



Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara

Asriyati¹⁾, Hado²⁾, Sufrianto³⁾, Maudhy Satyadharna⁴⁾*

¹⁾Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

²⁾Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

³⁾Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

⁴⁾Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

*Corresponding Author: maudhymaudhy@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Customer Satisfaction, Public Service, Port of Ferry

How to cite:

Asriyati, Hado, Sufrianto, Maudhy Satyadharna. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara

ABSTRACT

This research wants to examine the level of public satisfaction with the services provided by the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Service through its service units. The research implementation was only focused on 4 Ferry Port UPTDs, namely the Baubau-Waara Ferry Port UPTD, the Torobulu-Tampo Ferry Port UPTD, the Amolengo-Labuan Ferry Port UPTD and the Kendari-Langara Ferry Port UPTD, where the implementation time took place from March-August 2023. The research sample was 384 passengers who had received services at the 4 UPTD ferry ports. The research results concluded that the level of community satisfaction was 77,050 or in the good category.

1. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan membutuhkan sistem transportasi laut yang handal (Syukriyanto : 2021). Transportasi laut memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian nasional dan daerah sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang dinyatakan mampu menjadi hal yang strategis bagi wawasan nusantara serta sarana vital dalam menunjang persatuan dan kesatuan nasional.

Salah satu sarana prasarana dalam transportasi laut itu adalah Pelabuhan. Peran pelabuhan memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian Indonesia. Pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama bagi transportasi laut, dengan adanya transportasi ini, jarak tempuh yang dibutuhkan akan terasa lebih cepat, terutama bagi perkembangan ekonomi suatu daerah dimana pusat produksi barang konsumen dapat dipasarkan dengan cepat dan lancar. Selain itu pada bidang ekonomi, pelabuhan membawa dampak positif bagi perkembangan suatu daerah yang terisolir terutama daerah perairan dimana aksesibilitas melalui darat sulit dilakukan dengan baik (Putra dan Djalante : 2016)

Pada sektor jasa seperti transportasi, hal penting yang harus diutamakan yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan merupakan kontrol tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas jasa pada umumnya tidak dipandang dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk memperoleh kualitas jasa secara keseluruhan (Panjaitan dan Yuliati, 2016).

Salah satu jenis pelabuhan adalah pelabuhan penyeberangan. Pelabuhan Penyeberangan merupakan salah satu simpul transportasi yang berperan penting dalam mendorong mobilitas orang dan barang di beberapa wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. Kewenangan dari penyelenggaraan transportasi di Pelabuhan Penyeberangan tersebut berada pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pemberian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan adalah salah satu jenis dari pelayanan public yang sudah harus menerapkan standar yang tinggi dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan public yang adil, transparan dan akuntabel. Hal itu sesuai dengan amanat dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Beberapa penelitian relevan yang telah dilakukan terkait meneliti kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan Paisal dan Afrizawati (2017) ; Oktarin dkk (2021) ; Rasyid, Lakawa dan Rahmat (2021) dan Saputra dkk (2023) menyimpulkan begitu sentralnya hasil yang didapat dari masyarakat penerima jasa layanan sebagai *feedback* bagi institusi dalam memperbaiki kualitas layanan jasa dan sarana prasarana yang dimiliki.

Peraturan tersebut mendorong perlunya pelibatan masyarakat sehingga mampu mendorong penyelenggaraan pelayanan public lebih tepat sasaran. Hal itu menjadi salah satu sasaran dari Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan ini dilaksanakan selama tiga bulan yaitu dari Bulan Juni-Agustus 2023 dengan memfokuskan pada empat Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Penyeberangan yaitu UPTD Pel. Penyeberangan Baubau-Waara, UPTD Pel. Penyeberangan Torobulu-Tampo, UPTD Pel. Penyeberangan Amolengo-Labuan dan UPTD Pel. Penyeberangan Kendari-Langara.

Kegiatan Survey Kepuasan masyarakat ini diharapkan menjadi acuan dalam pelaksanaan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang mempunyai tugas dalam melaksanakan urusan transportasi, juga mempunyai beberapa unit pelayanan publik yang langsung berhubungan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka

A. Transportasi

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana digerakan manusia, hewan atau mesin (Sani :2010). Hal itu juga didukung dengan fungsi sektor transportasi dalam aspek pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu menunjang peningkatan kegiatan pada sektor lainnya dan sebagai pendorong keterisolasian daerah (Adisasmita : 2011).

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berasal dari kata “puas” yakni pernyataan perasaan atas suatu hal, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan di mana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang telah dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan (Basith, dkk., 2014). Kepuasan konsumen adalah perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan berada di bawah harapan konsumen maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka akan puas dan jika kualitas yang di rasakan konsumen melebihi dari harapannya maka konsumen sangat puas (Riyanto, 2018). Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan beberapa unsur pelayanan public yang dapat diukur diantaranya :

- 1) Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7) Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang termaktub dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik akan diuraikan pada tabel berikut

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

C. Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan itu sendiri (Tjiptono, 2014). Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan sebagai ualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

3. Metode Penelitian

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan. Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan memfokuskan pada empat UPTD yaitu UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Langara, UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau-Waara, UPTD Pelabuhan Penyeberangan Torobulu-Tampo dan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri pada kuisisioner google form atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Pelaksanaan dilaksanakan dari Bulan Maret - Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada data jumlah penumpang tahun 2022 pada lokasi penelitian yaitu sebanyak 842,901. Adapun sampel penelitian berdasarkan dengan aturan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana dinyatakan bahwa populasi dari rentang diatas 75,000 – 1,000,000 orang akan memiliki sampel responden sebesar 384 orang. Informasi terkait jumlah populasi dan sampel penelitian akan diuraikan pada tabel berikut

Tabel 2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	UPTD	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Pel. Penyeberangan Baubau-Waara	309,404	141
2	Pel. Penyeberangan Torobulu-Tampo	237,698	108
3	Pel. Penyeberangan Amolengo-Labuan	188,545	86
4	Pel. Penyeberangan Kendari-Langara	107,254	49
Jumlah		842,901	384

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

4. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengumpulan data kuisisioner ini disajikan dalam *link google form* yang disebar dan ditempel di beberapa pelabuhan penyeberangan yang menjadi fokus penelitian ini.

Berdasarkan pada Tabel 3 maka dapat diperoleh beberapa gambaran responden pada kegiatan SKM Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023 yaitu responden penelitian mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60 % dari total responden penelitian. Sekalipun demikian tidak ada perbedaan khusus sarana dan prasarana dan fasilitas yang diberikan pada jenis kelamin tertentu.

Berdasarkan data pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden penelitian adalah D3-SI yaitu sebanyak 179 orang atau 47 % dari total responden penelitian. Selanjutnya diikuti oleh responden penelitian yang memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu 161 orang atau sebanyak 42 %. Hal ini menggambarkan bahwa kepekaan dan sensitivitas akan unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara melalui unit pelayanannya (Pelabuhan Penyeberangan) dirasakan dengan baik, dilihat dari kategori pendidikan para responden penelitian.

Berdasarkan data pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa mayoritas jenis pekerjaan para responden penelitian adalah berbagai macam jenis pekerjaan (lainnya) yaitu sebanyak 178 orang atau sebesar 46 %. Lalu ASN sebagai pekerjaan mayoritas berikutnya yaitu sebesar 102 orang atau 26 %. Hal ini menggambarkan bahwa Pelabuhan Penyeberangan beserta sarana dan prasarananya sudah mampu melancarkan setiap kegiatan dan mendorong mobilitas pergerakan orang, tanpa mengenal jenis pekerjaan yang dimiliki oleh setiap penumpang tersebut.

Adapun hasil dari pengolahan data Survey Kegiatan Masyarakat ini akan diuraikan pada tabel berikut

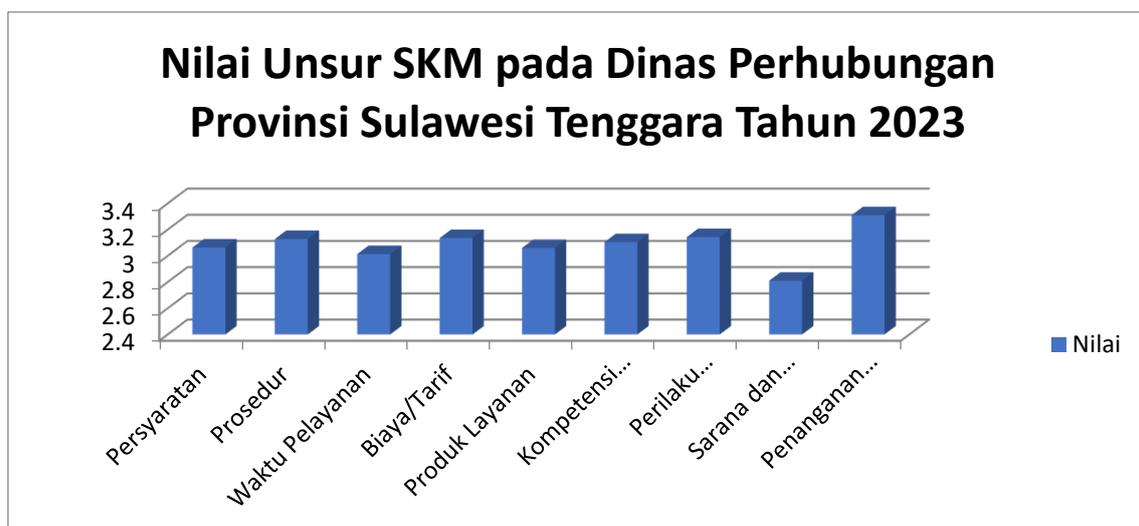
Tabel 4 Hasil Pengolahan Data

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.063	3.128	3.013	3.135	3.060	3.104	3.143	2.810	3.310
Kategori	C	B	C	B	C	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	77.60 (Baik)								

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Data pada Tabel 4 diatas jika dilihat dalam bentuk grafik akan diuraikan sebagai berikut

Gambar 3 Grafik Nilai setiap unsur SKM Dinas Perhubungan Tahun 2023



Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Hasil pada tabel 4 dan Gambar 3 maka dapat dianalisis sebagai berikut :

- a. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi dari penilaian responden yaitu sebesar 3.310. Hal ini mungkin karena disebabkan responden penelitian merasa mendapatkan penanganan terbaik dari para petugas di seluruh Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara terkait pengaduan mereka. Penanganan pengaduan juga melibatkan aspek komunikasi yang harus diterapkan oleh seluruh petugas di Pelabuhan Penyeberangan sehingga akan mampu dalam mendorong tingkat keberhasilan penyelenggaraan transportasi, menciptakan rasa nyaman dari para penumpang yang ada pada setiap petugas di pelabuhan penyeberangan dan mendorong peningkatan kepuasan dari setiap penumpang dalam setiap kegiatan penyelenggaraan transportasi di lingkup Pelabuhan Penyeberangan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Hasina dan Satyadharma, 2023 : Mahdar dan Satyadharma, 2023).
- b. Aspek Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dari seluruh penilaian responden yaitu sebesar 2.810. Hal ini perlu menjadi pertimbangan seluruh stakeholder untuk menitikberatkan pada perbaikan sarana dan prasarana yang ada di seluruh Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang disertakan dalam link form tersebut, didapatkan beberapa aduan yang banyak diberikan oleh responden serta saran usulan yang perlu dilakukan dalam konsep tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Perlunya aspek kebersihan dalam lingkup Pelabuhan Penyeberangan lebih ditingkatkan. Kebersihan merupakan salah satu aspek yang paling banyak disorot oleh para responden penelitian. Terdapat beberapa pelabuhan penyeberangan yang masih harus meningkatkan kebersihan dalam memberikan pelayanan. Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan sudah perlahan-lahan harus menerapkan konsep *Greenport* (Pelabuhan Hijau), dimana unsur kebersihan merupakan salah satu unsur dalam aspek Lingkungan dan sosial yang menjadi aspek dalam Kriteria *Greenport*. Usulan perbaikan ini juga sejalan dengan temuan penelitian Saputra et al (2023) yang menyatakan aspek kebersihan merupakan hal yang paling dinilai oleh para responden penelitian ketika meneliti masalah kepuasan pelanggan pada beberapa indikator pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.
- b. Perlunya koordinasi dengan aparat terkait masalah keamanan dan calo yang menjadi salah satu sumber keruwetan dalam penyelenggaraan di beberapa Pelabuhan Penyeberangan. Harus dipikirkan untuk diadakan kerjasama yang strategis dan saling menguntungkan dengan aparat keamanan dalam memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan. Informasi dan rumor terkait banyaknya calo yang berkeliaran tentu harus dinimalisir dengan adanya kerjasama yang baik antara Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang menjadi pengelola seluruh Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara dengan aparat seperti TNI dan Kepolisian di wilayah setempat. Rasa aman yang dirasakan oleh para penumpang diharapkan akan mampu meningkatkan citra baik di seluruh Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Sulawesi Tenggara (Hasina dan Satyadharma : 2023).
- c. Perlunya ada Teknologi yang mampu memberikan informasi mengenai jadwal penyeberangan bagi calon penumpang. Pelabuhan Penyeberangan sebagai salah satu unit pelayanan yang banyak berinteraksi dengan masyarakat dan public sudah seharusnya mampu didorong untuk menerapkan digitalisasi transportasi dan menerapkan *Internet of Things* (IoT) sehingga akan mengoptimalkan penyelenggaraan transportasi tersebut. Banyak keluhan dari para

penumpang bahwa terkadang mereka tidak mengetahui jadwal pasti dari setiap kapal feri sehingga tentu perlu untuk dipikirkan pengembangan suatu aplikasi dalam hal pemberian informasi rute dan jadwal kapal feri di seluruh Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Informasi mengenai rute dan jadwal itu biasanya tertempel di dinding masing-masing kantor UPTD Pelabuhan Penyeberangan ataupun didapatkan informasi jika para pengguna jasa memiliki kenalan orang di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dan atau di Pelabuhan Penyeberangan. Hal ini juga perlu dipikirkan untuk menambah tingkat kepuasan dan kenyamanan para penumpang sesuai dengan amanat memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Tentu bisa dipikirkan untuk menerapkan kemajuan teknologi berupa *Internet of Things* (IoT) dalam kemudahan pengguna jasa mencari rute jadwal dan informasi dalam bentuk suatu aplikasi web.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisa yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain :

- a. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah salah satu kegiatan yang seharusnya dirutinkan setiap tahun oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang mempunyai unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kegiatan SKM ini adalah bagian dari mendorong perbaikan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara serta bagian dari melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Hasil Indeks dari 9 unsur yang dinilai pada SKM Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023 menunjukkan pada angka 77.050 atau bernilai Baik. Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan dan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana.

Rekomendasi

Dari kesimpulan yang ditemukan, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk dilakukan antara lain :

- a. Diperlukan perhatian yang lebih besar lagi terhadap perbaikan sarana dan prasarana yang ada di seluruh Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Aspek sarana dan prasarana dalam lingkup Pelabuhan Penyeberangan yang kurang memadai dan layak menjadi salah satu penilaian negative bagi para penumpang.
- b. Diharapkan agar kegiatan SKM ini mampu dirutinkan setiap tahun oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan cara memprioritaskan dalam satu anggaran khusus untuk pelaksanaan kegiatan SKM ini di seluruh unit pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- c. Diharapkan kedepannya, dapat ditambahkan kegiatan SKM pada beberapa unit pelayanan yang tahun ini belum dinilai sehingga secara keseluruhan mampu dilakukan perhitungan secara komprehensif terkait kinerja yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara beserta unit-unit pelayanannya dan bahkan dirinci per unit pelayanan sehingga mampu ditemukan hasil terperinci tiap unit selain hasil keseluruhan pada banyak unit pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- d. Hasil kegiatan SKM yang dilakukan dan disajikan dalam suatu kajian akademis merupakan salah satu informasi yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu institusi pemberi layanan kepada masyarakat.

Penghargaan

Dalam pelaksanaan kegiatan SKM hingga selesainya dalam bentuk publikasi ini, kami mengucapkan terimakasih kepada :

- a. Bapak Muhamad Rajulan, ST.,M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- b. Para Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan lingkup Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara beserta jajaran yang telah membantu mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat penerima layanan untuk memberikan jawaban pada survey kuisioner(link form).
- c. Staff Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya Subag Kepegawaian yang banyak membantu dalam pengumpulan hingga tahap analisa data.
- d. Masyarakat yang menjadi informan dan bersedia mengisi kuisioner demi mendorong perbaikan kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Referensi

- Adisasmitha, Sakti Aji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisma. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pns Pancake and Waffle di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 11, No. 1. Hal:1-8
- Hasina, Hado dan Satyadharma, Maudhy. 2023. *Pengelolaan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Provinsi Sulawesi Tenggara*. Cermin : Jurnal Penelitian Volume 7 Nomor 1, Januari-Juli 2023.
- Mahdar dan Satyadharma, Maudhy. 2023. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara*. JIKOM Jurnal Ilmiah Komunikasi Volume 15 No 02, Juli 2023.
- Oktarin, Yudit ; Mulyono, Julius dan Hartanti, Lusia Pertama Sari. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai*. Scientif Journal Widya Teknik Volume 20 No 2, 2021.
- Paisal & Afrizawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 15 (2), 2017
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Putra, AA & Djalante, Susanti. 2016. *Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan*. Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.6 No.1, Januari 2016 (433-4) ISSN: 2087-9334
- Rasyid, L. O., Lakawa, I., & Rahmat, L. O. 2021. *Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara*. Sultra Civil Engineering Journal, 2(1), 8-18. <https://doi.org/10.54297/sciej.v2i1.162>

- Riyanto, A. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. Jurnal Ecodemica, 2(1), 117– 124.
- Sani, Zulfiar. 2010. *Transportasi : Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Saputra, Yusuf Jaya, Ahmad, Sayyid dan Satyadharma, Maudhy. 2023. *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau*. Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan Vol 1 No 3, Juli 2023.
- Syukriyanto. 2021. *Pengelolaan Simpul Transportasi Laut di Kabupaten Wakatobi*. Kendari : Universitas Haluoleo
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik