

**KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN
PELABUHAN TANJUNG API-API
KAB. BANYUASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memenuhi Derajat Sarjana- 1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**Desmita Amalia
NIM. 070111381621128**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINITRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Indralaya,
Juli, 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN
PELABUHAN TANJUNG API-API
KAB. BANYUASIN**

SKRIPSI

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 Ilmu
Administrasi Publik

Oleh :

**DESMITA AMALIA
NIM.07011381621128**

Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Juli 2020

Pembimbing I

**Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**



Pembimbing I

**Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP.198108272009212002**



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin.*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 30 Juli 2020.

Palembang, 30 Juli 2020

Ketua

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si.
NIP. 196712011992032002



Anggota

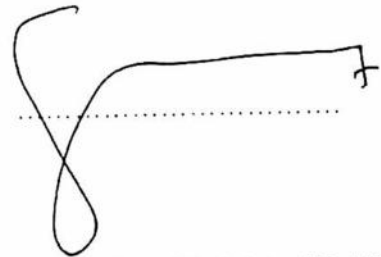
2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 98108272009121002



3. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004

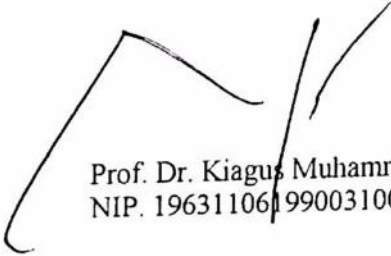


4. Drs. Gatot Budiarto, M.Si
NIP. 195806091984031002




Mengetahui,
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Sesungguhnya dalam menghapu kesulitan pasti ada kemudahan”

Surah Al Insyirah:5

Saya Persembahkan Skripsi ini :

- 1. Untuk Ibu dan Bapak saya**
- 2. Para Dosen dan Staff**
- 3. Para sabahat Ilmu Administrasi
Publik 2016**
- 4. Almamater saya**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat, Karunia dan Ridhonya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin. Dimana Skripsi ini merupakan tugas akhir atau syarat untuk menyelesaikan gelar serjana (S-1) Ilmu Administrasi publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku pembimbing I yang sabar dalam membimbing, memberikan ilmu pengetahuan, arahan skripsi serta kritik dan saran yang membangun.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang sabar dalam membimbing, memberikan arahan, Ilmu Pengetahuan, Solusi, Serta kritik dan saran yang membangun.
6. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak H. Arizani M.Si selaku Kepala UPTD Pelabuhan Tanjung Api-api dan Kertalaya di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, yang telah memberikan bimbingan serta arahan, Ilmu, dan mengizinkan melakukan penelitian dan menyediakan tempat dipelabuhan Tanjung Api-api.
8. Seluruh Petugas Pelabuhan Tanjung Api-api yang telah mengarahkan, memberikan tempat istirahat yang nyaman dan sangat membantu peneliti.
9. Seluruh responden Pelabuhan Tanjung Api-api yang telah meluangkan waktunya menyelesaikan skripsi ini.

10. Orang Tua Saya, Bapak Deham dan Ibu Mastila yang selalu memberikan doa, secara moril dan material dalam proses kuliah.
11. Adik saya, Omen Britama dan Deo Adit Pranata yang selalu memberikan semangat serta doa untuk penulis.
12. Sahabat saya Mg.yong yaitu tiwik dan inak yang selalu memberikan pengalaman selama kuliah dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat saya Gondang Squat yaitu Dinda, Nova, Jipek, Dimas, Basilius, Deka yang selalu mendoakan, berbagi pengalaman serta mengajarkan banyak hal selama proses perkuliahan.
14. Teman-teman Organisasi saya yaitu himpunan mahasiswa islam (HMI) yang berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat baik dilingkungan kampus dan luar kampus, dan selalu menebar kebaikan dalam segala hal terutama memberikan semangat menyelesaikan skripsi.
15. Teman-teman Angkatan 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya baik yang masih berjuang atau yang telah lulus.

Demikian skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak terkait yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, 2020

Penulis

Desmita Amalia

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh data penumpang keberangkatan Pengguna Jasa Pelabuhan Tanjung Api-Api pada Tahun 2019 mengalami penurunan, sistem pelayanan yang digunakan masih manual, dan jadwal keberangkatan yang sering terlambat dari jadwal yang telah ditentukan. Pelabuhan Tanjung Api-Api merupakan lokasi penelitian dan bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-Api Kab. Banyuasin. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi kuisisioner, observasi, dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Teori Kualitas Pelayanan menurut Gaspersz yang terdiri dari sepuluh dimensi yaitu: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, Pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api dengan persepsi penumpang adalah baik, namun terdapat 3 indikator yang perlu diperbaiki maka dari itu penulis menyarankan seharusnya fasilitas pelayanan yang ada dipelabuhan dapat dioperasikan kembali seperti ruang untuk ibu menyusui, memperhatikan kebersihan toilet dan air bersih. Menyediakan pembelian tiket secara online, menambah loket tiket dan menggunakan sistem komputer dalam melayani pengguna jasa pelabuhan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Angkutan Penyeberangan, Pelabuhan Tanjung Api-Api Kab. Banyuasin

Pembimbing I



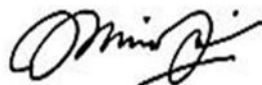
Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP.198108272009212002

Palembang, Juli 2020
Ketua jurusan Ilmu Administasi Publik
Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP.198108272009212002

ABSTRACT

This research was based by data of the passengers of the Tanjung Api-api Port in 2019 has been decreased, the service system used is still manual, and the departures schedule are often late than the specified schedule. Tanjung Api-api Port is a research location and aims to find out the Quality of the Tanjung Api-api Crossing Transportation Service in Banyuasin Regency. The research method that used was the quantitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study were questionnaire, observations, and documentation. The theory used is the Service Quality Theory by Gaspersz which consists of ten dimensions : timeliness of services, service accuracy, politeness and friendliness, responsibility, comprehensiveness, ease of getting service, service model variations, private services, service convenience, attribute. The result of this study found that the quality of the Tanjung Api-api Port with passenger perception has been implemented well, but there are 3 indicators that needs to be fixed. In this study, author suggest to re-operate the service facilities in the port, such as nursing room, pay attention to the cleanlinnes of toilets and clean water, provide ticket purchases online, add ticket counters, and using computer system in serving customers.

Key Word : Quality, Service, Crossing Transportation, Tanjung Api-api Port in Banyuasin Regency

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP.198108272009212002

Palembang, Juli 2020
Ketua jurusan Ilmu Administasi Publik
Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP.198108272009212002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
4. Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api.....	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	21
BAB III. PEMBAHASAN	
A. Jenis Penelitian	22
B. Definisi Konsep	23
C. Definisi Operasional	24
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
E. Populasi dan Sample.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	28
G. Teknik Pengumpulan data	30
H. Teknik Analisis Data	31
I. Sistematika Penulisan	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASANAN	34
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
1. Gambaran Umum Pelabuhan Tanjung Api-api	34
2. Struktur Organisasi Pelabuhan Tanjung Api-api.....	37
3. Tugas dan wewenang Pelabuhan Tanjung Api-api	39
4. Visi Dan Misi Pelabuhan Tanjung Api-api	41
5. Kepegawaian Pelabuhan Tanjung Api-api	42
6. Fasilitas darat Pelabuhan Tanjung Api-api.....	43
7. Pemeliharaan fasilitas Pelabuhan Tanjung Api-api.....	47
B. Data Responden	47
1. Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
2. Data responden berdasarkan pekerjaan	48
3. Data responden berdasarkan jenis pelayanan	49
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
D. Distribusi Jawaban Responden pada tiap Dimensi	53
1. Dimensi Ketepatan Waktu Pelayanan	54
2. Dimensi Akurasi Pelayanan	57
3. Dimensi Kesopanan.....	60
4. Dimensi Tanjung Jawab	62
5. Dimensi Kelengkapan	65
6. Dimensi Kemudahan mendapatkan Pelayanan	66
7. Dimensi Variasi Model Pelayanan	70
8. Dimensi Pelayanan Pribadi	71
9. Dimensi Kenyamanan Memperoleh Pelayanan.....	73
10. Dimensi Atribut	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA	 92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Produksi Angkutan Penumpang Pelabuhan Tanjung Api-api.....	4
Tabel 1.2	Jadwal Kapal Lintasan Tanjung Api-api – Tanjung Kalian	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional	24
Tabel 3.2	Kriteria Penilai Tabel Interval	32
Tabel 4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2	Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Tabel 4.3	Berdasarkan Jenis Pelayanan	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6	Ketepatan waktu pembukaan dan penutupan Locket tiket	53
Tabel 4.7	Ketepatan waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal	55
Tabel 4.8	Petugas melayani pengguna jasa sesuai dengan prosedur pelayanan	57
Tabel 4.9	Kecermatan petugas melayani pengguna jasa agar terhindar dari kesalahan.....	59
Tabel 4.10	Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah	61
Tabel 4.11	Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna jasa.....	62
Tabel 4.12	Petugas menangani keluhan dari pengguna jasa dengan cepat	63
Tabel 4.13	Petugas menerima saran yang diberikan oleh pengguna jasa dengan baik..	64
Tabel 4.14	Ketersediaan sarana dan prasarana seperti bus damri pengangkut Penumpang.....	65
Tabel 4.15	Proses pembelian tiket dan pelayanan yang dilakukan dengan cepat.....	67
Tabel 4.16	Kemudahan memperoleh informasi jadwal keberangkatan	69
Tabel 4.17	Penjualan tiket menggunakan sistem pelayanan karcis	70
Tabel 4.18	Petugas memenuhi permintaan khusus pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku	72
Tabel 4.19	Petugas memperbaiki jika ada kesalahan dalam pelayanan.....	73
Tabel 4.20	Fasilitas Pendukung kenyamanan seperti tempat pelayanan pelabuhan.....	74
Tabel 4.21	Adanya ruang untuk Ibu menyusui	76
Tabel 4.22	Tersedianya Ruang Tunggu dan Tempat ibadah yang nyaman, bersih	

	dan dilengkapi pendingin ruangan atau AC.....	78
Tabel 4.23	Lingkungan Pelabuhan yang bersih.....	80
Tabel 4.24	Toilet Pelabuhan yang bersih.....	81
Tabel 4.25	Tersedianya AiR bersih.....	83
Tabel 4.26	Adanya Fasilitas Musih dan TV dipelabuhan.....	84
Tabel 4.27	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin	85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin	5
Gambar 2. Biaya Tiket Penyeberangan Tanjung Api-api	17
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. Struktur Organisasi Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api	38
Gambar 5. Loket Tiket Pelabuhan Tanjung Api-api	54
Gambar 6. Jadwal Keberangkatan Pelabuhan Tanjung Api-api.....	56
Gambar 7. Prosedur Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api	58
Gambar 8. Tersedianya Sarana Bus Damri di Pelabuhan Tanjung Api-api	66
Gambar 9. Loket Tiket Pelabuhan Tanjung Api-api	68
Gambar 10. Jadwal keberangktan.....	70
Gambar 11. Fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu dan tempat ibadah.....	78
Gambar 12. Ruang Untuk Ibu Menyusui	77
Gambar 13. Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Api-api	79
Gambar 14. Lingkungan Pelabuhan Tanjung Api-api.....	80
Gambar 15. Toilet Pelabuhan Tanjung Api-api.....	82
Gambar 16. Air Pelabuhan Tanjung Api-api.....	83
Gambar 17. Ruang tunggu yang dilengkapi TV , Musik diPelabuhan Tanjung Api-api	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner .
2. Dokumentasi tentang Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api.
3. Skor Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab.Banyuasin.
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
6. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
7. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
8. Surat Permohonan Izin Penelitian
9. Surat Balasan Penelitian dari UPTD Tanjung Api-api dan Kertalaya
10. Standar Operasional Dan Prosedur (SOP) Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api.
11. Peraturan Gubernur No 16 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Uraian, Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas di Lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

DISHUB	: Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
LLASDP	: Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau, Dan Penyeberangan
SKPD	: Satusn Kerja Perangkat Daerah
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
TAA	: Tanjung Api-api
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SOP	: Standar Prosedur Pelayanan
KERTALAYA	: Kereta Api Indralaya
TV	: Television
AC	: Air Conditioning
KAB	: Kabupaten
Fluktuatif	: Kondisi atau Keadaan yang Tidak Stabil
Manifest	: Dokumen atau Data Penumpang
Tollgate	: Portal masuk Pelabuhan
Movable Bridge	: Jembatan yang berhubungan Dermaga dengan Ramp Door Kapal
GENSET	: <i>Generator set</i>
WTP	: <i>Water Treatment Plant</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas biasanya dikenal dengan pelayanan yang dilakukan secara prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kemudahan, kecepatan, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, keramahan dan kenyamanan. (Harbani 2010: 130).

Masyarakat di Era Globalisasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan layanan itu cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Masyarakat menginginkan layanan yang diberikan adalah pelayanan prima atau pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, dan manusia dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan tersebut, khususnya Bidang pelayanan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api yang memiliki kendala dalam pelayanan yang di berikan kepada pengguna Jasa Pelabuhan.

Negara kepulauan merupakan negara yang memiliki potensi untuk menjadi Poros Maritim Dunia, salah satu yaitu Pelayanan yang merupakan bagian kehidupan Sosial, Ekonomi. Kegiatan pelayanan meliputi Angkutan Penumpang dan Barang, Tempat Penyeberangan ke daerah lainnya yang biasa dikenal dengan Pelabuhan.

Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas Transportasi Laut yang berada di Ujung Samudera, Sungai atau Danau, sebagai tempat berenti Kapal, memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya dan bagi yang akan menggunakan Layanan Jasa Pelabuhan harus mempunyai atau membeli Tiket yang telah di tentukan oleh Pelabuhan, baik Penyeberangan Penumpang maupun Barang, yang menggunakan Jasa Layanan Pelabuhan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan.

Sementara itu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan dan diperbarui menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Kepelabuhan. Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan

pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunggang kelancaran, keamanan, dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan antar moda serta mendorong Perekonomian Nasional dan Daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2002, yang mendefinisikan Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitaran dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta tempat pemindahan Intra dan Antar Modatransportasi.

Pelabuhan Tanjung Api-api adalah pelabuhan internasional yang terletak di Kabupaten Banyuasin, 80km dari Kota Palembang, Sumatera Selatan, Pelabuhan ini adalah salah satu pelabuhan besar di Indonesia pelabuhan ini terintegrasi dengan kawasan Ekonomi Eksklusif (KEK) Tanjung Api-api, Pelabuhan ini juga Rencananya terintegasi dengan jalur Kereta Api Batu Bara dari Tanjung Api-api dan beberapa Industri seperti Industri Mie Instant dan Pergudangan sudah berdiri dikawasan Pelabuhan Tanjung Api-api.

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan Merupakan Instansi Pemerintah yang melakukan Pembinaan terhadap Pelabuhan Tanjung Api-api dan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api dan Kereta Api Indralaya sebagai Pengawas Pelaksanaan, Kinerja Pegawai Penyelenggaraan, Pengamanan dan pelayanan terhadap Pelabuhan Tanjung Api-api..

Berdasarkan data yang didapat dari UPTD Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api dan Kereta Api Indralaya tentang Data Produksi Angkutan Penumpang Pelabuhan Tanjung Api-api Tahun 2014-2019.

Tabel 1. 1

Laporan Data Produksi Angkutan Penumpang Pelabuhan Tanjung Api-api Tahun 2014-2019.

Laporan Produksi Angkutan Penumpang di Pelabuhan penyeberangan Tanjung Api-api (TAA)								
No.	Tahun	Kedatangan			%	Keberangkatan		%
		Penumpang	Kendaraan			Penumpang	Kendaraan	
1.	2014	45.216	37.890	0%	63.556	39.689	0%	
2.	2015	31.758	34.378	-26%	49.719	30.015	-29%	
3.	2016	42.339	38.310	18%	52.534	35.910	10%	
4.	2017	47.950	38.549	7%	43.233	33.452	-15%	
5.	2018	53.262	41.396	9%	83.849	53.005	44%	
6.	2019	70.110	68.975	32%	68.610	50.653	-15%	

Sumber : UPTD Penyeberangan TAA dan KERTALAYA

Berdasarkan Tabel 1. Data laporan Produksi Angkutan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api pada Tahun 2014 - 2019 merupakan Data Kedatangan dan Data Keberangkatan meliputi Penumpang dan Kendaraan yang dijumlahkan setiap Tahunnya. Pada Tahun 2014 Kedatangan berjumlah: 83.106 dan Keberangkatan berjumlah: 103.245. Pada Tahun 2015 Kedatangan berjumlah: 66.136 dan Keberangkatan berjumlah: 79.734. Pada Tahun 2016 Kedatangan berjumlah: 80.649 dan Keberangkatan berjumlah: 88.444. Pada Tahun 2017 Kedatangan berjumlah: 86.499 dan Keberangkatan berjumlah: 76.685. Pada Tahun 2018

Keberangkatan berjumlah: 94.658 dan Keberangkatan berjumlah: 136.854. Pada Tahun 2019 Kedatangan berjumlah: 139.085 dan Keberangkatan berjumlah: 119.263.

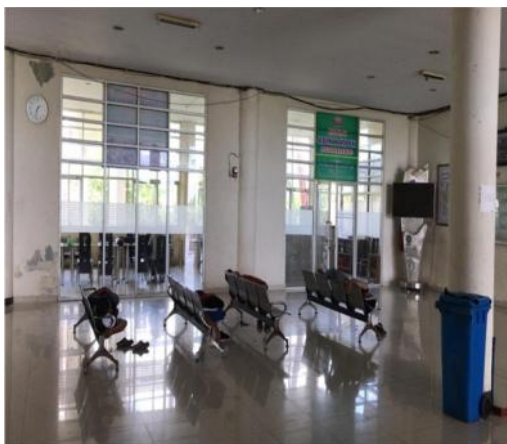
Berikut merupakan beberapa Gambar yang menunjukan Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin.



Loket Penjualan Tiket



Loket Pembelian Tiket



Ruang Tunggu Penumpang



Proses Memasuki Kapal

Gambar 1. Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin.

Berdasarkan Observasi Penulis Pada 8 Desember 2019, Terlihat Pada Gambar 1. Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin yang terdiri dari Loket Penjual Tiket, Loket Pembelian Tiket, Ruang Tunggu Penumpang dan Proses Memasuki Kapal. Keadaan Pada Loket Penjualan Tiket hanya dibuka satu Loket dan Sistem Penjualan Tiket masih menggunakan Sistem Manual, Terlihat Pada

Gambar Locket Pembelian Tiket terjadi Antrian pada saat Pembelian Tiket. Terlihat Pada Gambar Ruang Tunggu Tempat beristirahat untuk Menunggu Keberangkatan. Pada Gambar Terakhir Terlihat Proses memasuki Kapal. Gambar di atas merupakan Pelayanan yang di berikan kepada Pengguna Jasa Pelabuhan Tanjung Api-api.

Tabel 1.2.

Jadwal Kapal Lintasan Tanjung Api-api - Tanjung Kalian (Mentok)

Waktu	Trip	Nama Kapal
8.00	I	Mutis
10.00	II	Mutiara Pertiwi
12.00	III	Dharma Sentosa
14.00	IV	Dharma Kartika
16.00	V	Jembatan Musi
18.00	VI	Satya Kencana
21.00	VII	Adhi Dharma

Sumber : UPTD Penyeberangan TAA dan KERTALAYA

Berdasarkan Tabel 1.2. Menjelaskan jadwal keberangkatan kapal Ferry dari Tanjung Api-api – Tanjung Kalian (Mentok) yang sudah dijadwalkan dalam Keberangkatanya sehingga mempermudah masyarakat yang menggunakan Jasa Penyeberangan dalam hal jadwal keberangkatan kapal yang sudah terjadwal.

Keluhan dari pengguna Jasa Pelabuhan Tanjung Api-api Terhadap Keberangkatan Kapal yang sering Tertunda atau terlambat karena Pasang Surut Air Laut. Helmi Mengatakan .

“ Kami seharusnya berangkat jam 12 tetapi jam 2, belum berangkat karena di Pelabuhan Tanjung Api-api sering terjadi pasang surut air laut serta tingkat sedimentasi yang cukup tinggi. Oleh karena itu, kapal-kapal yang hendak masuk atau keluar Pelabuan Tanjung Api-Api harus menunggu Pasang Surut Air.” (Helmi, 14 November 2019, sumber: <http://beritatrans.com/2019/05/22/sudahberoperasi-rata-rata-8-kapal-sebulan-sandar-di-pelabuhan-Tanjung-Api-api>.)

Terjadinya Keterlambatan Keberangkatan kepada Pengguna Jasa Pelabuhan Tanjung Api-api yang Mengakibatkan pengguna jasa pelabuhan ditunda atau menunggu keberangkatan nya.

Berdasarkan identifikasi dan uraian dari masalah diatas dalam Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api. Hal itu menjadi motivasi penulis untuk meneliti lebih lanjut lagi. Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin. Pada Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pengelola Pelabuhan Tanjung Api-api dengan pembatasan-pembatasan yang jelas dan tegas untuk Penyelesaian maupun bahan Evaluasi dalam Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-api.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka maka penelitian ini akan membahas :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api- api Kab. Banyuasin?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat ilmiah bagi Teori atau Ilmiah yang di teliti dan dapat menyumbangkan pemikiran kepada akademisi Ilmu Administrasi Publik terutama Konsentrasi Manajemen Sektor Publik tentang Kualitas Pelayanan Pelabuhan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pelaksana, praktek lapangan dan dapat gunakan untuk membantu dan memberikan informasi bagi pihak-pihak yang terkait terutama di Pelabuhan Tanjung Api-api Kab. Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik “Pedulli, Inklusif, dan Kolaboratif”*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implimentasinya*. Jogyakarta : Grave Media.
- Hartano, Sigit. 2010. *Jurnal: Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Jogjakarta. FISIP. UPN “ Veteran” Yogyakarta.*
- Helmi. 2019. *Pasang Surut Air Laut dan Sedimentasi yang cukup Tinggi di Pelabuhan Tanjung Api-api*. (Online), (sumber:<http://beritatrans.com/2019/05/22/sudah-beroperasi-rata-rata-8-kapal-sebulan-sandar-di-pelabuhan-Tanjung-Api-api>.diakses 21 November 2019)
- Hidayat Rahmat. 2016. *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. Pelindo I Sri Bayintan Kijang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang:IlmuAdministrasiNegara,(Online),([jurnal.umrah.ac.id/2016/08pdfhasilwebKualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. Pelindo I Sri Bayintan Kijang](http://jurnal.umrah.ac.id/2016/08pdfhasilwebKualitas%20Pelayanan%20Jasa%20Terminal%20Penumpang%20Pada%20Pelabuhan%20PT.%20Pelindo%20I%20Sri%20Bayintan%20Kijang) diakses pada 20 januari 2020).
- Idrus, Muhammad. 2015. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakakta : Erlangga.
- Kurniawan. 2015. *Ejaan yang Disempurnakan*. Bandung : Nuansa Cendikia.
- Kolter, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kesebelas. Jakarta: Penerbit Indeks
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratnasari, Leni. 2016. *Persepsi Pengguna Jasa Layanan Tentang Kualitas Pelayanan PT Angkutan Sunai Danau dan penyeberangan (ASDP) Indonesia ferry Persero di Pelabuhan Merak, Serang, Banten*, (Online), (<http://repository.fisip-untirta.ac.id>. di akses 10 November 2019).
- Ratminto & A.S Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianti Yulfa P & Tuti WD. 2017. *Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta*, (Online), ([Jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/2632](http://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/2632) di akses pada 10 februari 2020).
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : Prenadamedia Group.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Groub.

Sinembela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Cetakan ke 21*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Syafie, Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 1993. *Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali.

Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen “ Mewujudkan Layanan Prima”*. Yogyakarta: Andi