

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN
BALOHAN KOTA SABANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**YOSSY ADELYA KHARATI PANJAITAN
NIM. 180802042**

**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 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya Yang Bertandatangan Di Bawah Ini :

Nama : Yossy Adelya Kharati Panjaitan
NIM : 180802042
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Sabang, 10 Maret 1999
Alamat : Jurong Habib Hasan, Kelurahan Kota Atas,
Kecamatan Sukakarya, Kota Sabang.

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, 01 Juli 2022



Yang Menyatakan

Yossy Adelya Kharati Panjaitan
Nim. 180802042

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN
BALOHAN KOTA SABANG**

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 :

YOSSY ADELYA KHARATI PANJAITAN
NIM. 180802042

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

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Yuni Roslaili, M.A.
NIP: 197206102014112001


Muazzinah, M.P.A.
NIP: 198411252019032012

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN BALOHAN
KOTA SABANG**

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 (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal: Rabu, 27 Juli 2022

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


Dr. Yuni Roslaili, M.A.
NIP. 197206102014112001

Sekretaris


Muazzinah, M.P.A.
NIP. 198411252019032012

Penguji I


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

Penguji II


Candra Adi Kurnia, ST., MBA.
NIP. 198306102009041004

Mengetahui

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


Dr. Ernita Dewi, S.Ag. M.Hum
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Pelabuhan Balohan memiliki peran penting dengan menjadi satu-satunya pelabuhan yang beroperasi sebagai sarana jasa penyeberangan penumpang maupun barang melalui transportasi laut di Kota Sabang. Penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat atau pengguna layanan dengan sesuai ketentuan dan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dan hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Penelitian ini dikaji dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dapat dikatakan sudah cukup baik, terlihat dari sisi telah terpenuhinya dimensi sistem, mekansime, dan prosedur serta perilaku pelaksana. Namun terdapat beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai serta belum tersedianya beberapa fasilitas dari indikator yang ada dalam dimensi persyaratan yakni keselamatan pelayanan, keamanan pelayanan, kenyamanan pelayanan. Adapun yang menjadi hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yaitu masalah sisi informasi pelayanan publik, belum tersedianya profil pelaksana dan papan informasi yang dipublikasikan dan dapat diakses oleh pengguna jasa atau penumpang. Selain itu perlu peninjauan kembali oleh penyelenggara pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelabuhan Balohan

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi penulis kemudahan, kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam segala urusan sehingga dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN BALOHAN KOTA SABANG”** dengan sebaik-baiknya.

Adapun penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Pada proses penulisan proposal skripsi ini tentu penulis telah mendapatkan bimbingan, dorongan dukungan moral, hingga semangat dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Rasa hormat dan terimakasih yang tidak dapat penulis ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Dr. Yuni Roslaili, M.A, dan Muazzinah, M.P.A selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan arahan dalam proses belajar mengajar.
6. Ungkapan terima kasih yang sangat special penulis berikan kepada kedua orang tua tercinta. Alm. Ayah Tiopan AP dan Ibunda Ida Royani, yang telah mendidik, memberikan kasih sayang, dan membimbing penulis melalui do'a, semangat, serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Kedua kakak penulis tercinta, Nedy Tioroya Panjaitan dan Rentyna Nopanda Panjaitan, terima kasih atas segala cinta dan dukungannya selama ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa seangkatan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas pertemannya selama ini.
9. Sahabat-sahabat penulis (Eka, Ardilla, Ana, Liza) yang memberikan dukungan selama ini. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis dalam mengerjakan skripsi.
10. Sahabat-sahabat perjuanganku (Sastri, Vivin, Rahmi, Yani, Muna, Sri) yang senantiasa memberikan penulis hiburan selama mengerjakan skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan hanya kepada Allah SWT penulis serahkan kebaikannya. Penulis menyadari bahwa belum sepenuhnya sempurna skripsi ini dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karenanya, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian untuk menjadikan bahan evaluasi.

Banda Aceh, 10 Januari 2022

Penulis,

جامعة الرانري

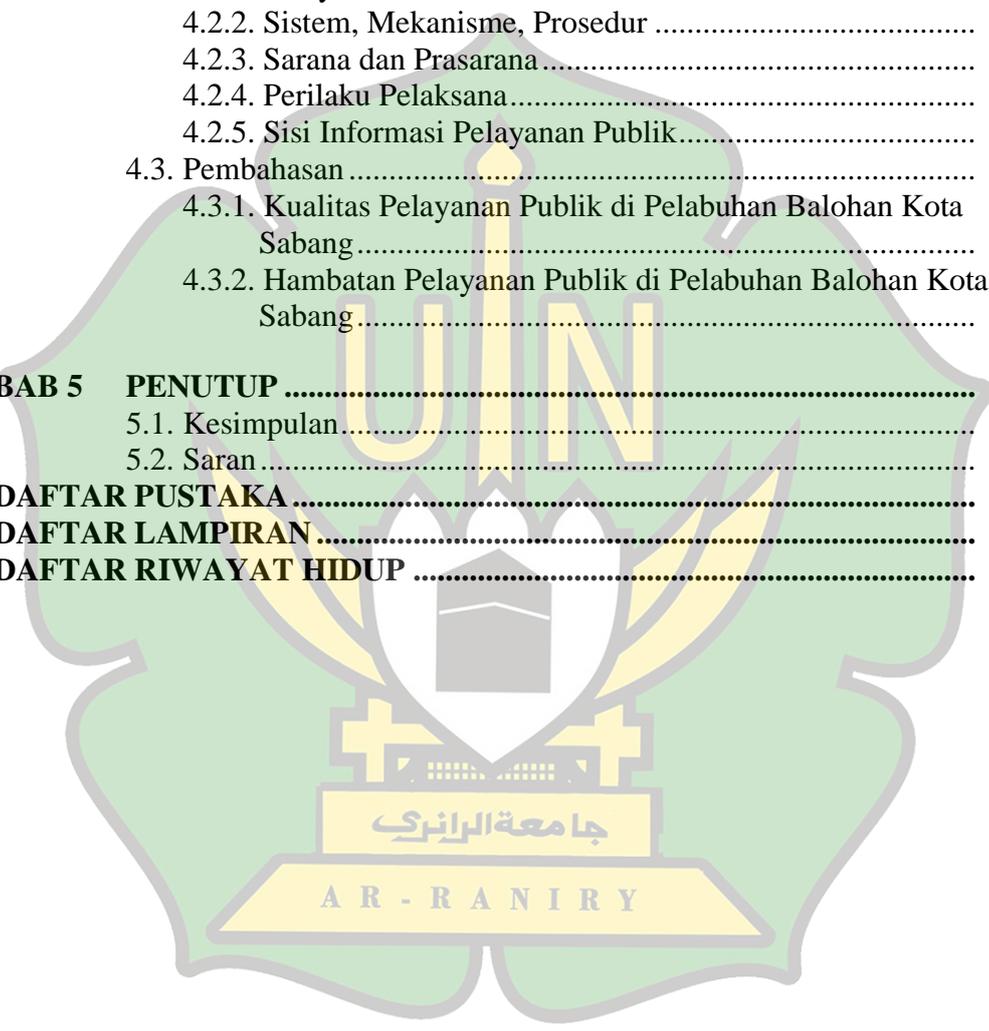
A R - R A N Y A

Yossy Adelya Kharati Panjaitan

DAFTAR ISI

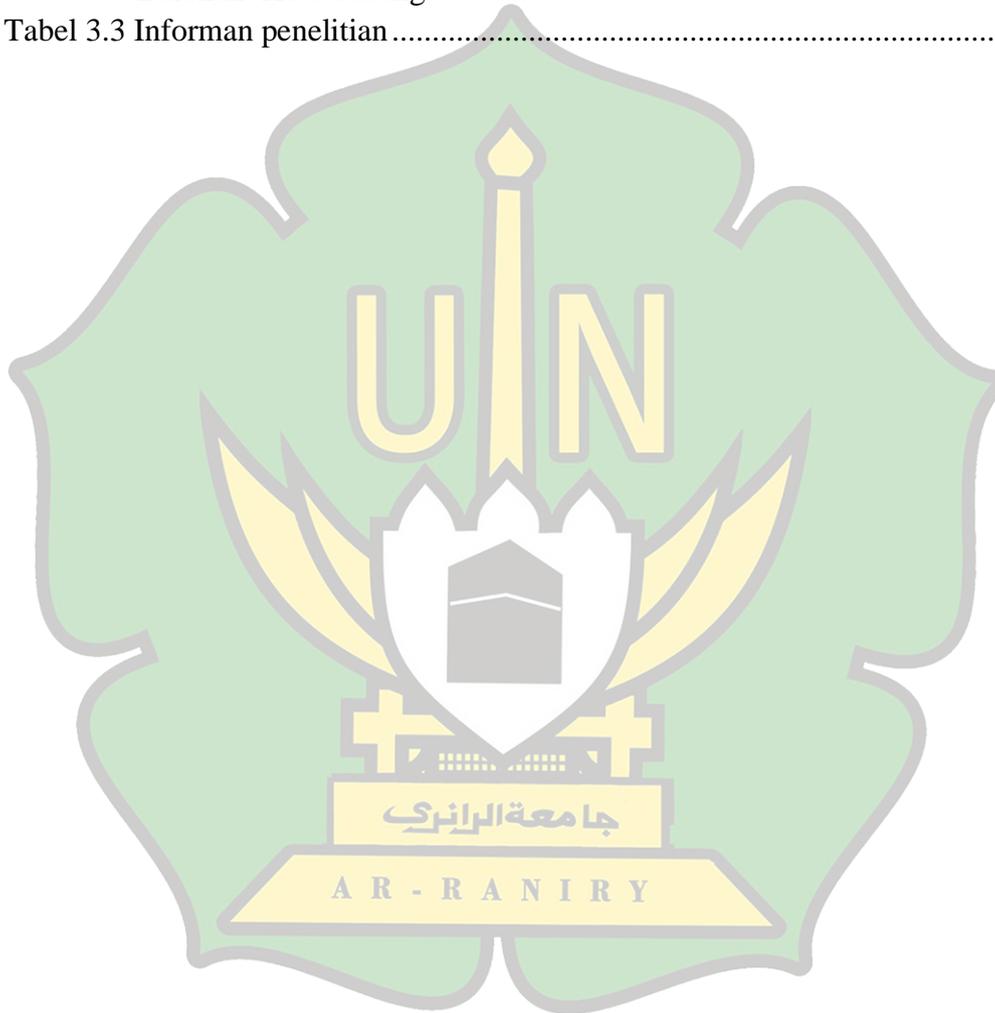
LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Penjelasan Istilah	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
2.2. Konsep Kualitas.....	10
2.3. Konsep Pelayanan Publik	12
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3.2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik	13
2.3.3. Kebijakan Pelayanan Publik	14
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	15
2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	16
2.6. Konsep Pelabuhan	19
2.6.1. Pengertian Pelabuhan	19
2.7. Kerangka Berfikir	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Pendekatan Penelitian.....	22
3.2. Fokus Penelitian	22
3.3. Lokasi Penelitian	23
3.4. Jenis dan Sumber Data	24
3.5. Informan Penelitian	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data	26
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	27
3.8. Teknik Analisis Data	28

BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	30
4.1.1.	Gambaran Umum Kota Sabang.....	30
4.1.2.	Gambaran Umum Pelabuhan Balohan	31
4.1.3.	Visi dan Misi Pelabuhan Balohan	32
4.1.4.	Struktur Organisasi Pelabuhan Balohan Kota Sabang ...	33
4.2.	Hasil Penelitian.....	34
4.2.1.	Persyaratan	35
4.2.2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	46
4.2.3.	Sarana dan Prasarana	49
4.2.4.	Perilaku Pelaksana.....	52
4.2.5.	Sisi Informasi Pelayanan Publik.....	55
4.3.	Pembahasan	58
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang	58
4.3.2.	Hambatan Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang	63
BAB 5	PENUTUP	65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
DAFTAR LAMPIRAN		70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		86



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang	23
Tabel 3.2 Dimensi dan indikator hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang	23
Tabel 3.3 Informan penelitian	26



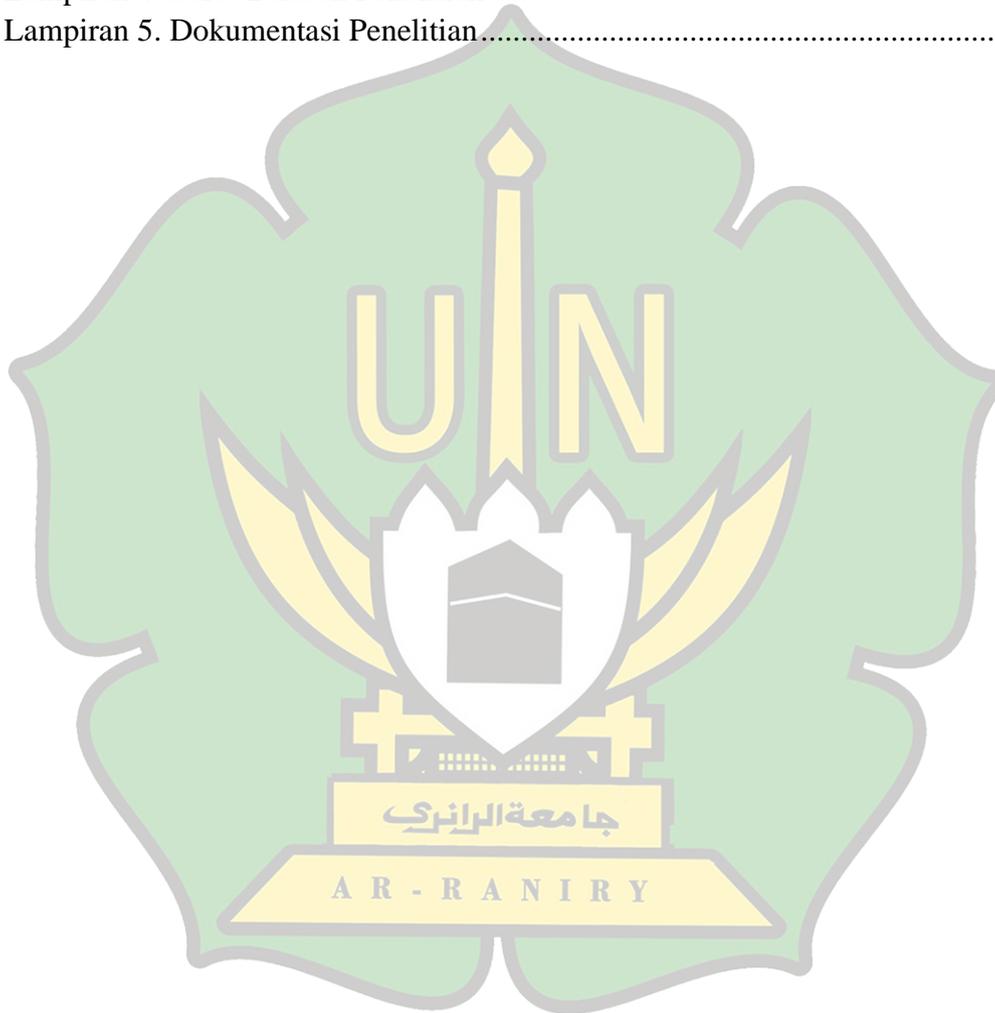
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pelabuhan Balohan Kota Sabang.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	70
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	71
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian.....	75
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	76



BAB 1

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. Sianipar mengatakan bahwa aparatur Negara dalam memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang tugas masing-masing sehingga profesional dalam melayani kebutuhan seseorang.¹

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

¹ Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, UNPAD PRESS, Bandung, 2016, hlm 42

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.²

Selaras 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. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa setiap pelaksanaannya harus memperhatikan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, hingga kenyamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.³

Demikian halnya dengan transportasi publik yang terdapat di Kota Sabang. Transportasi yang digunakan oleh masyarakat untuk keluar-masuk Kota Sabang adalah melalui jasa transportasi laut. Kota Sabang merupakan sebuah daerah kepulauan yang ditinjau dari sektor pariwisata memiliki wilayah cukup strategis

² Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang *pelayanan publik* pasal 5 ayat 2

³ Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

dengan terdapat banyak objek-objek wisata yang dapat dikunjungi.⁴ Sebagai sebuah pulau yang terletak paling ujung barat Indonesia, bidang transportasi untuk melakukan jasa penyeberangan penumpang maupun barang melalui pergerakan kapal. Moda transportasi laut yaitu kapal tentunya memerlukan sarana penunjang seperti pelabuhan sebagai tempat untuk naik/turun penumpang dan kapal bersandar. Pelabuhan penyeberangan yang dikenal bernama “Pelabuhan Balohan” merupakan gerbang pintu masuk kawasan di Kota Sabang.

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/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.⁵

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Desember 2021 menunjukkan bahwa pelayanan pelabuhan penumpang di Pelabuhan Balohan masih banyak kendala dan belum berjalan secara maksimal. Peneliti melihat dari sarana dan prasarana untuk fasilitas publik yang tersedia di Pelabuhan Balohan 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

⁴ Agus, *Analisis Daya Dukung Potensi Wisata Bahari Baru Di Kawasan Wisata Pulau Weh Sebagai Pulau Terluar*, Jurnal Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event, Vol. 1, No. 2, 2019, hlm 1

⁵ Peraturan menteri perhubungan nomor PM 39 tahun 2015 tentang *standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan*

banyaknya penumpang yang duduk dan menunggu dilesehan bahkan ditangga-tangga gedung.⁶

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.⁷

Kemudian sikap tidak tegasnya pengelola pelayanan di pelabuhan dalam menertibkan oknum yang berpraktik sebagai calo tiket dengan memanfaatkan situasi khususnya bagi para wisatawan sehingga tentu mengganggu kenyamanan pengguna jasa kapal.⁸

Permasalahan lainnya, mengenai prosedur pelayanan yang diberikan belum jelas dan cepat. Sebagaimana contoh di lapangan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan tidak dipublikasikan untuk umum. Dari segi jumlah kapasitas tiket yang diperjual-belikan oleh petugas tidak sesuai dengan jumlah kursi yang dimiliki.⁹

Bertitik tolak dari masalah tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan di Pelabuhan Balohan. Dengan hal tersebut, peneliti tertarik

⁶ Hasil observasi awal peneliti setelah mengamati dan mengunjungi keadaan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, pada tanggal 25 Desember 2021

⁷ Hasil observasi awal peneliti setelah mengamati dan mengunjungi keadaan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, pada tanggal 25 Desember 2021

⁸ Hasil observasi awal peneliti setelah mengamati dan mengunjungi keadaan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, pada tanggal 25 Desember 2021

⁹ Hasil observasi awal peneliti setelah mengamati dan mengunjungi keadaan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, pada tanggal 25 Desember 2021

untuk menggunakan dalam bentuk skripsi penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yaitu pada masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Sehingga peneliti ingin mengkaji Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang?
2. Apa yang menjadi hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang
2. Untuk mengetahui apa hambatan dalam pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat antara lain adalah:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan dan penambahan ilmu, informasi, pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik di pelabuhan.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat bagi semua pihak – pihak yang terkait dalam penelitian, antara lain:

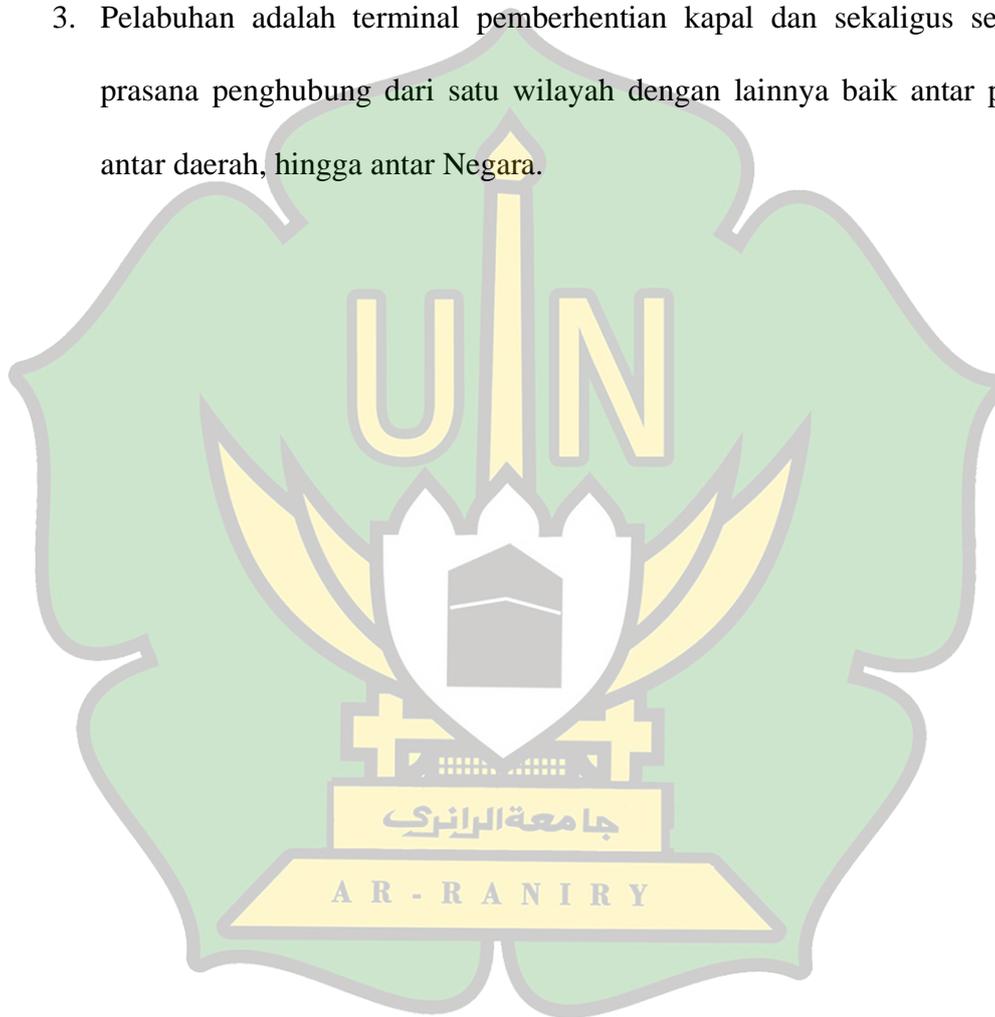
- a) Bagi pemerintah yaitu sebagai pertimbangan dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik di pelabuhan sebagai tempat penyeberangan dan tempat berlabuh yang merupakan keperluan bagi masyarakat.
- b) Bagi masyarakat yaitu sebagai penambahan informasi terkait aspek-aspek pelayanan publik di pelabuhan yang seharusnya wajib terpenuhi dari pihak pemerintah kepada masyarakat.
- c) Bagi peneliti yaitu sebagai penambahan wawasan dan informasi tentang pemenuhan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Kualitas adalah upaya dilakukannya perbaikan secara berkesinambungan untuk memenuhi harapan pengguna jasa layanan dengan mencapai standar yang telah ditetapkan oleh sebuah lembaga atau organisasi.¹⁰

¹⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Media Sahabat Cendikia, Surabaya, 2019, hlm 16

2. Pelayanan publik adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh lembaga maupun organisasi terkait dengan memenuhi segala kebutuhan dari publik atau masyarakat sebagai pengguna layanan baik dalam bentuk jasa atau barang.¹¹
3. Pelabuhan adalah terminal pemberhentian kapal dan sekaligus sebagai prasana penghubung dari satu wilayah dengan lainnya baik antar pulau, antar daerah, hingga antar Negara.



¹¹ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*, Deepublish, Yogyakarta, 2020, hlm 90

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Adapun penelitian saya mengenai kualitas pelayanan publik di pelabuhan didasarkan dari hasil kajian penelitian – penelitian terdahulu dan sebagai bahan perbandingan yang tidak terlepas dari topik penelitian yang dikaji. Berikut table penelitian yang relevan:

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Nancy Damayanti, 2016	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi tangibles (bukti fisik) belum terpenuhi karena beberapa fasilitas fisik sarana dan prasarana masih kurang. Demikian halnya dengan dimensi realibility (kehandalan) dan responsiveness (ketanggapan) dari pemberi pelayanan kekurangan formasi dan kualitas pendidikan yang tidak sesuai membuat pelayanan kurang maksimal. Dari dimensi assurance (jaminan), belum terdapatnya standar proseder operasional yang mengakibatkan sulit dalam mengukur dan melakukan penilaian

		terhadap kinerja para petugas. ¹²
Amiritha Vembrianti, 2018	Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pengukuran dari tepat dan relevan, ekonomis dan efisien menduduki peringkat kurang berkualitas. Sedangkan indikator tersedia dan terjangkau, menjamin rasa keadilan, dapat diterima, dan efektif memenuhi cakupan baik. ¹³
ASTINI AS	Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Tanpa Padang Kota Mamuju	Hasil penelitian menunjukkan dari indikator bukti fisik untuk sarana dan prasarana yang dimiliki masih belum memadai. Demikian halnya dengan indikator perhatian juga belum berjalan sesuai dengan budaya organisasi yang ditetapkan. Sedangkan untuk indikator kehandalan, daya tanggap, dan jaminan sudah berjalan cukup baik dan telah sesuai.

Adapun yang menjadi persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada fokus penelitian tentang kualitas pelayanan publik. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak

¹² Nancy Damayanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan*, Universitas Terbuka, 2016.

¹³ Amiritha Vembrianti, *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2018.

pada lokasi penelitian, objek penelitian, metode yang digunakan, rumusan masalah, dan indikator pengukuran yang digunakan. Dimana, lokasi penelitian ini berada di Kota Sabang, objek penelitian ini di Pelabuhan Balohan, dan indikator pengukuran merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015. Sehingga penelitian saya ini tentunya mengandung unsur kebaharuan atau novelty dan topik kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang belum pernah diteliti.

2.2. Konsep Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas adalah kadar tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Tjiptono definisi dari kualitas adalah kesesuaian pemenuhan harapan dari pelanggan yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Menurut Kotler, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan sifat kemampuan untuk memberikan kebutuhan pelanggan berdasarkan produk atau layanan yang diberikan. Menurut Goetsch dan Davis, kualitas bersifat dinamis yang berkaitan dengan kondisi dari suatu produk, orang, proses, lingkungan yang dapat memenuhi apa yang diharapkan. Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat dicapai apabila organisasi tersebut memaksimalkan kinerja sesuai tujuan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono, konsep kualitas dapat dibagi menjadi kualitas design yaitu fungsi dari spesifikasi produk atau jasa yang ditawarkan, dan kualitas kesesuaian yang berhubungan dengan ukuran seberapa jauh produk atau jasa yang

ditawarkan memenuhi ekspektasi dan harapan spesifikasi kualitas dari pelanggan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan.

Adapun menurut Tjiptono, kualitas dari jasa atau produk yang ditawarkan diharapkan dapat memenuhi dimensi dimensi yang berhubungan, antara lain:

1. Kinerja.
Memiliki karakteristik kemampuan yang handal dalam operasional pokok dari produk dan jasa inti yang akan ditawarkan.
2. Ciri.
Memiliki karakteristik keistimewaan maupun keunikan baik dalam bentuk sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan.
Memiliki kemampuan dalam berinteraksi dengan konsumen dan berjiwa tanggap dalam menghadapi kerusakan atau kegagalan.
4. Kesesuaian.
Memiliki spesifikasi kerja yang berukuran sama dengan standar yang ditetapkan dalam pengimplementasiannya.
5. Daya tahan.
Memiliki pengetahuan dalam hal berapa lama produk dan jasa tersebut dapat bertahan dan digunakan.
6. Serviceability.
Memiliki keterampilan dalam menangani keluhan dengan menciptakan rasa kenyamanan dan berusaha cepat tanggap.
7. Estetika.
Memiliki daya tarik atau pematik yang bersifat dapat dilihat dan memberikan kesan nilai tambah dari produk yang diberikan.
8. Kualitas.
Berhubungan dengan reputasi atas produk dan jasa yang ditawarkan dan akuntabilitas atau pertanggung jawaban dari organisasi tersebut.¹⁴

Menurut Garvin, kualitas dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori utama:

1. *Transcedent*. Kualitas merupakan ukuran subjektif dan personal.
2. *Product-based*. Kualitas merupakan variabel yang dapat diukur dan pengukurannya melalui atribut objektif dari produk.
3. *User-based*. Kualitas adalah konsep untuk memuaskan kebutuhan konsumen.
4. *Manufacturing-based*. Kualitas difokuskan pada internal sebagai tuntutan atas kesesuaian dari spesifikasi.

¹⁴ Rumanintya Lisaria Putri, *Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur Dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar*, Jurnal WRA, Vol. 4, No. 2, 2016, hlm 815

5. *Value-based*. Kualitas memainkan peran untuk memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan terkait dengan kualitas, harga, dan ketersediaan.¹⁵

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Thoha dalam Widodo mengemukakan bahwa sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Sementara itu, kata ‘publik’ berasal dari kata ‘*public*’ yang artinya umum. Sedangkan pelayanan berasal dari kata ‘*service*’. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian layanan untuk keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut dengan tata cara dan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berisi tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

¹⁵ Chandra Kuswoyo dan Rully Arlan Tjahyadi, *Dimensi – Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa*, Jurnal Manajemen Maranatha, Vol. 17, No. 1, 2017, hlm 72

¹⁶ Tommy Sadi, *Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jurnal UNSRAT, Vol. 5, Nomor 6, 2017, hlm 142

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Dari hal tersebut, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan guna memenuhi kebutuhan pelayanan dalam bentuk jasa publik maupun barang publik dengan sesuai aturan – aturan dan asas yang berlaku.

2.3.2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah terdapat beberapa jenis pelayanan umum atau publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, yakni:

1. Pelayanan Administratif. Pelayanan administratif dapat berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang. Pelayanan barang dapat berupa pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, dan lainnya.
3. Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa merupakan bentuk pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, kesehatan, penyediaan layanan transportasi, pelayanan sosial, dan sebagainya.¹⁸

¹⁷ Sutopo, *Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat*. Journal of Rural and Development, Vol. 5, No. 1, 2014, hlm 18

¹⁸ Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, hlm 14

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang mana termasuk 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.

2.3.3. Kebijakan Pelayanan Publik

Pemerintah mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia demi menjamin pelayanan yang maksimal dan ideal. Hal tersebut berdasarkan beberapa kebijakan yang telah diresmikan, antara lain:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang Penyederhanaan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.
7. Intruksi Presiden No. 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Seluruh masyarakat atau publik menginginkan dan merasa puas saat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Hal tersebut dapat direalisasikan apabila produk, sumber daya manusia, jasa, dan lingkungan dalam proses pelayanan memenuhi harapan dari pelanggan. Masyarakat memiliki hak untuk mengidentifikasi dan menilai kualitas pelayanan yang diterima dari penyelenggara pemerintahan.

Menurut Sinambela dalam mencapai kepuasan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi.** Transparansi adalah pelayanan yang diberikan bersifat mudah untuk dijangkau dan diakses, keterbukaan dalam produk atau jasa yang disediakan.
2. **Akuntabilitas.** Akuntabilitas adalah pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam bentuk tertulis maupun sebaliknya.
3. **Kondisional.** Kondisional adalah pelayanan yang berikan sesuai dengan kemampuan dan kondisi dari penerima pelayanan secara efektif dan efisien.
4. **Partisipatif.** Partisipatif adalah penyelenggara pelayanan memberikan peran masyarakat dalam bentuk aspirasi dan harapan.
5. **Kesamaan Hak.** Penyelenggara pelayanan tidak dibenarkan untuk melakukan diskriminasi dari setiap aspek baik ras, suku, golongan sosial.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pelayanan yang diberikan menilai aspek pemerataan dalam memberikan pelayanan dengan bersifat adil.¹⁹

Berdasarkan Pasal 21 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa komponen dari standar pelayanan sekarang – kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum maksudnya terdapat peraturan perundang – undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

¹⁹ Robi Cahyadi Kurniawan, *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 7, No. 1, 2016, hlm 18

2. Persyaratan maksudnya terdapat syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, maksudnya yakni tata cara yang dilakukan oleh pemberi kepada penerima pelayanan, termasuk pengaduan/saran.
4. Jangka waktu penyelesaian maksudnya terdapat rentang waktu yang jelas yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif maksudnya terdapat ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan maksudnya adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, maksudnya adalah terdapat peralatan dan fasilitas yang mendukung penyelenggaraan pelayanan, termasuk bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana maksudnya adalah kemampuan dalam bidang pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki penyelenggara pelayanan.
9. Pengawasan internal maksudnya adalah terdapat pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan maksudnya adalah terdapat tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana yang sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan dengan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan yakni memberikan pelayanan tanpa keragu – ragan, memberikan rasa aman dalam berkomitmen dan lingkungan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana maksudnya adalah terdapat penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.²⁰

2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Masyarakat tentunya mempunyai beragam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan organisasi publik, apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan akan memperburuk citra organisasi atau instansi tersebut dan

²⁰ Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang *pelayanan publik* pasal 21

merusak kepercayaan publik. Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapannya, dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dapat melalui perbandingan antara persepsi penerima pelayanan atas apa yang diperoleh dengan pelayanan yang diinginkan terhadap suatu organisasi publik tersebut. Jasa pelayanan yang diterima apabila sesuai harapan maka kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan, dan jika jasa pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas dan sangat baik.

Zeithaml mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan tentunya dapat diukur dan dilihat melalui teori lima dimensi, antara lain yaitu:

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik).

Dimensi tangible dapat diartikan sebagai aspek kualitas pelayanan yang dapat dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Bukti fisik dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana dan penampilan yang menarik. Dimensi tangible dapat mempengaruhi harapan pelanggan menjadi tinggi, dengan memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Dimensi Reability (Kehandalan)

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara segera, akurat,

memuaskan, dan terpercaya. Organisasi publik dapat memberikan produk dan jasa yang sesuai dengan jadwal disepakati dan handal.

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsif dapat diartikan sebagai upaya dan keinginan pemberi pelayanan untuk secara tanggap membantu konsumen. Daya tanggap merupakan kesigapan pemberi layanan dengan tepat dan penyampaian informasi yang jelas.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Jaminan dapat berupa kompeten, yakni keterampilan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Lalu, kesopanan meliputi keramahan dan perhatian dari pemberi pelayanan. Selanjutnya, kreadibilitas yakni reputasi dan prestasi yang dimiliki organisasi publik untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Empati dapat diartikan sebagai hubungan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan konsumen dengan perhatian. Empati bersifat individual yang diberikan kepada pengguna pelayanan dengan tulus dalam memahami keinginan konsumen.²¹

Kemempaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum terdapat kriteria yang bersifat kualitatif dalam menilai kualitas pelayanan publik, dimensi tersebut antara lain:

²¹ Ones Gita Crystalia, Op. Cit., hlm 25 – 29

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu dalam menunjukkan peningkatan atau sebaliknya.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio antara jumlah penyelenggara pelayanan dengan jumlah konsumen atau masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan aspek yang mempengaruhi kinerja penyelenggara pelayanan.²²

2.6. Konsep Pelabuhan

2.6.1. Pengertian Pelabuhan

Pelabuhan dapat diartikan sebagai prasarana pintu masuk yang menghubungkan antara satu wilayah dengan lainnya dan sebagai tempat pemberhentian angkutan laut setelah melakukan pelayaran.²³ Pelabuhan sering disebut sebagai terminal kapal yang dilengkapi dengan fasilitas berupa alur pelabuhan, dermaga, gudang, lapangan penumpukan, gedung terminal bagi penumpang hingga fasilitas penunjang seperti parkir maupun gedung.²⁴

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut, bahwa pada pasal 3 ayat 1 dijelaskan standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator penumpang, meliputi:

²² Hasnih, *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*, Jurnal Mirai Managment, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm 436

²³ Bambang Triatmodjo, *Perencanaan Pelabuhan*, Beta Offset, Yogyakarta, 2009, hlm 3

²⁴ Nur Khaerat Nur, dkk, *Perancangan Pelabuhan Laut*, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2021, hlm 2

1. Pelayanan keselamatan
2. Pelayanan keamanan dan ketertiban
3. Pelayanan kehandalan/keteraturan
4. Pelayanan kenyamanan
5. Pelayanan kemudahan; dan
6. Pelayanan kesetaraan.²⁵

2.7. Kerangka Berfikir

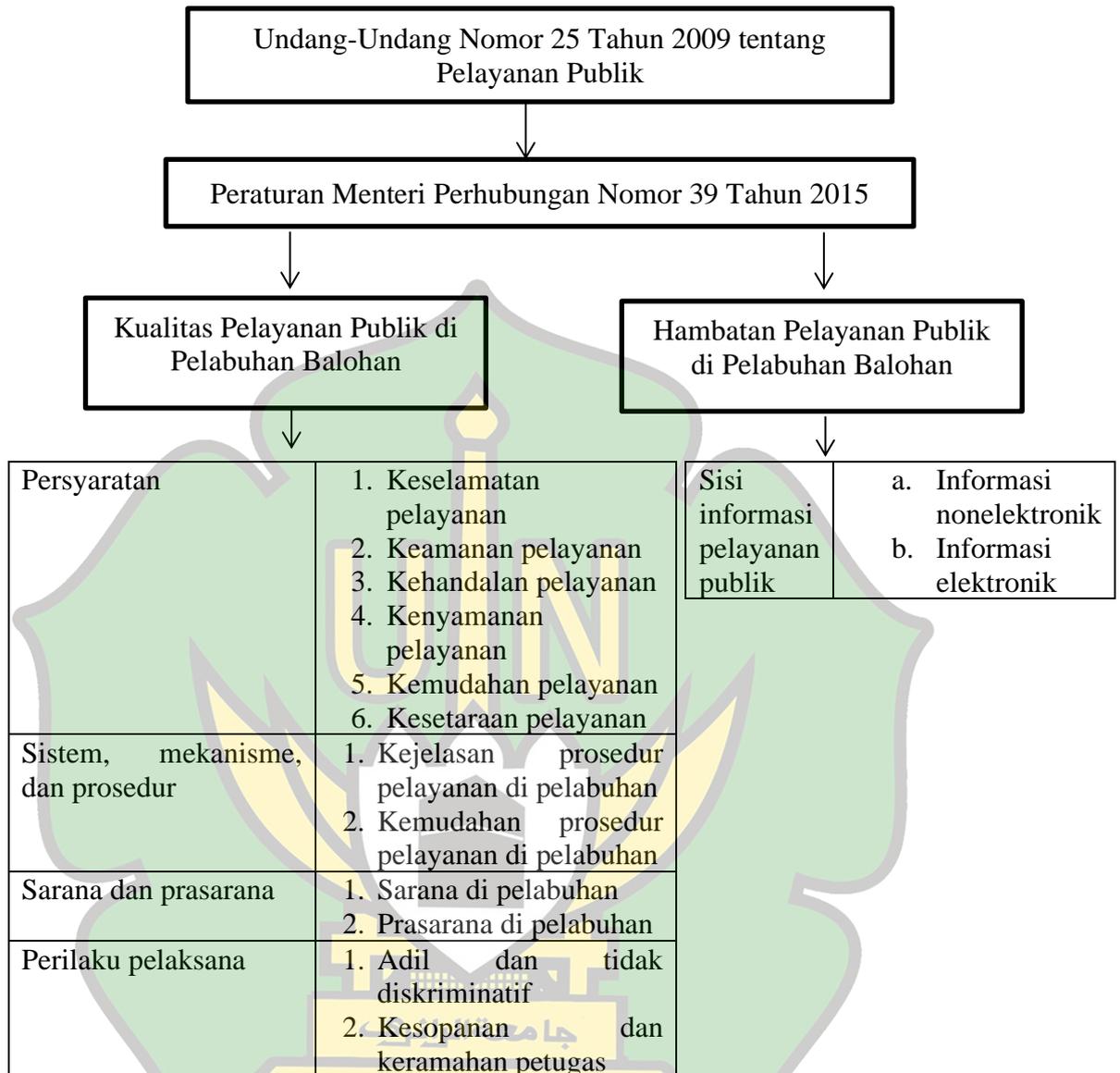
Pada dasarnya setiap kegiatan pelayanan berhubungan dengan aspek kehidupan masyarakat dalam lingkungan yang sangat luas. Berdasarkan hasil penelitian yang relevan dapat diketahui pelayanan publik saat ini masih kurang dari yang diharapkan dengan beberapa masalah pada kualitas pelayanan diberikan.

Berbagai masalah yang terjadi pada organisasi publik dalam penyedia layanan tepatnya berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan yang menurunkan rasa kepercayaan dari masyarakat selama ini, perlu penelitian secara mendalam dengan melihat kualitas layanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan dasar Peraturan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan, meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Sarana, prasarana, dan fasilitas
4. Perilaku pelaksana

Adapun pemilihan dari dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti merujuk atas dasar hubungannya dengan latar ranah Ilmu Administrasi Negara dan berdasarkan pertimbangan tertentu dimana dengan menggunakan dimensi-dimensi ini bisa dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

²⁵ Peraturan menteri perhubungan nomor 37 tahun 2015 tentang *standar pelayanan penumpang angkutan laut* pasal 3 ayat 1



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini melalui pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data pada latar alamiah terhadap suatu fenomena.²⁶ Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dilakukan dengan cara menjabarkan, mendeskripsikan, menggambarkan, dan menjelaskan secara objektif tentang permasalahan atau situasi tertentu.²⁷

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini diharapkan mampu menguraikan secara rinci dengan menggambarkan dan mendeskripsikan kondisi tentang bagaimana kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah menentukan pembatasan masalah secara jelas untuk mengetahui ruang lingkup yang akan diteliti secara spesifik agar tepat sasaran.²⁸ Fokus penelitian digunakan berdasarkan atas penjelasan dari kerangka berfikir. Adapun kualitas pelayanan publik meliputi beberapa indikator, yaitu:

²⁶ Albi Anggito & Johan Setiawan, Metodologi Penelitian Kualitatif, CV Jejak, Jawa Barat, 2018, hlm 8

²⁷ Kris H Timotius, Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2017, hlm 71

²⁸ Albi Anggito & Johan Setiawan, Op. Cit., hlm 52

Tabel 3.1
Dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Persyaratan	7. Keselamatan pelayanan 8. Keamanan pelayanan 9. Keandalan pelayanan 10. Kenyamanan pelayanan 11. Kemudahan pelayanan 12. Kesenjajaran pelayanan	Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3. Kejelasan prosedur pelayanan di pelabuhan 4. Kemudahan prosedur pelayanan di pelabuhan	
3.	Sarana dan prasarana	3. Sarana di pelabuhan 4. Prasarana di pelabuhan	
4.	Perilaku pelaksana	3. Adil dan tidak diskriminatif 4. Kesopanan dan keramahan petugas	

Tabel 3.2
Dimensi dan indikator hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

No	Dimensi	Indikator	Sumber
2	Sisi informasi pelayanan publik	c. Informasi non-elektronik d. Informasi elektronik	Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009

3.3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menentukan salah satu objek penelitian yaitu di Pelabuhan Balohan yang berlokasi di Kota Sabang. Topik yang ingin diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota

Sabang. Dalam penelitian ini peneliti menjadikan Pelabuhan Balohan Kota Sabang sebagai objek penelitian, dengan alasan sebagai berikut:

1. Peneliti melihat masih belum memadai aspek sarana, prasarana, dan fasilitas yang memadai di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, sehingga menyebabkan kurangnya rasa kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan
2. Peneliti melihat masih lemahnya kemampuan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang sehingga menyebabkan terkendalanya pelayanan yang diberikan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Demi mendukung kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari:

1. Data primer

Data primer dapat diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian untuk mencari fakta-fakta berkaitan dengan masalah yang ingin diteliti melalui teknik obeservasi, dokumentasi, hingga wawancara.²⁹ Pada penelitian ini data primer yang dimaksud adalah berupa hasil wawancara dengan petugas pelabuhan dan penumpang/calon penumpang di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

²⁹ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, Semarang, 2019, hlm 34

2. Data sekunder

Data sekunder dapat diartikan sebagai data yang diperoleh dan dikumpulkan dari sumber-sumber yang terkait seperti dokumen berbagai instansi yang berhubungan dengan penelitian.³⁰ Pada penelitian ini data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa foto, buku, dokumen, dan yang relevan terhadap penelitian ini.

3.5. Informan Penelitian

Dalam penetapan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu dan tidak secara acak.³¹ Pada teknik *purposive sampling*, informan penelitian ditunjuk secara sengaja oleh peneliti dengan berdasarkan maksud dan tujuan penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menentukan informan secara sengaja berdasarkan kemampuannya dalam memberikan informasi serta keterlibatan langsung dalam masalah yang akan diteliti. Maka informan pada penelitian ini adalah berjumlah 7 orang. Kepala Koordinator Kepelabuhan Balohan berjumlah 1 orang, Petugas Fasilitas Pelabuhan & Ketertiban berjumlah 1 orang, dan penumpang berjumlah 5 orang. Adapun informan dalam penelitian ini dijabarkan dalam tabel di bawah ini:

³⁰ Ibid, hlm 34

³¹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV Syakir Media Press, Makassar, 2021, hlm 137

Tabel 3.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
01	Kepala Koordinator Kepelabuhan Balohan	1 orang
02	Petugas Fasilitas Pelabuhan & Ketertiban	1 orang
03	Penumpang/Masyarakat	5 orang
	Jumlah	7 Orang

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diartikan sebagai metode yang digunakan peneliti untuk proses pengumpulan data dan informasi yang diperoleh baik dari lingkup organisasi ataupun diluar lingkungannya.³² Dalam rangka menjawab fokus penelitian, maka dibutuhkan penggunaan metode pengumpulan data, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan melibatkan diri ke dalam lokus dan fokus penelitian melalui pengamatan pada objek tempat terjadinya peristiwa, baik dengan berhadapan secara langsung maupun secara tidak langsung dilapangan.³³ Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara mendatangi langsung objek penelitian yakni Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang dilakukan di Pelabuhan Balohan dengan mengamati ruang tempat, pelaku, kegiatan, dan alat - alat yang digunakan.

³² Ibid, hlm 142

³³ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya, 2019, hlm 173

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal antara dua orang untuk bertukar informasi dengan cara tanya jawab baik secara formal dan tidak formal, terjadwal dan tidak terjadwal, serta ditempat resmi maupun tidak resmi.³⁴ Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan-informan terkait yaitu kepala kepelabuhan, petugas pelabuhan, petugas tiket, dan masyarakat selaku penumpang/calon penumpang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui catatan peristiwa berupa gambar foto atau tulisan dengan diperoleh secara langsung dari tempat penelitian.³⁵ Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan pengumpulan data berbentuk dokumentasi seperti struktur organisasi pelabuhan balohan, foto-foto sarana dan prasarana, visi-misi pelabuhan, dan lain-lain yang terkait data yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam memeriksa keabsahan data, peneliti menggunakan teknik melalui triangulasi. Triangulasi adalah teknik analisa untuk mencari kebenaran akan keterangan melalui pengecekan data dari berbagai sumber.³⁶

³⁴ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2020, hlm 83

³⁵ Ibid, hlm 201

³⁶ Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktik Penelitian Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm 19

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yakni melalui perbandingan hasil wawancara yang diperoleh dari informan penelitian satu dengan lainnya, dan membandingkan data dari hasil observasi dengan hasil wawancara yang diperoleh.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengolah, menyusun, dan mentranskripkan secara sistematis data-data verbal yang diperoleh dari observasi atau catatan lapangan, hasil wawancara, serta dokumentasi.³⁷ Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik analisis model interaktif yang berlangsung secara terus menerus dengan proses yang melalui berbagai tahapan, antara lain:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dilakukan proses pemilihan dan penyederhanaan hal – hal pokok yang menjadi informasi dan membuang bagian data yang tidak diperlukan dengan sesuai masalah penelitian.³⁸ Pada penelitian ini, tahapan reduksi data yang dilakukan dengan memberikan gambaran secara fokus atas data yang diperoleh dari objek penelitian ini yakni Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

2. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya melakukan penyajian data. Penyajian data adalah teknik analisis yang dilakukan melalui bentuk

³⁷ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Erlangga, Yogyakarta, 2009, hlm 147

³⁸ *Ibid*, hlm 150

uraian naratif agar sekumpulan data informasi yang dihasilkan pada reduksi dapat tersusun dalam pola hubungan, sehingga mudah dipahami dan teroganisir.³⁹ Penelitian ini menggunakan penyajian data yang merujuk pada penyajian secara deskriptif dan naratif.

3. Kesimpulan

Langkah akhir yang dilakukan adalah teknik menarik kesimpulan. Kesimpulan merupakan proses deskripsi atau gambaran temuan baru dari suatu objek yang sebelumnya masih gelap kemudian menjadi jelas dengan diperoleh melalui verifikasi data data yang teruji validitasnya dan bersifat konsisten.⁴⁰ Penelitian ini menggunakan pola hubungan antara satu data dengan data lainnya sehingga diharapkan mampu menemukan penarikan kesimpulan yang secara menyeluruh.

³⁹ Connie Chairunnissa, *Metode Penelitian Ilmiah Aplikasi dalam Pendidikan dan Sosial*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2017, hlm 188

⁴⁰ Ibid, hlm 191

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kota Sabang

Kota Sabang merupakan sebuah wilayah kepulauan yang merupakan salah satu kota di Aceh, Indonesia. Kota Sabang merupakan daerah kepulauan yang memiliki luas wilayah secara keseluruhan yakni 933,39 km² dengan luas perairan sekitar 811,26 km² dan luas daratan yang mencapai 122,13 km². Dilihat dari posisi geografis, Kota Sabang terletak pada titik koordinat 05o 46' 28" – 05o 54' 28" Lintang Utara (LU) dan 95o 13' 02" – 95o22' 36' Bujur Timur (BT). Kota Sabang memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Selat Benggala
3. Sebelah barat berbatasan dengan Samudera Indonesia
4. Sebelah timur berbatasan dengan Selat Malaka

Secara administratif, Kota Sabang terbagi dalam 2 kecamatan yakni sukakarya dan sukajaya, dengan 18 gampong, dan 7 mukim. Sejak tahun 2021, terdapat penambahan kecamatan di Kota Sabang yakni kecamatan sukamakmue. Kota Sabang merupakan wilayah yang memiliki laju pertumbuhan penduduk yang bertambah dari tahun ke tahun. Jumlah penduduk di Kota Sabang pada tahun 2018 adalah sebanyak 345711 jiwa, dimana mengalami pertumbuhan sebesar 1,75 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Adapun pertumbuhan penduduk di

Kecamatan Sukakarya yakni 1,79 persen lebih tinggi dibandingkan Kecamatan Sukajaya yakni sebesar 1,70 persen.

4.1.2. Gambaran Umum Pelabuhan Balohan

Pelabuhan Balohan terletak di Jl. Pelabuhan Balohan, Kecamatan Sukajaya, Kota Sabang. Pelabuhan Balohan disebut sebagai tempat gerbang pintu masuk di kawasan Kota Sabang. Pelabuhan Balohan merupakan prasarana yang mendukung kemajuan transportasi laut dan sebagai pelabuhan utama yang melayani rute lintasan dari atau menuju Pelabuhan Ulee Lheue, Banda Aceh.

Pada awalnya, lahan di Pelabuhan Balohan merupakan aset milik Pemerintah Kota Sabang dan Pemerintah Aceh. Namun seiringnya waktu, dilakukannya penyerahan aset kepada pihak Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS) untuk dilakukannya pengembangan melalui pelaksanaan pembangunan dan revitalisasi Pelabuhan Penyeberangan Balohan, melihat kondisi Pelabuhan Balohan yang sangat sempit dan sudah tidak layak lagi.

Pembangunan revitalisasi Pelabuhan Penyeberangan Balohan dilakukan oleh pemilik aset yakni Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS) yang bersumber dari APBN dengan total anggaran yang digunakan untuk pembangunan sebesar 215 milyar. Pembangunan revitalisasi Pelabuhan Penyeberangan Balohan dilakukan melalui sistem tiga tahun jamak sejak tahun 2017 hingga tahun 2019 dengan pengerjaan yang dimulai tahun 2018 dan waktu pengerjaan yang jatuh pada tahun 2020. Fasilitas yang dibangun yakni seperti gedung kapal lambat,

gedung kapal cepat, gedung souvenir dan kafetaria, hingga jembatan tipe A, jembatan tipe B, dan jembatan tipe C.

Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS) selaku pemilik aset Pelabuhan Penyeberangan Balohan melakukan perjanjian kerjasama dengan Pemerintah Aceh melalui Dinas Perhubungan Aceh sebagaimana bentuk tanggung jawab atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Untuk itu, pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh sebagai langkah untuk mengoptimalkan operasional dan pelayanan publik. Dinas Perhubungan Aceh sendiri juga melibatkan Dinas Perhubungan Sabang untuk pengadaan personil petugas di Pelabuhan Balohan.

4.1.3. Visi dan Misi Pelabuhan Balohan

Pelabuhan Balohan Kota Sabang merupakan bagian dari Dinas Perhubungan Aceh dalam pengelolaannya, untuk itu visi dan misi dari Pelabuhan Balohan Kota Sabang juga merupakan bagian dari visi dan misi dari Dinas Perhubungan Aceh, yakni:

VISI: “Perhubungan Aceh ‘Mewujudkan Aceh sejahtera dan melayani dengan lima Citra Manusia Pembangunan’ “

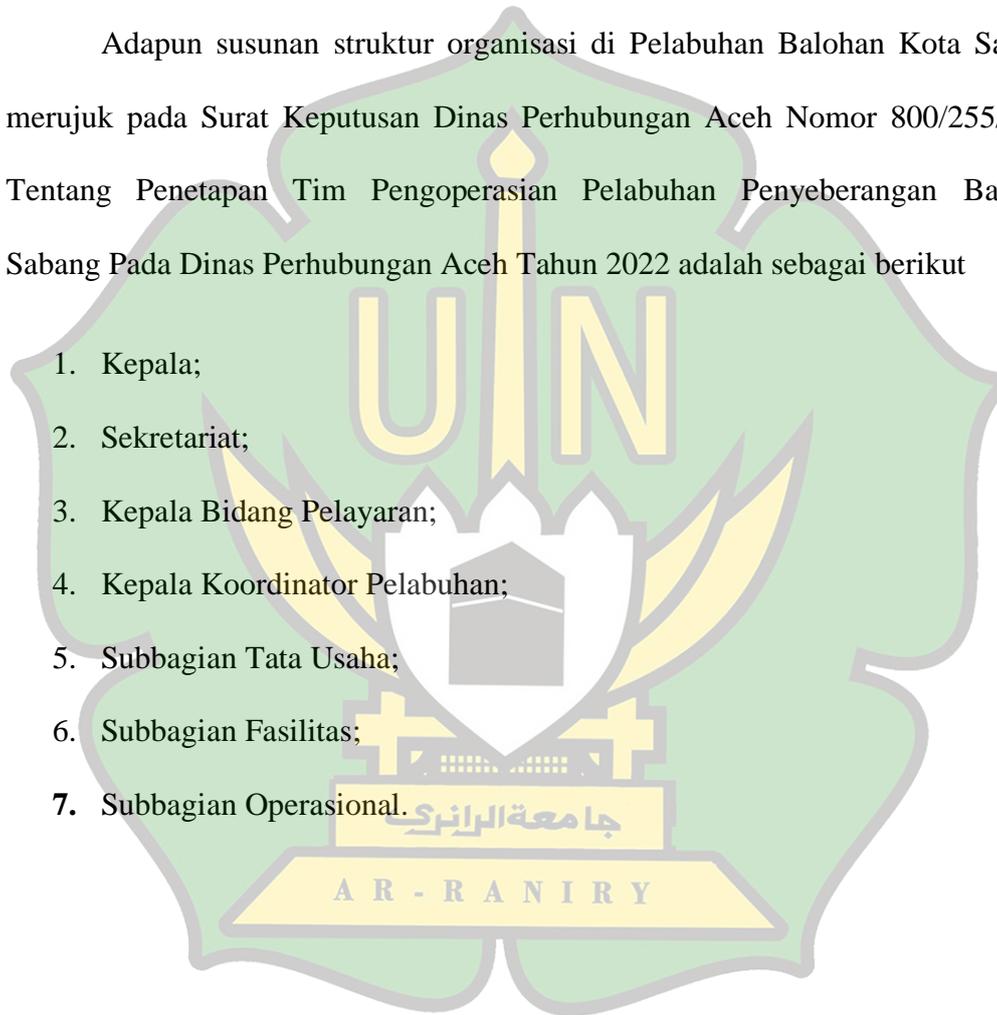
MISI: Misi yang dirujuk oleh Dinas Perhubungan Aceh sesuai dengan misi Pemerintah Aceh yakni:

Misi Nomor 10 tentang Kualitas Infrastruktur yang berbunyi “Pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur terintegrasi, dan lingkungan yang berkelanjutan”.

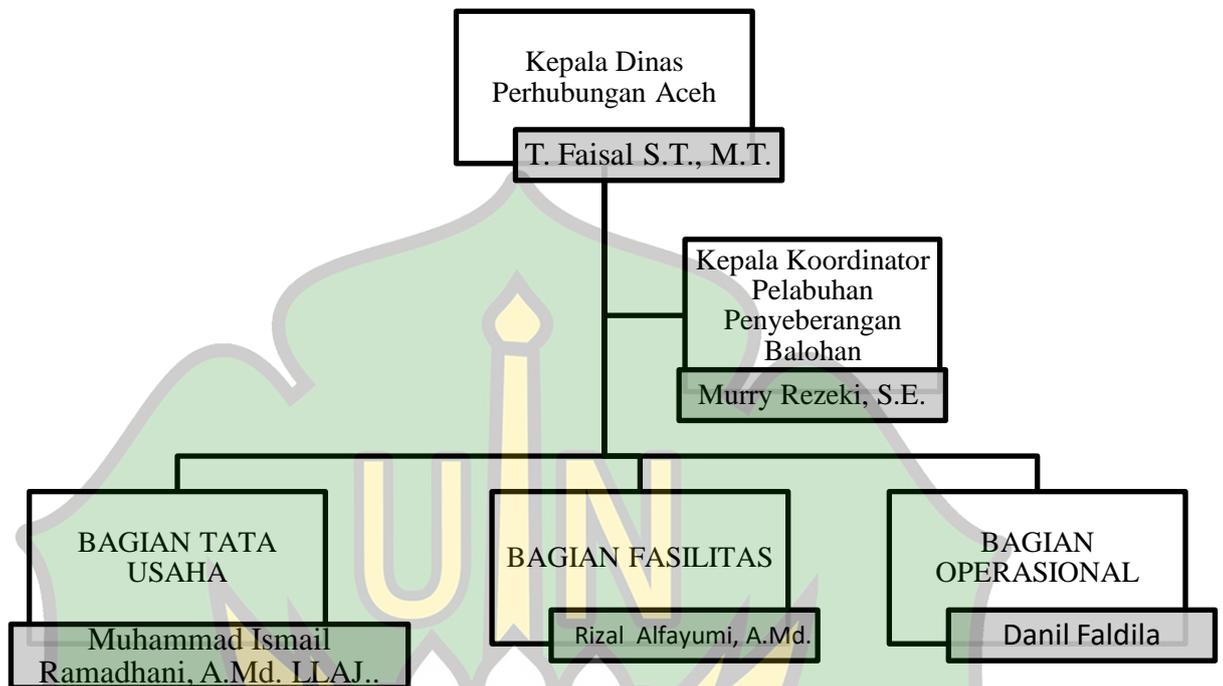
4.1.4. Bagan Struktur Organisasi Pelabuhan Balohan Kota Sabang

Adapun susunan struktur organisasi di Pelabuhan Balohan Kota Sabang merujuk pada Surat Keputusan Dinas Perhubungan Aceh Nomor 800/255/2022 Tentang Penetapan Tim Pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Balohan Sabang Pada Dinas Perhubungan Aceh Tahun 2022 adalah sebagai berikut

1. Kepala;
2. Sekretariat;
3. Kepala Bidang Pelayaran;
4. Kepala Koordinator Pelabuhan;
5. Subbagian Tata Usaha;
6. Subbagian Fasilitas;
7. Subbagian Operasional.



**STRUKTUR ORGANISASI PELABUHAN BALOHAN SABANG
BERDASARKAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
ACEH NOMOR 800/255/2022**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pelabuhan Balohan Kota Sabang

4.2. Hasil Penelitian

Pelabuhan Balohan merupakan tempat berlabuh dan bersandar transportasi kapal laut penumpang yang tentunya memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada penumpang/masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan publik dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dari rumusan masalah. Dengan demikian, pemberian pelayanan publik yang telah dilakukan pada Pelabuhan Balohan Kota Sabang adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut:

4.2.1. Persyaratan

Persyaratan adalah unsur dari standar pelayanan yang dipergunakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Pelabuhan Balohan Kota Sabang tentu memerlukan penerapan persyaratan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik.

Penerapan persyaratan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang berhubungan dengan indikator-indikator yakni keselamatan pelayanan, keamanan pelayanan, kehandalan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kesetaraan pelayanan yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.⁴¹ Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang menunjukkan:

1. Keselamatan Pelayanan

Keselamatan pelayanan menjadi salah satu indikator yang dinilai untuk melihat kualitas pelayanan. Bentuk keselamatan pelayanan di pelabuhan berkaitan dengan informasi ketersediaan berupa alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan nomor telepon darurat.

Wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan sebagai berikut:

⁴¹ Peraturan menteri perhubungan nomor 39 tahun 2015 tentang *standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan* nomor 39 tahun 2015 pasal 2 ayat 2

“Penyelenggara pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk keselamatan pengguna jasa. Sudah tersedia fasilitas keselamatan pelayanan di Pelabuhan Balohan berupa alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Namun, untuk nomor telepon darurat belum tersedia.”⁴²

Hal lain disampaikan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022 menyatakan bahwa:

“Fasilitas keselamatan sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan yang kami berikan. Untuk kondisi alat pemadam kebakaran telah tersedia dan dalam kondisi baik yang berjumlah tiga buah. Fasilitas tersebut berada di gedung kapal cepat. Adapun dengan jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan telepon darurat belum tersedia di Pelabuhan Balohan.”⁴³

Dalam wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku penumpang tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Untuk fasilitas keselamatan pelayanan, dari yang saya lihat masih kurang dan belum lengkap, seperti tidak tersedia nomor telepon darurat, belum ada jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi bagi penumpang. Sedangkan untuk alat pemadam kebakaran, dari jumlah ketersediaannya kurang tau, namun memang tidak kelihatan di ruang tunggu kapal lambat.”⁴⁴

Hal ini selaras dengan hasil wawancara dari Bapak Syahminan selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 yang menyebutkan bahwa:

“Saya rasa untuk keselamatan pelayanan di Pelabuhan Balohan ini masih tidak diperhatikan, karena untuk nomor darurat belum tertera. Apabila terdapat keadaan darurat seperti bencana tidak tau lari kemana karena

⁴² Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁴³ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

tidak ada jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi yang diberitahukan. Namun, untuk fasilitas alat pemadam telah tersedia.”⁴⁵

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 menunjukkan bahwa indikator keselamatan pelayanan berupa alat pemadam kebakaran telah tersedia dan dalam kondisi bagus yang diletakkan di gedung kapal cepat. Jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan telepon darurat tidak tersedia di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

2. Keamanan Pelayanan

Indikator keamanan pelayanan menjadi hal patut dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pengelola Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Keamanan pelayanan dapat mencegah perilaku kejahatan. Keamanan pelayanan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas keamanan berupa cctv, stiker informasi untuk pengaduan gangguan keamanan, *metal detector*, kondisi jalur penumpang, hingga tersedianya pos dan petugas keamanan.

Wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan sebagai berikut:

“Petugas keamanan kita terdiri dari angkatan laut dan kp3 atau disebut polisi pelabuhan. Dalam tugasnya, pos keamanan untuk petugas keamanan tidak tersedia di pelabuhan, namun mereka (petugas keamanan) memiliki kantor masing-masing. Untuk ketersediaan cctv telah ada, namun memang tidak secara keseluruhan baru terdapat di beberapa

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Syahminan, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

titik. Penyediaan metal detector dan kotak saran untuk pengaduan juga belum ada.”⁴⁶

Selanjutnya, wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku petugas Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022, menyebutkan sebagai berikut:

“Untuk pencegah tindak kriminal kita sudah tersedia alat bantu cctv untuk merekam situasi di pelabuhan, namun untuk metal detector baik di kapal cepat maupun kapal lambat belum dipergunakan dan belum tersedia. Bagi jalur penumpang sendiri, untuk kapal lambat memiliki satu jalur dengan kendaraan, namun tentunya ada petugas yang mengarahkan, jadi sementara masih terjamin.”⁴⁷

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada Tanggal 06 Juni 2022 menunjukkan bahwa memang jalur penumpang untuk kapal lambat bergabung dan menyatu dengan pintu masuk kendaraan, kondisi dimana para penumpang berhimpitan seuntuk naik/turun dari kapal sering terjadi. Dari alat keamanan *metal detector* dari kapal lambat maupun kapal cepat tidak tersedia, setiap barang bawaan penumpang masuk tanpa diperiksa oleh petugas.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Dwi Hartanto selaku penumpang pada tanggal 06 Mei 2022 yang menyebutkan bahwa:

“Untuk kondisi jalur penumpang di kapal lambat tidak kondusif, seperti saat musim liburan sekarang, jalur penumpang dengan jalur kendaraan menjadi satu tidak terpisah, gangway penumpang naik/turun dari kapal juga tidak tersedia, penumpang harus jalan ditengah bersama kendaraan yang juga masuk. Meskipun ada petugas disekitar, tentu kondisi berdesakan-desakan dan ramai seperti ini tidak bisa dihindari, untuk yang membawa orang tua atau anak-anak tidak rekom untuk pergi, ini menjadi pengalaman yang tentunya sangat buruk bagi saya sebagai wisatawan yang baru ke sabang.”⁴⁸

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Dwi Hartanto, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 02 Mei 2022.

Selanjutnya menurut Ibu Nonong selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 yang menyebutkan bahwa:

*“Dari sisi keamanan yang saya rasakan sejak dulu seperti ini, naik kapal tanpa pengecekan barang bawaan menggunakan metal detector, kemudian untuk penumpang kapal lambat sendiri tidak ada jalur khusus penumpang, jalan menuju ke kapal untuk penumpang sama dengan jalur kendaraan.”*⁴⁹

Keamanan pelayanan di pelabuhan merupakan hal yang sangat penting, karena sebagai pencegah adanya gangguan tindak kriminal dan memberikan rasa aman bagi penumpang atau pengguna jasa.

3. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan merupakan bentuk kemampuan dari para pengelola pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Indikator keandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, serta ketersediaan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk monitor TV.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan sebagai berikut:

“Kalau untuk kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, disini kita masih manual untuk penjualan tiket, dan untuk proses checkin kapal cepat disebelah loket penjualan, petugas akan memeriksa data kartu identitas untuk verifikasi di dekat pintu masuk kapal. Sedangkan untuk checkin kapal lambat tidak ada. Untuk informasi

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

*jadwal kapal kita berupa pengumuman melalui jejaring sosial whatsapp.”*⁵⁰

Hal serupa dikemukakan oleh Ibu Anna selaku petugas Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022, menyebutkan sebagai berikut:

*“Petugas melakukan proses checkin hanya di kapal cepat, untuk kapal lambat tidak ada dan sistem masih berjalan manual jadi tidak cepat. Untuk informasi jadwal kapal kepada penumpang melalui audio pengeras suara, dalam bentuk monitor TV belum tersedia di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.”*⁵¹

Sejalan dengan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa untuk *checkin* kapal cepat berupa scan barcode, yang dilakukan oleh 1 petugas saja. Dari kapal lambat, terlihat untuk proses *checkin* kedalam kapal menggunakan sistem manual dengan merobek tiket kapal tanpa verifikasi identitas penumpang.

Selanjutnya, dari hasil wawancara dengan Bapak Syahminan selaku penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022, menyatakan bahwa:

*“Dalam mendapatkan informasi jadwal kapal, saya diberitahu oleh keluarga yaitu dari keponakan yang tinggal di disini berhubung saya adalah pendatang dari Kota Batam. Jadi untuk informasi dalam bentuk monitor TV tidak ada di pelabuhan ini. Kalau untuk proses checkin kapal lambat menurut saya telah sesuai, karena prosesnya petugas merobek tiket dan kita penumpang bisa langsung masuk ke dalam kapal.”*⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁵² Wawancara dengan Bapak Syahminan, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

Petugas di pelabuhan harus dapat mempunyai kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan agar tentunya bisa memudahkan proses pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

4. Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan pelayanan adalah indikator yang sangat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan publik. Pengelola di Pelabuhan Balohan Kota Sabang sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan rasa kenyamanan bagi penumpang dengan ketersediaan tempat pelayanan berupa ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, serta area merokok yang cukup dan terjaga kebersihannya.

Ruang fasilitas yang luas belum cukup untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang, sehingga perlu memperhatikan ketersediaan pendingin ruangan AC untuk ruang tunggu guna menambah indikator kenyamanan pelayanan bagi pengguna jasa atau penumpang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 Juni 2022, bahwa di ruang tunggu kapal cepat tidak tersedia pendingin ruangan AC maupun kipas angin, sedangkan di ruang tunggu kapal lambat telah tersedia kipas angin namun sering tidak difungsikan dan ditempatkan jauh dari tempat duduk ruang tunggu.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 yang menyatakan bahwa:

“Untuk fasilitas ruang tunggu belum tersedia dan belum terbagi untuk VIP maupun non VIP. Ruang tunggu penumpang bergabung dengan loket pembelian, dan hanya tersedia kipas angin di ruang tunggu kapal lambat. Ruang area merokok meskipun tidak tersedia, penumpang disini jarang

merokok sembarangan. Sedangkan fasilitas tempat ibadah dan toilet sudah disediakan dan kondisi bagus.”⁵³

Menurut hasil wawancara dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 yang menyatakan bahwa:

“Meskipun ruang tunggu dalam bentuk terbuka, tapi terasa panas dan sering gerah sehingga tidak betah untuk berlama-lama dan ada asap orang merokok. Untuk tempat ibadah yaitu mushalla sudah bagus, nyaman meskipun tidak ada pendingin namun ruangan cukup luas.”⁵⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Rudy selaku penumpang yang diwawancarai pada tanggal 04 juni 2022 menyatakan bahwa:

“Ruang tunggu lumayan luas namun kondisi udara sangat panas. Ketika musim liburan, kondisi kursi ruang tunggu yang terbatas membuat penumpang berlesahan dengan menggelar tiker didalam gedung atau depan pintu gedung. Ruang tunggu sangat gerah, kondisi seperti ini sering terjadi, karena saya kerja sebagai SPG rokok, sehingga selalu bolak-balik kesabang.”⁵⁵

Selain ketersediaan fasilitas yang memadai dan sesuai kapasitas penumpang, tentu pengelola di Pelabuhan Balohan Kota Sabang perlu memperhatikan dan menjaga kebersihan fasilitas yang disediakan agar menciptakan rasa nyaman.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa telah tersedia 1 ruangan tempat ibadah atau mushalla yang bersih dan nyaman di gedung kapal cepat, dan ketersediaan toilet untuk gedung kapal cepat dan kapal lambat.

⁵³ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁵⁴ Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak Syahminan selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Untuk fasilitas tempat ibadah, menurut saya telah sesuai, sudah bersih dan cukup luas. Fasilitas toilet telah tersedia, namun kebersihannya tidak terjaga sering bau.”*⁵⁶

Hal senada disampaikan oleh Bapak Dwi Hartanto selaku penumpang pada tanggal 06 Mei 2022 yang menyebutkan bahwa:

*“Untuk fasilitas toilet terlihat cukup parah, saat musim liburan seperti ini tidak tersedia air di kamar mandi, lalu kebersihannya sangat buruk bau dan kotor, terdapat sampah berserakan, mengganggu kenyamanan saya.”*⁵⁷

Penyedia pelayanan dalam hal ini pengelola pelabuhan tentu harus memperhatikan kenyamanan tempat pelayanan yang diberikan untuk penumpang karena sangat mempengaruhi penilaian atas kualitas pelayanan publik.

5. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan merupakan indikator yang perlu dilakukan oleh pemberi layanan dengan menyediakan fasilitas yang dapat terjangkau berupa informasi pelayaran, informasi keberangkatan dan kedatangan kapal, fasilitas naik/turun kapan kapal, dan pelayanan bagasi penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan sebagai berikut:

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Syahminan, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Dwi Hartanto, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 06 Mei 2022.

“Informasi yang telah diberikan tentunya telah memberikan kemudahan bagi penumpang. Untuk fasilitas naik turun penumpang memang bergabung dengan kendaraan, namun untuk sementara kita lakukan pembagia jalur penumpang dan kendaraan, dimana penumpang sebelah kiri dan kendaraan sebelah kanan. Kalau untuk trolly dorong kita belum ada, masih menggunakan jasa buruh.”⁵⁸

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 melihat bahwa tidak tersedia informasi pelayaran, jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk visual. Informasi yang disampaikan melalui bentuk audio berupa keberangkatan kapal yang diumumkan lima menit sebelum kapal berlayar.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Untuk informasi jadwal keberangkatan kapal saya mendapatkannya dari sosial media, diumumkan ketika malam sebelum hari keberangkatan. Dalam bentuk papan informasi di pelabuhan tidak tersedia. Fasilitas naik/turun kapal bagi penumpang menurut saya kurang memberi kemudahan, akses yang diberikan sempit dimana jalur menjadi satu dengan kendaraan.”⁵⁹

Pemberi pelayanan harus dapat memberikan kemudahan pelayanan dengan memberikan kesederhanaan dan aksesibilitas yang mudah dijangkau kepada penumpang.

6. Kesetaraan Pelayanan

Seluruh masyarakat dalam hal ini adalah penumpang memiliki hak mendapatkan fasilitas pelayanan yang sama dan seimbang tanpa memandang

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

⁵⁹ Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

kesehatan fisik. Kesetaraan pelayanan adalah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penumpang yang penyandang disabilitas, ibu hamil, hingga orang tua lanjut usia. Pengelola di Pelabuhan Balohan Kota Sabang harus memberikan fasilitas khusus berupa tandu, kursi roda, toilet ramah difabel, hingga ruang ibu menyusui.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan sebagai berikut:

“Untuk fasilitas penyandang difabel telah disediakan seperti penumpang yang membutuhkan kursi roda maupun tandu agar dapat menaiki kapal dan tentu memudahkan mereka. Fasilitas kesetaraan lainnya seperti toilet difabel, ruang ibu menyusui sudah kita sediakan di gedung kapal cepat maupun kapal lambat.”⁶⁰

Dari hasil wawancara dengan Ibu Anna selaku petugas Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022, menyebutkan sebagai berikut:

“Kita telah memberikan pelayanan secara setara dari penumpang satu dengan penumpang lainnya. Untuk pasien satu atau dua orang dapat masuk ambulans, namun jika telah lebih dari tidak bias dan akan kita alihkan ke kapal cepat. Tentu kita berusaha memberikan pelayanan secara merata, seperti halnya ruang ibu menyusui, setiap yang memerlukan akan di arahkan.”⁶¹

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa telah tersedia fasilitas kursi roda sekitar 4 buah, toilet untuk difabel, ruang ibu menyusui di dalam gedung ruang tunggu.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

4.2.2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur dapat diartikan sebagai rangkaian tahapan atau tata cara kegiatan pelayanan yang telah dibakukan dalam bentuk SOP sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penerapan SOP dibutuhkan agar memudahkan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa atau penumpang.

Penerapan dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dapat diukur melalui indikator kejelasan prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk melihat kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yang menunjukkan:

1. Kejelasan Prosedur Pelayanan di Pelabuhan

Kejelasan prosedur merupakan indikator penting dalam rangka memberikan kepastian tata cara pelayanan yang diberikan kepada penumpang sebagai pengguna jasa pelayanan public sehingga mudah dipahami. Dalam hal ini, kejelasan prosedur dapat berupa penetapan Standar Operating Procedure (SOP).

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa tidak terdapat standar pelayanan yang dipublikasikan kepada publik secara terbuka berupa papan informasi mengenai rincian tarif, waktu pelayanan, ataupun biaya pelayanan di Pelabuhan Balohan. Hal ini juga didukung dari hasil wawancara kepada penumpang yang tidak mengetahui bagaimana prosedur dalam layanan yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan. Jadwal keberangkatan kapal sering tidak tepat waktu dari yang sudah dijadwalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Untuk standar pelayanan telah kita sediakan seperti misalnya keterangan untuk ruang tunggu, mushalla, tempat parkir, hingga jalur roda dua dan roda empat dengan berupa tulisan.”*⁶²

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan pada tanggal 09 Juni 2022 menyatakan bahwa:

*“Dalam pelaksanaannya kita telah mengarahkan dengan memberikan rambu-rambu sesuai dengan tujuan misalnya ke gedung kapal cepat atau gedung kapal lambat. Namun untuk papan informasi yang berisikan tentang standar pelayanan berupa rincian biaya, tarif, waktu pelayanan, belum disediakan di pelabuhan.”*⁶³

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Jika informasi standar pelayanan saya sendiri tidak mengetahui, sejak dulu saya nerima pelayanan seadanya. Untuk waktu pelayanan diloket maupun masuk kedalam kapal saya tidak mengetahui ada ketentuan atau batas menunggu pelayanan, jika lagi ramai penumpang cukup bersabar saja untuk mengantre.”*⁶⁴

Selanjutnya dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rudy selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Standar pelayanan berupa papan informasi belum tersedia baik di gedung kapal lambat atau kapal cepat. Apabila ingin mengetahui prosedur pelayanan perlu mencari secara pribadi, misalnya tarif tiket kapal, saya melakukan pencarian di sosial media. Untuk kejelasan jadwal keberangkatan sering tidak tepat waktu, loading kendaraan dilakukan dekat dengan waktu

⁶² Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁶³ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

keberangkatan. Sehingga jika ditanya kejelasan prosedur belum berjalan secara maksimal karena kurang informai yang diberikan.”⁶⁵

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

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Pelabuhan

Pada dasarnya kemudahan prosedur sangat penting untuk dilakukan penyelenggara pelayanan publik kepada pengguna jasa atau dalam hal ini penumpang. Prosedur yang mudah dan sederhana akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Prosedur yang telah kami berikan tetu sangat memberikan kemudahan, jadi pengguna jasa itu tidak plinplan atau tidak bingung untuk berangkat maupun datang.”⁶⁶

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan pada tanggal 09 Juni 2022 menyatakan bahwa:

“InshaAllah kita telah menyediakan prosedur pelayanan yang memberi kemudahan bagi pengguna jasa atau penumpang.”⁶⁷

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

Hal lain disampaikan oleh Bapak Rudy selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 yang menyebutkan bahwa:

*“Kalau berbicara tentang kemudahan prosedur, sudah cukup baik, dan sudah diarahkan.”*⁶⁸

Hal serupa juga disampaikan dari hasil wawancara peneliti dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Sudah berjalan cukup bagus, tidak berbelit karena memang langsung membeli tiket dan kemudian bisa naik keatas kapal.”*⁶⁹

Kemudahan prosedur tentunya sangat membantu dalam memberikan rasa kepercayaan bagi pengguna jasa dalam hal ini penumpang.

4.2.3. Sarana dan Prasarana

Dalam rangka mendukung dan menunjang kegiatan pergerakan operasional, maka memerlukan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Pada dasarnya sarana dan prasarana yang tersedia di ruang lingkup pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk melihat kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yang menunjukkan:

1. Sarana di Pelabuhan

Sarana pelayanan merupakan indikator yang sangat mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan. Sarana adalah alat yang

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁶⁹ Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

digunakan untuk membantu proses pelayanan. Sarana pelayanan di pelabuhan berupa cctv, *metal detector*, pendingin ruangan, hingga papan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Untuk sarana memang di Pelabuhan Balohan belum begitu tersedia secara menyeluruh, terdapat beberapa titik-titik yang memang masih kurang fasilitas.”*⁷⁰

Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Untuk kelengkapan sarana memang belum lengkap dan belum memadai. Sarana disini juga belum semuanya dapat menunjang proses pelayanan, hanya sebagian.”*⁷¹

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 menunjukkan bahwa untuk sarana di Pelabuhan Balohan masih belum memadai, seperti papan informasi yang tidak tersedia di gedung pelabuhan.

Hal ini sejalan dari wawancara peneliti dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Papan informasi di ruang tunggu belum tersedia, namun informasi keberangkatan kapal jika beberapa menit lagi akan berlayar diumumkan melalui audio. Sedangkan informasi secara lengkap untuk jadwal keberangkatan, kedatangan, tiket, waktu pelayanan, dan lainnya tidak tersedia, sejak dulu pemberitahuan melalui ucapan singkat di kapal.”*⁷²

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁷² Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Sarana disini menurut saya kurang lengkap dan belum memadai, misalnya belum tersedia pendingin ruangan AC, maupun papan informasi pelayanan.”⁷³

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan sarana pelayanan yang merupakan alat perlengkapan dalam menunjang fasilitas yang disediakan.

2. Prasarana di Pelabuhan

Prasarana pelayanan merupakan fasilitas penunjang dan pendukung utama dalam pelaksanaan kegiatan. Prasarana pelayanan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yang digunakan berupa gedung operasional, pos periksa tiket, tempat ibadah, toilet, ruang tunggu, kantin, pos keamanan, fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), area merokok, hingga ruang ibu menyusui.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Memang untuk fasilitas masih belum memadai untuk menunjang pemberian pelayanan kita dilapangan. Namun kami petugas tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik semampu kami.”⁷⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa fasilitas prasarana pelayanan di pelabuhan untuk penunjang utama dalam

⁷³ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

memberikan pelayanan masih belum memadai, seperti tidak tersedia fasilitas ATM, area merokok, pos keamanan, hingga pos periksa tiket.

Hal ini didukung dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rudy selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Prasarana di pelabuhan balohan masih kurang, perlu dilakukannya perbaikan. Misalnya, pemeriksaan tiket di depan gerbang pintu masuk kapal masih dengan kondisi berdesak-desakan bersama penumpang lain yang berebutan, sangat tidak tertib karena belum ada batas-batasnya. Hal lain seperti belum tersedianya prasarana penunjang yaitu ATM di Pelabuhan Balohan. Tidak diketahui sebabnya, tentunya mesin ATM tersebut sangat diperlukan dan menjadi unsur penting, seperti ketika sedang banyak wisatawan atau pengunjung.”⁷⁵

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Untuk prasarana ruang tunggu, toilet, dan mushalla menurut saya telah sesuai dan sudah baik. Namun perlu perhatian untuk kebersihannya fasilitas yang disediakan tersebut. Kemudian, perlu sediakan ruang area merokok untuk tidak bercampur di ruang tunggu penumpang, hal tersebut mengganggu kenyamanan seperti yang memiliki penyakit dan memiliki anak kecil.”⁷⁶

4.2.4. Perilaku Pelaksana جامعة البرازيل

Perilaku pelaksana merupakan cara kemampuan petugas dalam bersikap untuk memberikan pelayanan dengan berdasarkan kode etik penyelenggara pelayanan publik. Penerapan dimensi perilaku pelaksana di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dapat diukur melalui indikator adil dan tidak diskriminatif, serta kesopanan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk melihat kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yang menunjukkan:

1. Adil dan tidak diskriminatif

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus berperilaku secara adil yakni tidak membeda-bedakan latar belakang dari penumpang baik suku, agama, ras, atau golongan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Kita petugas disini masing-masing memiliki wilayah kerja, seperti kami untuk pelayanan, apabila petugas dalam tugasnya tidak sesuai kode etik yang telah ditetapkan, maka langkah pertama akan saya beri teguran, berupa lisan, jika kemudian tidak ada perubahan maka akan dikeluarkan peringatan secara tertulis.”⁷⁷

Dari hasil wawancara peneliti dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyatakan bahwa:

“Perilaku petugas di Pelabuhan Balohan sudah adil untuk urusan pelayanan tiket. Misalnya setiap orang harus mengantri untuk mendapatkan tiket.”⁷⁸

Hal ini didukung dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rudy selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Dari pelayanan loket tiket sudah berjalan dengan baik, semua penumpang mengantri tanpa dibedakan.”⁷⁹

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁷⁸ Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

Penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dalam hal ini penumpang dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan untuk menciptakan rasa kepercayaan sesama.

2. Kesopanan dan keramahan

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus memperhatikan cara dalam melayani dengan bersikap sopan dan ramah agar pengguna jasa atau penumpang merasa dihargai dan diprioritaskan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Saya sebagai petugas di Pelabuhan Balohan telah berusaha membantu dan memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Semua kebutuhan penumpang akan direspon dengan sikap yang ramah dan sopai sesuai arahan.”*⁸⁰

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 06 Juni 2022 bahwa petugas belum dapat memberikan keramahan bagi pengguna jasa atau penumpang. Petugas di Pelabuhan Balohan masih kurang dalam memberikan pelayanan dengan bersikap ramah.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Syahminan selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Petugas disini dalam memberikan pelayanan yang diperlukan telah bersikap sopan.”*⁸¹

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Syahminan, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

Hal lain yang disampaikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dwi Hartanto selaku penumpang pada tanggal 06 Mei 2022 menyebutkan bahwa:

“Untuk sikap keramahan petugas menurut saya masih kurang dan belum sesuai. Pengalaman saya yang telah memberikan laporan keluhan atas permasalahan tidak ada air dikamar mandi, namun dalam merespon petugas di Pelabuhan Balohan berikap cuek, dan membiarkan laporan keluhan tersebut tanpa ada solusi dan simpati.”⁸²

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku penumpang pada tanggal 10 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Untuk sikap kesopanan para petugas di Pelabuhan Balohan sudah berjalan cukup baik, maksudnya tidak ada bertindak kasar dari lisan maupun fisik kepada penumpang. Namun untuk sikap ramah masih sangat kurang, petugas bersikap cuek terhadap penumpang. Penumpang dalam menyelesaikan keperluan pelayanan dilakukan secara mandiri, sedangkan petugas duduk di pos pelayanan tanpa memberikan perhatian dan keramahan.”⁸³

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan bersifat ramah dan sopan akan mempengaruhi ukuran kualitas pelayanan publik yang diberikan.

4.2.5. Sisi Informasi Pelayanan Publik

Informasi pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh pengguna jasa atau penumpang untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dan diperlukan seputaran pelayanan publik. Pengelola pelabuhan dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan informasi pelayanan yang dapat diakses pengguna jasa atau penumpang dengan mudah dan terjangkau.

⁸² Wawancara dengan Bapak Dwi Hartanto, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 06 Mei 2022.

⁸³ Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

Penerapan sisi informasi pelayanan publik di lingkungan Pelabuhan Balohan berhubungan dengan informasi nonelektronik dan informasi elektronik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui hambatan pelayanan dari sisi informasi pelayanan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang menunjukkan:

1. Informasi nonelektronik

Dalam menyampaikan informasi pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan melalui media informasi nonelektronik dalam bentuk spanduk, poster, maupun papan informasi yang berisikan profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, hingga pengelola pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Kalau untuk menanggapi dan mengelola pengaduan, kita memiliki meja informasi untuk menjawab apa yang dibutuhkan penumpang. Untuk hambatan dari sisi informasi pelayanan secara nonelektronik menurut saya sejauh ini belum ada. Mereka (petugas pelabuhan) akan melaporkan kepada saya apabila ada keluhan dari informasi pelayanan tidak tertera, dan kemudian saya memberikan solusinya.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

“Kalau menurut saya memang untuk informasi nonelektronik masih ada hambatan, misalnya kita belum tersedia untuk informasi berupa papan informasi, dalam bentuk buku, maupun lainnya.”⁸⁵

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rudy selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Untuk hambatan dari petugasnya memberikan informasi saya kurang tau, namun masih terdapat hambatan dari informasi nonelektronik, misalnya tidak ada informasi seperti spanduk atau papan yang berisi tentang profil petugas.”*⁸⁶

Informasi pelayanan secara nonelektronik mempunyai peran penting dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa secara luas.

2. Informasi elektronik

Media informasi secara elektronik sangat dibutuhkan di era sekarang dalam penyelenggara pelayanan publik untuk menyampaikan informasi pelayanan. Informasi elektronik tentu memudahkan pengguna jasa atau penumpang untuk mengakses terkait hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik. Informasi elektronik dapat diberikan dalam bentuk media sosial ataupun website secara online yang berisikan informasi pelayanan publik berupa profil pelaksana dan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan Balohan pada tanggal 09 Juni 2022 menyebutkan bahwa:

*“Dari informasi elektronik sendiri untuk diberikan kepada penumpang yang dapat diakses secara cepat masih belum tersedia.”*⁸⁷

Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Liza selaku penumpang pada tanggal 04 Juni 2022 menyampaikan bahwa:

“Pemberian informasi elektronik pada umumnya telah tersedia, seperti terlihat di media sosial instagram dishub provinsi aceh. Di akun tersebut tertera harga tiket dan waktu keberangkatan kapal, namun untuk data

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022

menyangkut profil petugas yang bertanggung jawab di pelabuhan tidak tersedia, dan tidak tahu siapa yang bertanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi dari masing-masing petugas.”⁸⁸

Penggunaan media informasi elektronik perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan informasi terkait panduan pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna jasa atau penumpang secara luas.

4.3. Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif sehingga peneliti berusaha untuk menggambarkan dan mendeskripsikan secara objektif tentang kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Hasil pembahasan ini menggunakan data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka untuk pembahasannya yakni sebagai berikut:

4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dilakukan berdasarkan rujukan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk melihat kualitas pelayanan publik melalui dimensi persyaratan, dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur, dimensi sarana dan prasarana, serta dimensi perilaku pelaksana. Adapun hasil penelitian terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

⁸⁸ Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022

1. Persyaratan

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar. Pada penelitian ini dimensi persyaratan ditentukan oleh beberapa indikator yaitu keselamatan pelayanan, keamanan pelayanan, kehandalan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kesetaraan pelayanan.

Jika mengacu pada hal tersebut, maka kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dapat dideskripsikan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang dan belum berjalan optimal dari sisi dimensi persyaratan. Hal tersebut dipengaruhi oleh belum terpenuhinya indikator keselamatan pelayanan, indikator keamanan pelayanan, dan indikator kenyamanan pelayanan. Dilihat dari tidak tersedianya fasilitas keselamatan berupa jalur evakuasi, titik evakuasi maupun telepon darurat. Sehingga ketika terjadi bencana akan mengganggu sisi keselamatan pengguna jasa.

Fasilitas keamanan pelayanan yang masih kurang berupa tidak tersedia *metal detector*, dan cctv yang masih dibeberapa titik akan memberikan peluang yang besar untuk terjadinya perbuatan tindak kejahatan. Indikator kenyamanan pelayanan yang belum terpenuhi dilihat dari ketidaknyamanan fasilitas ruang tunggu yang tanpa pendingin ruangan sehingga ruang tunggu penumpang terasa panas. Ketidaknyamanan penumpang lainnya adalah belum tersedia area merokok, serta kebersihan toilet yang kurang dan tidak terjaga.

Adapun indikator yang sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yaitu kehandalan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kesetaraan pelayanan. Hal tersebut dilihat dari petugas yang sudah ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan terdapatnya fasilitas kesetaraan bagi penumpang difabel, orang tua, maupun ibu menyusui berupa tersedia tandu, kursi roda, hingga ruang ibu menyusui.

Berdasarkan sumber Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa persyaratan adalah unsur yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dengan merujuk pada standar pelayanan yang dijadikan pedoman sesuai setiap jenis pelayanan. Pada pelaksanaannya, maka belum tercapainya dimensi persyaratan di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Untuk itu, dimensi persyaratan berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan kualitas pelayanan publik

2. Sistem, mekanisme, prosedur

Penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memberikan prosedur atau tata cara pelayanan yang mudah dan cepat kepada pengguna jasa atau penumpang. Pemberian prosedur yang tidak berbelit-belit akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa atau penumpang dan menentukan kualitas pelayanan publik.

Dimensi penilaian terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur di Pelabuhan Balohan Kota Sabang antara lain mencakup indikator kejelasan prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan. Berdasarkan indikator

penilaian tersebut ditemukan bahwa di Pelabuhan Balohan Kota Sabang sudah berjalan cukup baik, namun perlu perhatian lebih terhadap kejelasan prosedur pelayanan dengan penyediaan papan informasi yang berisikan standar pelayanan yang telah dibakukan. Hal ini merujuk pada sumber Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa dimensi sistem, mekanisme, dan prosedur adalah proses dimana penyelenggara pelayanan publik menentukan tata cara pelayanan yang dibakukan kepada pengguna jasa.

3. Sarana dan prasarana

Setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik tidak luput dari sarana dan prasarana yang menunjang proses pemberian pelayanan. Pada penelitian ini, dimensi penilaian terhadap sarana dan prasarana ditentukan oleh indikator berupa sarana di pelabuhan dan prasarana di pelabuhan. Jika mengacu pada hal tersebut, maka dapat dideskripsikan bahwa penyediaan sarana dan prasarana masih kurang dan belum lengkap di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

Pada indikator sarana di pelabuhan, belum memiliki kelengkapan sarana penunjang untuk membantu kegiatan pelayanan. Seperti belum tersedianya *metal detector*, pendingin ruangan, dan papan informasi. Alat *metal detector* merupakan alat bantu yang diperlukan untuk menjaga keamanan penumpang. Belum tersedianya *metal detector* di Pelabuhan Balohan Kota Sabang artinya penyelenggara pelayanan publik belum mampu memberikan rasa keamanan pelayanan bagi penumpang. Seperti halnya belum tersedia pendingin ruangan dan papan informasi, sarana di pelabuhan yang belum lengkap tersebut mempengaruhi

kenyamanan bagi penumpang dan mengganggu penerapan pelayanan yang berkualitas.

Pada indikator prasarana di pelabuhan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa prasarana di Pelabuhan Balohan Kota Sabang belum lengkap dan belum memadai. Ada beberapa prasarana yang sudah tersedia seperti ruang tunggu, tempat ibadah, ruang ibu menyusui, toilet, maupun gedung operasional. Sedangkan prasarana penunjang lainnya yang tidak tersedia seperti pos periksa tiket, pos keamanan, fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), hingga area merokok. Belum tersedianya prasarana di pelabuhan yang memadai mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Merujuk pada amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu asas yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik kepada pengguna jasa. Pada pelaksanaannya, maka dimensi sarana dan prasarana di Pelabuhan Balohan Kota Sabang secara umum belum terpenuhi dan tidak memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap memberikan pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan publik.

4. Perilaku pelaksana

Setiap pelayanan publik dilaksanakan dan diselenggarakan oleh petugas atau pelaksana yang memiliki peran sesuai tanggung jawab dan fungsinya. Perilaku petugas adalah tindakan perbuatan dan sikap dalam memberikan pelayanan publik. Pada penelitian ini, dimensi perilaku pelaksana di

Pelabuhan Balohan Kota Sabang ditentukan dengan diukur atas sikap adil dan tidak diskriminatif, kesopanan, dan keramahan.

Jika mengacu pada hal tersebut, maka dimensi perilaku pelaksana di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dapat dideskripsikan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan. Hal tersebut dilihat dari sisi sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup adil dan sopan dalam merespon dan menjawab pertanyaan dari penumpang dengan tidak kasar dan tetap santun. Namun perlu diterapkannya sisi keramahan dari pelaksana atau petugas dengan tidak bersikap cuek serta lebih memberikan perhatian kepada penumpang.

Berdasarkan sumber Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa dimensi perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan harus bersifat adil dan tidak diskriminatif, serta kesopanan dan keramahan. Pada pelaksanaannya maka dimensi perilaku pelaksana di Pelabuhan Balohan Kota Sabang sudah berjalan cukup baik.

4.3.2. Hambatan Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang memiliki hambatan dalam proses pemberian layanan, antara lain sebagai berikut:

1. 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. Pada penelitian ini, dimensi sisi informasi

pelayanan publik di Pelabuhan Balohan dilihat dan diukur dari penyediaan informasi nonelektronik dan elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa salah satu indikator penilaian yang digunakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa, diantaranya yaitu ketersediaan informasi elektronik berupa jadwal keberangkatan, tarif naik kapal. Sedangkan untuk pemberian informasi mengenai profil pelaksana belum dapat diakses oleh pengguna jasa atau penumpang.

Indikator yang belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa atau penumpang adalah informasi nonelektronik. Belum tersedianya informasi pelayanan publik berisikan profil pelaksana dan standar pelayanan berupa papan informasi atau spanduk di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

Merujuk dari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa informasi pelayanan publik adalah tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan informasi secara terbuka dan mudah diakses kepada pengguna jasa, dalam hal ini adalah penumpang. Pada pelaksanaannya maka dimensi sisi informasi pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang belum berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, pemberian informasi pelayanan publik yang masih terbatas menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, mudah diakses, maupun dijangkau oleh penumpang.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang 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. Dimensi perilaku pelaksana sudah cukup baik dengan ditandai oleh petugas yang bersikap adil, tidak diskriminatif, dan sopan. Akan tetapi dari dimensi persyaratan, dimensi sarana dan prasarana belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dimensi persyaratan disebabkan belum terpenuhinya beberapa fasilitas dari indikator keselamatan pelayanan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan yang masih kurang. Demikian halnya dengan dimensi sarana dan prasarana yang tersedia juga masih kurang memadai untuk mendukung pelayanan.
2. Hambatan pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang dari sisi pemberian informasi pelayanan publik belum terpenuhi secara maksimal bagi pengguna jasa atau penumpang. Belum tersedianya informasi yang

dapat diakses dengan mudah, misalnya tidak tersedia informasi profil pelaksana dan papan informasi berisi standar pelayanan. Dengan keterbatasan dan tidak dapat dijangkaunya informasi pelayanan publik kepada pengguna jasa atau penumpang dapat menghambat pemberian pelayanan publik yang berkualitas.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, maka ada beberapa saran dari peneliti yang sekiranya bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang:

1. Pihak Pelabuhan Balohan Kota Sabang diharapkan dapat membuat dan mempublikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap pengguna jasa atau penumpang.
2. Pihak Pelabuhan Balohan Kota Sabang diharapkan dapat menyediakan kelengkapan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan.
3. Pihak Pelabuhan Balohan Kota Sabang diharapkan dapat meningkatkan kualitas petugas dengan memberikan pelatihan peningkatan kemampuan individu menyangkut cara berkomunikasi, maupun memberikan program pendidikan yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal:

- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Agus. (2019). Analisis Daya Dukung Potensi Wisata Bahari Baru Di Kawasan Wisata Pulau Weh Sebagai Pulau Terluar. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 1(2), 1-14.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Chairunnissa, C. (2017). *Metode Penelitian Ilmiah Aplikasi dalam Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Damayanti, N. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2014). *Panduan Praktik Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasnih. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Mirai Managment*, 1(2), 426-445.
- Hidayat, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. Pelindo (Persero) Sri Bayintan Kijang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji TanjungPinang.

- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi – Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa. *Manajemen Maranatha*, 17(1), 71-80.
- Nur, N. K., & dkk. (2021). *Perancangan Pelabuhan Laut*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Putri, R. L. (2016). Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur Dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar. *WRA*, 4(2), 813-828.
- Sadi, T. (2017). Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *UNSRAT*, 5(6), 142-149.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayana Publik Bagi Masyarakat. *Rural and Development*, V(1), 15-26.
- Timotius, K. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Vembrianti, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kabupaten Bone*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut

Wawancara:

Wawancara dengan Bapak Murry Rezeki, Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

Wawancara dengan Ibu Anna, Petugas Pelabuhan Balohan pada Tanggal 09 Juni 2022.

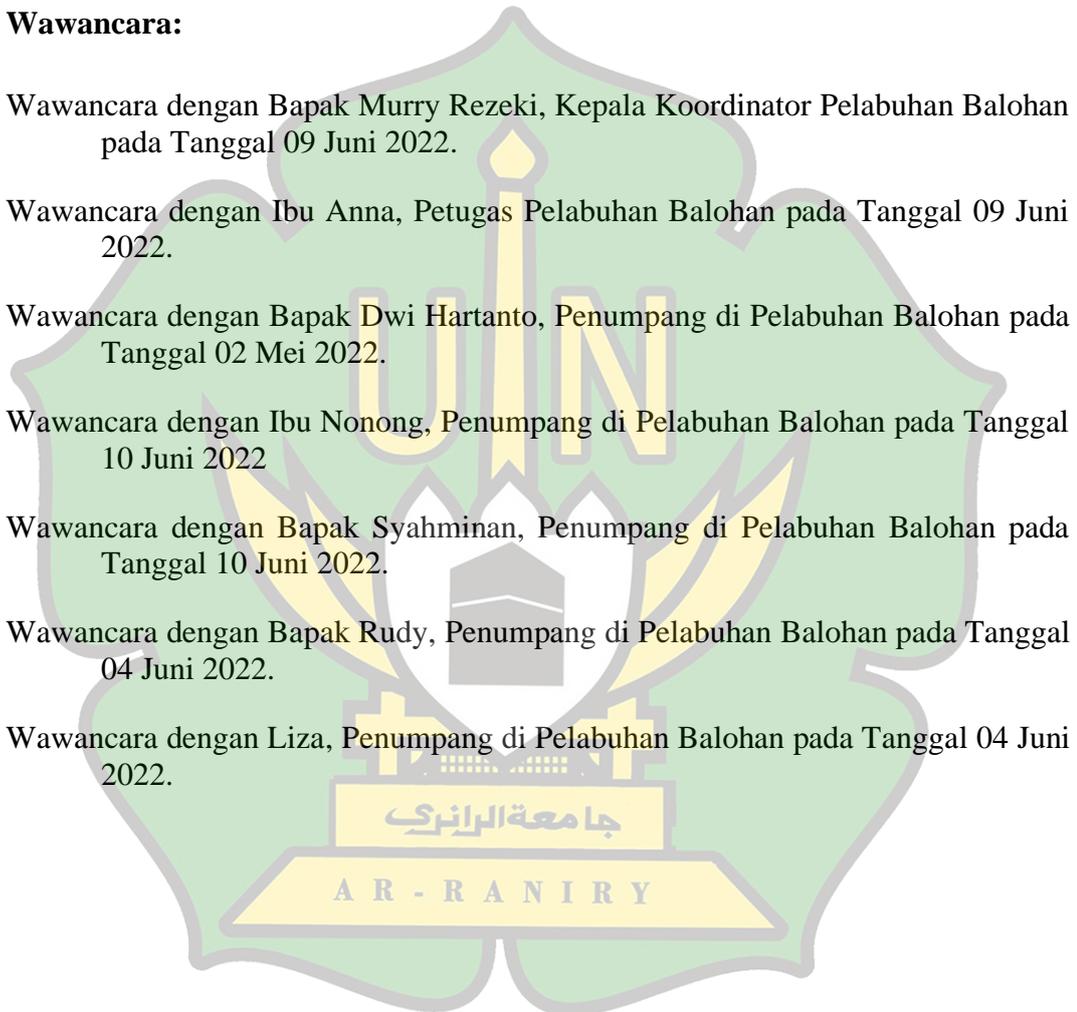
Wawancara dengan Bapak Dwi Hartanto, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 02 Mei 2022.

Wawancara dengan Ibu Nonong, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022

Wawancara dengan Bapak Syahminan, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 10 Juni 2022.

Wawancara dengan Bapak Rudy, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.

Wawancara dengan Liza, Penumpang di Pelabuhan Balohan pada Tanggal 04 Juni 2022.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 1077/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/RI/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. Dr. Yuni Rostali, MA. Sebagai pembimbing pertama
 2. Muazzinah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Yossy Adelya Kharati Panjaitan
 NIM : 180802042
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

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

Tembusan :
 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 2. Pedoman Wawancara

PANDUAN WAWANCARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN BALOHAN KOTA SABANG

A. Tabel 3.1 dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik

1. Persyaratan

a. Keselamatan pelayanan

1. Apakah tersedia peralatan penyelamatan darurat dipelabuhan?
2. Siapa yang memiliki tanggung jawab dalam tersedia fasilitas keselamatan?
3. Mengapa harus ada fasilitas keselamatan di pelabuhan?
4. Kapan diperlukannya fasilitas keselamatan?
5. Bagaimana kondisi fasilitas keselamatan di pelabuhan? Apakah mudah terjangkau oleh masyarakat?

b. Keamanan pelayanan

1. Adakah fasilitas keamanan (*cctv* dan *metal detector*) dalam pencegahan tindak kriminal di pelabuhan?
2. Bagaimana kondisi sarana pencegah tindak kriminal?
3. Bagaimana kondisi sarana jalur penumpang naik turun dari dan ke kapal?
4. Kapan saja petugas keamanan berada di pos penjagaan?

c. Keandalan pelayanan

1. Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?
2. Apakah proses checkin yang dilakukan telah tepat dan cepat?
3. Adakah tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal berbentuk TV yang terjangkau oleh penumpang?
4. Apakah informasi keberangkatan/kedatangan kapal yang diberikan telah akurat?

d. Kenyamanan pelayanan

1. Bagaimana ketersediaan dan kondisi indikator kenyamanan pelayanan?
2. Apakah fasilitas pelayanan yang diberikan dapat menciptakan kenyamanan bagi pengguna jasa atau penumpang?
3. Mengapa harus adanya kenyamanan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik?

e. Kemudahan pelayanan

1. Apakah informasi keberangkatan dan kedatangan kapal telah memberikan kemudahan kepada pengguna jasa atau penumpang?

2. Apakah proses pelayanan memberi kemudahan bagi penumpang/masyarakat?
3. Bagaimana aksesibilitas naik/turunnya kapal bagi penumpang?
4. Apakah tersedia pelayanan barang bawaan untuk kemudahan bagi penumpang?

f. Kesetaraan pelayanan

1. Apakah pelayanan yang diberikan telah setara?
2. Bagaimana bentuk pelayanan kesetaraan yang telah diberikan?
3. Mengapa perlunya indikator kesetaraan pelayanan?
4. Bagaimana kondisi dan ketersediaan fasilitas kesetaraan?

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

a. Kejelasan prosedur pelayanan di pelabuhan

1. Apa terdapat standar pelayanan berbentuk SOP secara jelas?
2. Bagaimana prosedur dalam pelayanan di pelabuhan?
3. Mengapa harus adanya prosedur yang jelas?

b. Kemudahan prosedur pelayanan di pelabuhan

1. Apakah prosedur pelayanan telah memberikan kemudahan bagi pengguna jasa atau penumpang?
2. Bagaimana proses prosedur pelayanan di pelabuhan?

3. Sarana dan Prasarana

a. Sarana di pelabuhan

3. Apakah terdapat sarana yang mendukung pelayanan?
4. Bagaimana kondisi sarana penunjang pelayanan di pelabuhan?
5. Bagaimana kelengkapan sarana pelayanan di pelabuhan?
6. Apakah sarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?

b. Prasarana di pelabuhan

1. Bagaimana kondisi prasarana di pelabuhan?
2. Apakah prasarana yang diberikan telah lengkap?
3. Bagaimana pemanfaatan prasarana yang digunakan dalam pelayanan?
4. Apakah prasarana yang telah tersedia mampu menunjang proses pelayanan?

4. Perilaku Pelaksana

a. Adil dan tidak diskriminatif

1. Bagaimana perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa atau penumpang?
2. Apakah petugas pernah bersikap membedakan pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana sikap/cara dalam melayani penumpang untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan?

4. Apakah telah dimiliki SOP atau standar yang jelas dalam melayani?
 - b. Kesopanan dan keramahan
 1. Apakah petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah?
 2. Bagaimana sikap yang diberikan petugas ketika ada pengguna jasa atau penumpang yang terlihat memerlukan bantuan?
 3. Bagaimana sikap yang diberikan petugas ketika pengguna jasa atau penumpang menyampaikan keluhan?
 4. Bagaimana sikap petugas dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa atau penumpang?

B. Tabel 3.2 dimensi dan indikator hambatan pelayanan publik

1. Sisi Informasi Pelayanan Publik

a. Informasi nonelektronik

1. Bagaimana penyampaian informasi nonelektronik yang telah diberikan?
2. Apakah terdapat informasi nonelektronik berisi profil pelaksana dan standar pelayanan yang disediakan?
3. Mengapa perlu adanya informasi berbentuk nonelektronik kepada pengguna jasa atau penumpang?
4. Apa yang menjadi hambatan pelayanan pemberian informasi secara nonelektronik?

b. Informasi elektronik

1. Siapa yang melakukan pemberian informasi pelayanan publik secara elektronik?
2. Mengapa diperlukannya informasi pelayanan publik berbentuk elektronik?
3. Bagaimana penyampaian informasi elektronik yang disampaikan kepada pengguna jasa atau penumpang?
4. Apakah penyediaan informasi elektronik yang diberikan telah berisi profil pelaksana dan standar pelayanan?
5. Apa yang menjadi hambatan dalam pemberian informasi pelayanan publik secara elektronik?

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



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

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

Nomor : B-1331/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
1. *Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan*
2. *Petugas pelabuhan Balohan*

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **YOSSY ADELYA KHARATI PANJAITAN / 180802042**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jurong Habib Hasan, Kelurahan Kota Atas, Kecamatan Sukakarya, Kota Sabang.

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 Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang***

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

Banda Aceh, 06 Juni 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

AR - R A N I R Y



Berlaku sampai : 30 Desember
2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KOTA SABANG DINAS PERHUBUNGAN

Jln. K.H.Agus Salim No.17 Sabang, Kode Pos 23521
Telp. (0652) 3325255 E-mail : dishubkotasabang2017@gmail.com

Sabang, 08 Juni 2022

Nomor : 551/299/J
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada,
Yth, Koordinator Pelabuhan Penyeberangan
Balohan
di-
Sabang

Menindak lanjuti Surat dari Kementerian Agama Universitas Islam Negeri AR-RANIRY FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN NO: B-1331/UN.08/FISIP.L/PP.009/06/2022 Tanggal 6 Juni 2022, Tentang Penelitian Ilmiah mahasiswa yang berjudul " *Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang' Atas Nama YOSSY ADELYA KHARATI PANJAITAN NIP: 180802042 Semester VIII Jurusan Administrasi Negara.*

Maka dengan ini kami minta kerja sama koordinator pelabuhan penyeberangan Balohan Kota Sabang untuk dapat membantu memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan.

Demikian kami sampaikan, dan dapat dipergunakan dengan seperlunya

PEMERINTAH KOTA SABANG
KEPALA BIDANG DARAT
DINAS PERHUBUNGAN KOTA SABANG
DINAS PERHUBUNGAN
T. SEPTA SYAHRIZA, SE
Penata
NIP:19720902 201001 1 004

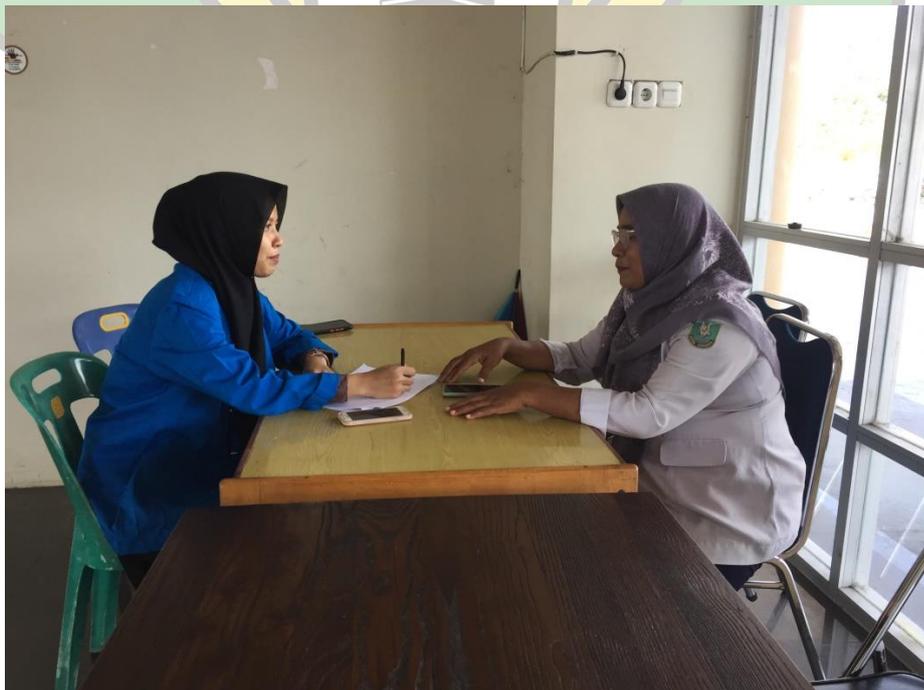
جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Wawancara peneliti dengan Bapak Murry Rezeki selaku Kepala Koordinator Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Wawancara peneliti dengan Ibu Anna selaku Petugas Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Wawancara peneliti dengan Bapak Syahminan selaku Penumpang



Wawancara peneliti dengan Ibu Nonong selaku Penumpang



Wawancara peneliti dengan Bapak Rudy selaku Penumpang



Ruang tunggu kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Ruang tunggu kapal cepat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Loket pembelian tiket penumpang kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Loket pembelian tiket penumpang kapal cepat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Fasilitas toilet di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Fasilitas mushalla di gedung kapal cepat Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Gerbang pintu masuk kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Pedagang asongan berjualan disamping pintu masuk kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Pemeriksaan tiket kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Pos petugas kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Pos petugas kapal cepat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Tempat parkir kendaraan kapal lambat di Pelabuhan Balohan



Jalur keluar untuk kedatangan penumpang dan kendaraan kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Pintu samping gedung kapal lambat di Pelabuhan Balohan Kota Sabang



Kantin di Pelabuhan Balohan Kota Sabang