur beribukota Labuhan Haji. Untuk menuju ketempat tujuan tersebut masyarakat menggunakan sarana angkutan transportasi laut yang berupa kapal penumpang yang biasa disebut juga dengan kapal ferry, dengan biaya yang lumayan murah dengan jarak penyeberangan ditempuh 85 mil laut (157,42 km). Semakin jauh jarak angkutan penyeberangan

⁴ Ahdar, M. Bahri, Sufirman Rahman, and Askari Razak. "Analisis Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Sebagai Sarana Mewujudkan Tata Kelola Yang Baik." *Journal of Lex Philosophy (JLP)* 5.1 (2024): 214-223.

ini, harus pula diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dari segi keselamatan⁵ Merujuk pada Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan bahwa penyedia jasa pelabuhan penyeberangan harus memenuhi standar pelayanan penumpang meliputi keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, dan kesetaraan.⁶

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Maret 2023 menunjukkan bahwa pelayanan pelabuhan penumpang di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji masih banyak kendala dan belum berjalan secara maksimal. Peneliti melihat dari sarana dan prasarana untuk fasilitas publik yang tersedia di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji masih kurang memadai. Diantaranya seperti tidak tersedianya pendingin ruangan maupun kipas angin, tidak tersedianya ruang khusus bagi ibu menyusui, tidak tersedianya smoking area, serta fasilitas kursi penumpang diruang tunggu yang terbatas, sebagai contoh di lapangan ketika musim liburan banyaknya penumpang yang duduk dan menunggu dilesehan bahkan ditangga-tangga gedung. Dalam hal kenyamanan dan keamanan pelayanan masih sangat kurang, terlihat dari kondisi jalur penumpang yang akan naik/turun dari kapal menjadi satu dengan kendaraan, serta tidak tertibnya pedagang yang berjualan disebelah kanan pintu masuk kapal hingga berjarak beberapa meter dari pintu masuk kendaraan dan penumpang.

⁵ Veranita, V., & Saputra, F. "Analisis Kualitas Pelayanan Kapal Teluk Sinabang Sebagai Jalur Pengembangan Wisata Bahari Rute Labuhan Haji-Simeulue". *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 2(2).2018. h.89

⁶ Suryani, Suryani, and Imam Muazansyah. "Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor–Tarakan." *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 10.2 (2020): 152-161.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Pada Pelabuhan Penyebrangan Rute Sinabang-Labuhan Haji”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan seperti terbatasnya kualitas pelayanan publik pada kapal penyebrangan rute sinabang-labuhan haji, dan terbatasnya kewenangan penentuan jadwal kapal keberangkatan penyebrangan rute sinabang-labuhan haji. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana analisis pelayanan publik pada kapal penyebrangan rute Sinabang-Labuhan Haji.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas. Peneliti ingin memfokuskan penelitiannya kearah yang lebih jelas dalam mengimplementasikan hasil penelitian ini dalam skripsi nanti, berdasarkan hal tersebut peneliti merumuskan permasalahan ialah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji?
2. Apa yang menjadi hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Sinabang-Labuhan Haji.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan khususnya yang berkaitan dengan analisis pelayanan publik pada kapal penyebrangan rute sinabang-labuhan haji, dan penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan kepada pegawai pelabuhan untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik dan nyaman kepada penumpang kapal

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam penerapan ilmu yang didapat selama menjalani masa kuliah dan implementasinya di lapangan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan analisis pelayanan publik pada kapal penyebrangan rute Sinabang-Labuhan Haji.