



## Pelayanan Transportasi Laut Di Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kabupaten Kepulauan Meranti

Hasrizal<sup>1</sup>, Sujianto<sup>2</sup>, Mayarni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Pasca Administrasi Publik Universitas Riau

<sup>2,3</sup>Dosen Pasca Administrasi Publik Universitas Riau

---

### Abstract

Received: 03 Agustus 2024  
Revised: 10 Agustus 2024  
Accepted: 17 Agustus 2024

*The large number of fishing activities around the crossing route is a complaint from ship captains. Shipping lanes should be free from fishing activities in any form, whether it be Gumbang, Rawai and other activities that could disrupt shipping activities. Apart from damaging ships, this activity can also harm fishermen, for example material losses such as damaged fishing gear. If the net is wrapped around the propeller, the engine will heat up and cause damage. Diving will definitely not be possible because of the murky water conditions. In reality, fishing activities disrupt the operation of this transportation, but we need to realize that fishing activities existed long before the operation of the Insit-Pecah Buyung port, Meranti Islands Regency. The research results show that the quality of public services at the Alai Insit-Pecah Buyung Meranti Islands crossing port at this time, in the research, chose to use 5 dimensions of public service quality including: a. Tangible dimensions, paying attention to the appearance of the officers, the comfort of the place where the service is carried out also affect the location of the Insit-Pecah Buyung port, which is not good and hot, making visitors uncomfortable. b. The reliability dimension, many customers do not know about this SPM and the ability and expertise of officers in operating service aids at the Alai Insit-Pecah Buyung crossing port. So far there have been no visible problems from the inability of employees to operate the technology. c. Responsiveness dimension, officers at the port carry out services quickly, precisely and carefully but the service on certain days is not yet effective. All customer complaints are responded to by officers. For customer complaints, we provide a box that is used to enter criticism, complaints or suggestions. d. Assurance dimension, the officer provides a guarantee of cost certainty, a guarantee of legality in the service. e. The empathy dimension, the service system at the Alai Insit-Pecah Buyung Meranti Islands crossing port does not yet use a number system for every customer who requests service so that there is no discrimination. Meanwhile, the overall supporting and inhibiting factors show good things with the supporting factors involving officers with various services that can be provided to customers with the officers' expertise in doing everything needed at the port, almost all dimensions of this transportation service are carried out professionally and competent. The obstacles that occur do not have a big influence on this service system, some deficiencies occur due to certain factors such as weather, or the productivity of passengers or vehicles is different every day.*

**Keywords:** Service, Sea Transportation, Meranti Islands Regency

(\*) Corresponding Author: [hasrizal@gmail.com](mailto:hasrizal@gmail.com)

**How to Cite:** Hasrizal, Sujianto, & Mayarni. (2024). Pelayanan Transportasi Laut Di Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kabupaten Kepulauan Meranti. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13763729>.

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan transportasi yang baik sangat diperlukan bagi kemajuan suatu negara. Tanpa adanya sarana transportasi untuk menunjang arus penumpang dan barang, sulit mengharapkan hasil yang memuaskan dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Sebagai negara kepulauan dengan luas sekitar 1,5 juta kilometer persegi dan luas laut empat kali lipat luas daratannya, tak heran jika negara maritim ini memberikan posisi yang sangat penting terhadap komunikasi maritim. Wilayah ini memiliki pulau-pulau besar dan kecil, hampir setengahnya

berpenguji dan saling terhubung sepenuhnya.

Laut bukan hanya sumber daya alam, tapi juga alat transportasi. Yang dimaksud dengan pemanfaatan laut untuk transportasi antar pulau, negara, dan benua, baik untuk barang maupun manusia. Kegiatan ekonomi yang menggunakan transportasi laut memerlukan sarana dan prasarana yang memadai. Pelabuhan merupakan salah satu fasilitas penting yang memperlancar transportasi laut dan memberikan pertumbuhan ekonomi bagi beberapa provinsi di Indonesia. Perkembangan sektor ekonomi kelautan tidak lepas dari peran pelabuhan yang aktif mendukung industri ekspor-impor. Hal ini sesuai dengan fungsi pelabuhan sebagai penghubung antara dua alat transportasi: transportasi laut dan transportasi darat.

Operasional kapal harus memenuhi standar pelayaran berupa surat izin atau dokumen keberangkatan, serta rute atau jadwal yang diatur oleh BPTD. Namun untuk *pass* pelabuhan atau jasa sandar, parkir, dan ruang tunggu itu diatur oleh Dishub. Sementara, pengurusan dokumen akan memakan waktu dan berpotensi untuk terjadinya serempak sandar, sementara kapasitas pelabuhan tidak memungkinkan. Solusinya tentu harus ada yang mengalah dan antri, sehingga jadwal tidak bisa dilaksanakan sebagaimana adanya dan berdampak pada keterlambatan.

Dalam pelayanan, perlu dipahami konsep dasar siapa yang memberikan pelayanan, untuk siapa, dan jenis pelayanan apa yang diberikan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik yang menjamin kepuasan pelanggan (Apri Yuliani dan Erna Mei Lestari, 2014). Sedangkan menurut Hardiyansah dalam (Dharnita Chandra, 2021), jasa adalah suatu kegiatan yang diberikan dalam bentuk barang atau jasa oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk membantu persiapan dan pengelolannya. Apalagi menurut Groon Ros (Winarsih, 2005), adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (*intangible*) dan terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan jasa. Hal ini mengacu pada penyelesaian masalah konsumen atau pelanggan. Menurut (Sinambela, 2014) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintah kepada sejumlah besar masyarakat yang melakukan suatu kegiatan yang memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Ini adalah kegiatan yang harus dilakukan.

Tentunya untuk mencapai kepuasan, sebagai pegawai pemberi pelayanan publik, kita harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa. Menurut (Kotler, P. & Keller, 2012), kualitas adalah keseluruhan gaya dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya memuaskan pelanggan secara langsung dan tidak langsung. Di sisi lain (Tjiptono, 2008) kualitas pelayanan dikatakan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian yang memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.

Menurut (Aiken, 1993), fokus ini tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, namun juga pada apakah layanan tersebut memenuhi harapan

pelanggan. Dimana (Maclaran, 1999) berpendapat bahwa kualitas pelayanan mencakup banyak faktor yang dapat mempengaruhi proses pembuatan suatu produk atau jasa hingga sampai ke tangan pelanggan, sehingga merupakan strategi pemasaran, kami telah menunjukkan bahwa hal ini dapat menjadi fokus yang penting. Menurut (Tjiptono, 2014), kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penawaran dalam memenuhi harapan konsumen. (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, 1985) menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan skala Servqual (*Tangibility, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy*).

Namun, adanya dua badan resmi yang melaksanakan manajemen pelayanan di Pelabuhan, lalu jumlah kapal yang dilayani juga bertambah menjadi 2 kapal mengakibatkan permasalahan, kelebihan sandar atau kapal sandar lebih dari satu. Hal ini tidak boleh terjadi dikarenakan kapasitas dari Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung yang tidak boleh sandar lebih dari satu kapal, dikarenakan baik Dishub dan BPTD merasa memiliki kewenangan untuk memberikan izin kapal mana yang berhak sandar duluan. Sehingga terjadi ketidaksinkronan pada dua belah pihak yang mengakibatkan keputusan tidak sinkron, maka yang terjadi adalah bentrok sandar, dimana 2 kapal ingin sama-sama sandar karena merasa telah memiliki izin sandar duluan.

Dishub dan BPTD merupakan lembaga yang mempunyai misi memberikan pelayanan publik. Menurut (Roth, 1926), pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang tersedia bagi masyarakat secara umum (misalnya di museum) atau secara khusus (misalnya di restoran). Bertentangan dengan Roth, (Lewis, C. W., & Gilman, 2005) kami mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik mempunyai integritas, bekerjasama dalam pengelolaan sumber pendapatan yang baik, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat..

Kendala lainnya adalah masyarakat di sekitar Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung adalah nelayan. Ada kesalahan kecil yang perlu diperbaiki. Aktivitas nelayan itulah yang menghambat jalur penyeberangan antara Alai Insit-Pecah Buyung. Para kapten kapal mengeluhkan banyaknya aktivitas penangkapan ikan di sekitar jalur penyeberangan. Mereka berpendapat bahwa jalur transportasi harus bebas dari aktivitas penangkapan ikan apa pun yang dapat mengganggu operasi transportasi.

## **METODE**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan informasi deskriptif. Jenis penelitian ini mempunyai tahapan-tahapan penelitian yang melampaui berbagai tahapan berpikir ilmiah kritis, dan peneliti mulai berpikir secara induktif, yaitu mengamati. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Meranti. Metode perolehan informan untuk penelitian ini adalah purposive. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan survei dengan menggunakan informan kunci penelitian ini: seorang petugas keamanan pelabuhan dan transportasi laut, dua orang pegawai dinas transportasi dan dua orang pemilik kapal/anak buah kapal. Penumpang secara acak. Analisis data

meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **1. Aspek *Tangibel* (Berwujud)**

Untuk mengukur dimensi tersebut dan menilai kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung Kepulauan Meranti dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

##### **a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan**

Pada indikator ini, Pegawai Pelayanan Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti tampil cantik. Hal tersebut terungkap dalam wawancara dengan Bapak Sadisman selaku customer service di Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti pada tanggal 9 September 2023:

*“Agar tetap terorganisir, kami memakai seragam reguler setiap Senin hingga Kamis, Sabtu kami mengenakan seragam oranye, dan pada hari Jumat kami mengenakan seragam batik.” (Wawancara dengan Pak Sadisman, 9 September 2023)*

Saat ditanya hal tersebut kepada pelanggan atau penumpang yaitu Pak Fadli, ia mengungkapkan:

*“Ya, menurut saya, penampilan para perwira garda depan sangat bagus. Hal ini terlihat dari keseragaman seragam petugas garda terdepan. (wawancara Fadli, 10 september 2023)*

Hal serupa juga diungkapkan penumpang lain yang diwawancarai yaitu Pak Eddy, bahwa:

*“Setahu saya petugas di pelabuhan itu rapi dan terawat pak.”. (wawancara Edi, 10 september 2023)*

Dari hasil wawancara mengenai penampilan petugas pelayanan pelabuhan penyeberangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti dalam melayani pelanggan selalu menjaga kerapian. Sadar akan penampilan merupakan bagian dari tata pelayanan prima yang harus diberikan pada pelanggan.

##### **b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan**

Berdasarkan observasi di dalam kantor pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti juga ada semacam kantin yang menjual makanan dan minuman. Ada satu hal yang nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti yakni ruang ruang tunggu, yakni fasilitas yang diberikan sudah sangat nyaman untuk menunggu keberangkatan.

Hal itu sesuai dengan pendapat salah satu penumpang, yaitu Bu Jessy, mengungkapkan:

*“Menurut saya ruang tunggu yang disediakan cukup besar dan nyaman dengan banyak tempat duduk untuk pelanggan yang mengantri untuk mendapatkan layanan.” (Wawancara Jessy, 10 Oktober 2023).*

##### **c. Prose layanan Sederhana**

Kemudahan proses pelayanan di Kantor pelabuhan penyeberangan Alai Insit Pecah Buyung Kepulauan Meranti juga dibuktikan dengan hadirnya petugas keamanan yang selalu siap memberikan instruksi kepada pelanggan. Hal tersebut

diungkapkan oleh salah satu pelanggan yaitu Bapak Ari Raharjo:

*“Persyaratan untuk meminta layanan di sini sederhana dan tidak rumit. Ya, cukup bawa identitas yang benar. Ada juga staf di konter dan memandu pelanggan ke rute yang diinginkan”.* (Wawancara Ari Raharjo, 11 Oktober 2023)

Senada dengan pendapat di atas, Juli berkata:

*“Menurut saya pelayanan ini mudah mas, saya mau ke Batam, KTP saya dan sebutkan saja nama saya sesuai dengan jumlah pasti tiketnya.”* (Wawancara Juli, 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemudahan proses pelayanan di Kantor Pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti, proses pelayanan sangat sederhana sehingga menimbulkan kesulitan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan. Selain itu, pelabuhan ini memiliki lima loket layanan yang menawarkan layanan berbeda dan jelas terlihat bahwa loket ini melayani tujuan atau rute keberangkatan berbeda.

d. Disiplin personel dalam pelaksanaan pekerjaan

Disiplin merupakan hal yang wajib dilakukan setiap orang, termasuk dalam kegiatan pengabdian. Disiplin ini sangat penting karena berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Di sini terlihat bahwa layanan pelabuhan penyebrangan Alai Insit- Pecah Buyung Kepulauan Meranti tidak berhenti saat jam istirahat dimulai, dan itu semua dilakukan demi kepentingan pelanggan. Seperti wawancara dengan pelanggan yang merespon yaitu Sepri Handoyo:

*“Ya bagus ini mas, kadang kan kita berangkat tiba-tiba jadi tiket pasti tidak bisa beli sehari sebelumnya. Dengan buka terus, kita bisa beli tiket kapan saja.”* (wawancara Sepri Handoyo, 11 Oktober 2023)

e. Kemudahan akses bagi pelanggan untuk meminta layanan

Di bagian customer service, terdapat lima konter layanan dan departemen layanan pelanggan. Masing-masing counter mempunyai tugas tersendiri, dimana loket melayani tujuan berbeda untuk pembelian tiket. Pelanggan sering kali berakhir di konter yang salah, namun staf konter depan akan memandu mereka. Saat peneliti mewawancarai seorang pelanggan bernama Nurul Auliya, terungkap hal berikut:

*“Ya, saya ingin pergi ke suatu tempat, tetapi akhirnya saya pergi ke loket tiket yang salah. Wajar saja, pertama kali saya pergi ke Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung di Kepulauan Meranti untuk melihat anak-anak saya.”.* (Wawancara Nurul Aulia, 11 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil jawaban informan, saat ini beliau merupakan pelanggan pertama yang menggunakan jasa pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung di Kepulauan Meranti.

f. Alat bantu yang digunakan

Penggunaan alat pada pelayanan Kantor Pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti saat ini belum ada karena seluruh pelayanan masih dilakukan secara offline dan manual. Tidak ada layanan yang memungkinkan Anda membeli tiket secara online.

## **2. Aspek *Realibility* (Kehandalan)**

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, akurat, andal, konsisten, dan sesuai dengan pelayanan. Hal ini penting karena komunitas memberikan bukti proposisi nilai.

Untuk mengukur dimensi keandalan Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung dan menilai kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Akurasi Eksekutif dalam Layanan Pelanggan

Akurasi merupakan hal penting yang harus dimiliki seseorang dalam dunia kerja, termasuk para pegawai negeri yang melayani masyarakatnya. Akurasi yang benar-benar mendatangkan kepuasan bagi pengguna jasa, meski terkesan sepele. Hal ini dijelaskan oleh Pak Sugandi:

*“Sistem layanan ini sudah memperkenalkan sistem online mas, yang memeriksa kembali data yang dimasukkan di layanan depan lalu di croscek datanya dubelakang baru nanti dikirim”*. (Wawancara Sugandi, 3 Mei 2013)

Mengenai keakuratan petugas pelabuhan transit Alai Insit-Pecah Buyung yang memberikan pelayanan kepada pengguna, Bapak Raja Kamaluddin mengatakan:

*“Mengingat keakuratan saya sendiri, menurut saya ini adalah hal yang baik. Saat meminta layanan, mereka selalu menanyakan kebutuhan kita terlebih dahulu”*. (Wawancara Raja Kamarudin, 11 Oktober 2023)

Segala bentuk sistem pelayanan sudah dapat dilakukan dengan cara online. Ditambah lagi kecermatan petugas dalam melayani pelanggan cukup cepat dan tepat. Sehingga pelanggan mendapat kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan yang diberitakan oleh petugas layanan Pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung.

b. Adanya standar pelayanan yang jelas

Pak Hasrizal akan bertanggung jawab terhadap standar pelayanan minimal (SPM). Pengoperasian pelabuhan transit Alai Insit-Pecah Buyung terungkap bahwa:

*“Terkait standar operasional pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung di Kepulauan Meranti, pihak kami memberikan pelayanan prima yang diterapkan untuk seluruh karyawan dalam bekerja. Mereka harus melayani tidak hanya pada hari raya Idul Fitri, Natal, dan Tahun Baru, tetapi juga pada hari libur.”* (wawancara Hasrizal, 15 Oktober 2023)

Standar pelayanan Kantor Pelabuhan Arai Insit Peka Buyung dilandasi oleh “pelayanan prima” dan seluruh pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang sempurna kepada pelanggan. Namun hal itu atas permintaan pelanggan Pelabuhan penyebrabrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara spesifik hal-hal tersebut, seperti diutarakan Sepri Handoyo:

*“Kalau itu (SPM) saya kurang tahu, mas. Tidak ada informasi tentang SPM.”* (Wawancara Sepri Handoyo, 11 Oktober 2023)

Hal yang sama di ungkapkan oleh Nurul Aulia mengenai kejelasan terkait pelayanan pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti, bahwa:

*“Entahlah abang, yang saya tahu pelayanannya seperti ini: datang, bayar, berangkat”*. (Wawancara Nurul Aulia, 11 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara pada pelanggan pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Para

pelanggan fokus datang dan berangkat sesuai dengan tempat tujuan tanpa mengesahkan hal-hal lain termasuk Standar Pelayanan Minimal yang ada di pelabuhan tersebut.

c. Kompetensi dan Keahlian Petugas dalam Penggunaan Alat dalam Proses Pelayanan

Keterampilan dan keahlian aparat kepolisian dalam mengoperasikan peralatan bantu pelayanan di Pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung Kepulauan Meranti membuat mereka dapat menguasai teknologi-teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pengamatan bahwa seluruh pekerja garis depan dapat mengoperasikan semua alat yang digunakan oleh layanan apa pun. Park Sunart berkata:

*"Hingga saat ini, kami belum mengalami masalah apa pun yang menghalangi karyawan untuk mengoperasikan teknologi Mas"*. (Wawancara Sunarto, 11 Oktober 2023):

Temuan kami mengenai keterampilan staf dan peralatan serta keahlian dalam penggunaan alat dalam proses layanan menunjukkan bahwa staf yang bertanggung jawab atas layanan pelanggan dalam layanan dianggap kompeten secara teknis dan sangat kompeten, itu jelas mempercepat proses layanan.

**3. Aspek Responsiveness (Respon/ Ketanggapan)**

Untuk menilai kualitas pelayanan Otoritas Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Menanggapi pelanggan/pemohon yang ingin memberikan layanan

Dari data hasil observasi Kantor Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti dilaporkan bahwa pelayanan Kantor Pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung terencana dengan baik, pegawai tanggap dalam melayani pelanggan dan penumpang. hal ini diungkapkan oleh Jessy:

*"Respon dari para pelayan sangat baik dan setiap kali kami ingin meminta layanan, kami memerlukan instruksi segera tentang cara melakukan layanan"*. (Wawancara Jessy, 10 Oktober 2013):

b. Personil melaksanakan tugas dengan cepat, akurat dan hati-hati

Hasil wawancara dengan Juli selaku penumpang mengenai indikator ini: *"Saya sudah lama mengunjungi Pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung di Kepulauan Meranti dan pelayanannya sangat cepat. Namun, tergantung pada hari tertentu bisa jadi ramai dan mungkin terdapat antrean panjang."*. (Wawancara Juli, 10 Oktober 2023).

c. Semua keluhan pelanggan akan ditangani oleh petugas

Untuk keluhan pelanggan, pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung Kepulauan Meranti menyediakan kolom dimana Anda dapat menyampaikan kritik, keluhan maupun saran mengenai pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung. Kotak ini terletak di sebelah kiri pintu masuk pelabuhan Alai Insit Pecah Buyung. Pak Hasrizal berperan sebagai Ka. Operasional berkata:

*"Kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi kosong terus"*. (Wawancara Hasrizal, 15 Oktober 2023)

Ketika hal mengenai kosongnya kotak kepada para pelanggan buk Deena mengungkapkan:

*"Untuk keluhan saya belum tahu mas, karena alhamdulillah belum pernah"*

*mengalami kekeliruan dalam meminta pelayanan*". (Wawancara Deena, 11 Oktober 2023)

Berdasarkan informasi yang diberikan bahwa keluhan pelanggan akan diterima oleh petugas layanan. Oleh sebab itu diberikan kotak saran untuk para pelanggan sebagai kritik dan saran untuk dapat dipahami dan dievaluasi oleh petugas layanan. Namun sampai saat ini yang terjadi kotak saran tersebut belum berisi saran sama sekali.

#### **4. Aspek Assurance (Jaminan)**

Aspek keamanan tidak hanya mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan, tetapi juga kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di pelabuhan Alai Inist-Pecah Buyung Kepulauan Meranti dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

a. Pelayanan kami menjamin layanan tepat waktu

Untuk menjamin pelayanan tepat waktu, dimana kapal selalu berangkat tepat waktu dari pelabuhan Alai Inist-Pecah Buyung di Kepulauan Meranti.

b. Otoritas menjamin kepastian biaya pelayanan

Dari sisi biaya, pengoperasian pelabuhan Alai Inist-Pecah Buyung Kepulauan Meranti tidak berdampak pada penjual tiket. Harga tiket disepakati dan berlaku meskipun tiket dijual di loket yang berbeda.

c. Pihak berwenang menjamin legalitas layanan

Berdasarkan pengamatan, tiket atau kwitansi diperoleh setiap selesai melakukan transaksi layanan. Ketika saya menanyakan pertanyaan diatas kepada salah satu pelanggan pelabuhan Alai-Inist Pecah Buyung Kepulauan Meranti yaitu Dina, beliau menjawab:

*"Karena alasan hukum, (tiket) ini saya terima di loket Pelabuhan Peka Alai Inist Peka Buyun di Kepulauan Meranti. Ini bukti bahwa Anda bisa berangkat karena sudah membayar biaya perjalanan."*( Wawancara Dena, 11 Oktober 2023)

Berdasarkan informasi yang diberikan terkait jaminan legalitas dalam pelayanan, bahwa legalitas dari pelayanan yang diberikan pada pelanggan adalah bukti konkret berupa tiket perjalanan sesuai tujuan yang diberikan oleh oleh petugas layanan untuk pelanggan sesuai dengan biaya yang ditetapkan, setelah itu baru akan mengikuti keberangkatan dengan kapal.

#### **5. Aspek Emphaty (Empati)**

Untuk menilai kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Alai Inist-Pecah Buyung dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Kepentingan pelanggan diutamakan

Segala sesuatu yang diinginkan pelanggan harus didahulukan dan sejalan dengan keinginan pelanggan. Hal itu diungkapkan Ali Rahardjo yang merupakan salah satu penumpang:

*"Pelayanannya ramah, dan selalu menyapa duluan."* (wawancara Ari Raharjo, 12 Oktober 2023)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bu Maria mengatakan bahwa:

*"Yang saya rasa pelayan itu selalu mendahulukan penumpang. Dimana setiap pemohon/ pelanggan yang ke depan mesti langsung di layani mas."* (wawancara Maria, 12 Oktober 2023)

Sikap penyampaian pelayanan yang ramah tamah, sopan, cepat dan tepat

dari petugas loket di Locket pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini sejalan dengan SPM yang diterapkan pada pelayanan pelabuhan Arai Insit Peka Buyun di Kepulauan Meranti.

b. Staf akan merespons dengan ramah dan sopan

Hasil wawancara dengan Pak Jumadi pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni:

*“Penjaga nya rapi dan sopan mas, makanya saya senang dengan pelayanan di Pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti”*. (Wawancara Jumadi, 13 Oktober 2023)

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Bu Fifi mengungkapkan bahwa:

*“Menurut saya sikap dari pada mbak-mbak yang di depan itu sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta pelayanan mesti ditanya (tiket tujuan kemana bu?) trus juga suaranya lembut”*. (Wawancara Fifi, 12 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sikap petugas layanan di pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti bahwa, selain kerapian, para petugas juga melakukan layanan dengan bersikap ramah, sopan pada pelanggan sehingga yang menggunakan layanan tersebut merasa senang dengan sikap yang diberikan oleh petugas.

c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa pelanggan yang sering menyelonong meminta pelayanan. Selain itu ada pelanggan malah berbincang-bincang dikarenakan kenal atau dekat dengan penjaga yang mereka kenal. Ketika hal ini di tanyakan ke Bu Fifi pada (12 Oktober 2023) beliau menjawab:

*“Ya jengkel mas kalo di serobot gitu, tapi gimana lagi pelayannya juga mau melayani”*. (Wawancara Fifi, 12 Oktober 2023)

Hal yang sama diungkapkan oleh Pak Zul sebagai penumpang lainnya. Beliau mengatakan bahwa:

*“Saya pernah melihat seseorang yg meminta pelayanan langsung ketemu sama petugas loketnya, pada hal itu baru datang dan masih ada yang antri.”* (Wawancara Zul, 12 Oktober 2023)

Menurut tanggapan informan yang memberikan informasi terkait ada ketidaknyamanan yang diterima oleh pelanggan, dimana terdapat beberapa kasus ditemukan para petugas melakukan tindak diskriminatif pada pelanggan. Salah satunya karena belum diterapkannya nomor antrian membuat beberapa pelanggan mendapatkan hak istimewa dari petugas layanan Pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti.

d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap pelanggan mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Pak Zul, beliau menjawab:

*“Kalo menurut saya pelayanan di sini memang ramah dan enak mas. Dimana petugas pelayannya ramah dan sopan juga”*. (wawancara Zul, 12 Oktober 2023)

Menurut informasi, pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelabuhan penyebarangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti bahwa dari segi sikap, petugas mampu bersikap dengan baik sesuai dengan sikap orang Indonesia dengan ramah dan sopan pada siapapun sehingga pelanggan mendapat kepuasan

dari layanan pelabuhan tersebut

## **Pembahasan**

### **1. Aspek *Tangibel* (Berwujud)**

Nilai material penelitian ini antara lain: Penampilan fisik peralatan, instalasi, perlengkapan dan fasilitas di pelabuhan penyebrangan Alai insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Kualitas pelayanan publik di Pelabuhan penyebrangan Alai insit-Pecah Buyung mempunyai aspek tertentu berdasarkan data indikator yang digunakan dalam penelitian. Dapat dikatakan baik karena hampir seluruh indikator berada pada dimensi tampak dan baik. Poin positif pada aspek ini antara lain kebersihan pegawai pelabuhan penyebrangan Alai insit-Pecah Buyung, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Namun tempat parkir di taman Pelabuhan Penjualan pelabuhan penyebrangan Alai insit-Pecah Buyung ini berbayar, sehingga lokasi pelayanan tidak diketahui, dan ruang tunggu pelayanan panas dan tidak nyaman.

### **2. Aspek *Realibility* (Kehandalan)**

Keandalan kualitas pelayanan publik di pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti sudah baik. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator-indikator tersebut antara lain ketepatan pelayanan pelanggan personel Kantor pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti dengan menggunakan teknologi, standar pelayanan dengan menggunakan pelayanan prima, termasuk ketrampilan dan keahlian staf dalam pengoperasian alat bantu pelayanan. Tanpa keraguan. Hasil yang baik juga ditunjukkan dalam hal keandalan. Aspek ini memiliki dua poin penting. Salah satunya adalah kemampuan produsen untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan dan kemampuan produsen untuk memberikan layanan secara akurat atau tanpa kesalahan.

### **3. Aspek *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)**

Daya tanggap berarti kesediaan dan kesadaran untuk menanggapi setiap permintaan pelayanan secara cepat, tepat dan bijaksana serta menanggapi setiap keluhan penumpang di pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Kualitas pelayanan publik di pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti juga baik dari segi daya tanggap, karena terdapat tiga indikator pada aspek ini, dua di antaranya positif. Dua poin positif dalam aspek ini adalah respon petugas terhadap pelanggan di pelabuhan Arai Insit Peka Buyung Kepulauan Meranti. Staf menyambut semua pelanggan dan staf di pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti sangat cepat dan akurat serta berhati-hati agar antrean pelanggan tidak menumpuk. Silakan meminta layanan. Namun pelanggan belum ikut mengisi kotak yang disediakan oleh pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti, sehingga respon terhadap keluhan pelanggan mengenai pelayanan pelabuhan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti kurang memadai. Service mungkin terjadi pada counter tertentu dengan jumlah loket layanan dengan layanan berbeda.

### **4. Aspek *Assurance* (Jaminan)**

Keamanan adalah kemampuan peralatan dalam memberikan jaminan mengenai ketepatan waktu, biaya, legalitas dan kepastian biaya dalam

proses pelayanan publik di pelabuhan penyebrangan Alai Insit- Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Penelitian ini menunjukkan hasil yang baik pada aspek keamanan. Aspek keamanan antara lain menciptakan kepercayaan dan membangun rasa percaya antar pelanggan agar tetap dapat menggunakan jasa pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung. Apa yang membuat Dimensions begitu hebat adalah stafnya yang kompetitif, yang memberikan layanan ramah dan meninggalkan kesan pertama yang baik pada pelanggan. Kedua, keandalan dalam pelayanan yang memerlukan kehadiran selebar kertas atau stempel dengan catatan pembelian tiket pelanggan.

#### **5. Aspek *Empathy* (Empati)**

Yang perlu diperhatikan adalah pertimbangan yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di pelabuhan penyebrangan Alai Insit- Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Meski aspek empati ini baik, namun ada beberapa hal yang perlu ditonjolkan akibat adanya diskriminasi pelayanan di pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti. Sistem pelayanan pelabuhan penyebrangan Alai Insit- Pecah Buyung Kepulauan Meranti yang ada saat ini memiliki kelemahan, sehingga menghalangi pelanggan untuk meminta layanan. Selain itu, tidak adanya sistem nomor antrian pelanggan di Pelabuhan Logistik pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti juga menimbulkan disparitas pelayanan yang diskriminatif.

#### **SIMPULAN**

Dalam penelitian memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya: a. Dimensi tangibel, memperhatikan penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan juga berpengaruh pada pelabuhan Insit-Pecah Buyung ini lokasi kurang bagus dan panas sehingga membuat pengunjung tidak nyaman. b. Dimensi realibility, pelanggan banyak belum mengetahui tentang SPM ini dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidakmampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi. c. Dimensi responsiviness, petugas di pelabuhan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat tetapi pelayanan di hari-hari tertentu belum efektif. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Untuk keluhan pelanggan menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran. d. Dimensi assurance, petugas memberikan jaminan kepastian biaya, jaminan legalitas dalam pelayanan. e. Dimensi *emphaty*, sistem pelayanan di pelabuhan penyebrangan Alai Insit-Pecah Buyung Kepulauan Meranti yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan sehingga tidak adanya diskriminatif. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat dari keseluruhan menunjukkan hal yang baik dengan faktor pendukung yang melibatkan petugas dengan berbagai pelayanan yang bisa di berikan kepada pelanggan dengan keahlian petugas dalam melakukan segala sesuatu yang dibutuhkan di pelabuhan, hampir dari semua dimensi pelayanan transportasi ini di jalankan dengan professional dan kompeten. Penghambat yang terjadi tidak terlalu berpengaruh besar dalam sistem pelayanan ini, beberapa kekurangan terjadi dikarenakan faktor tertentu seperti cuaca, atau produktifitas penumpang atau kendaraan yang berbeda setiap harinya.

## REFERENSI

- Aiken, L. R. (1993). *Personality: Theories, Research and Applications*. Prentice Hall.
- Apri Yuliani dan Erna Mei Lestari. (2014). *EVALUATION SEA TRANSPORTATION SERVICE IN ORDER TO SUPPORT TOURISM. 1*, 241–252.
- Dharnita Chandra. (2021). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Soshum Insentif*.
- Kotler, P. & Keller, K. . (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (ke 12). Erlangga.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bas.
- Maclaran, P. and P. M. (1999). *Managing service quality for competitive advantage in small engineering firms*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 4, pp.41–50.
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country* (Washington). Oxford University Press.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (III)*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. andi.
- Winarsih, R. & A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.