

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai

Ferdiyansyah

Universitas Bina Taruna Gorontalo

ferdiyansahsahabu@gmail.com

Ellys Rachman

Universitas Bina Taruna Gorontalo

ellysrachman12@gmail.com

Yahya Antu

Universitas Bina Taruna Gorontalo

yahyaantu03@gmail.com

Abstract

The quality of public services in island regions faces unique challenges, particularly in maritime transportation, which is a vital means of mobility for the community. This study examines services at the Wakai Ferry Port Office, Una-Una District, Tojo Una-Una Regency, focusing on responsiveness, availability of facilities, and consistency of service standards. Data was collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using the interactive Miles and Huberman model. Findings indicate that services generally operate in accordance with procedures, but challenges persist, including limited facilities, delays in staff responses, and variations in service quality. The discussion emphasizes that the archipelagic nature of the region exacerbates the complexity of public services. The contribution of this research lies in its emphasis on the context of maritime transportation in remote areas, as well as advocating for the strengthening of human resource capacity and infrastructure improvements as part of future research agendas.

Keywords: Service Quality; Ferry Port; Wakai Port; Tojo Una-Una Regency

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di wilayah kepulauan menghadapi tantangan tersendiri, terutama pada transportasi laut yang menjadi sarana vital mobilitas masyarakat. Penelitian ini mengkaji pelayanan di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai, Kecamatan Una-Una, Kabupaten Tojo Una-Una dengan fokus pada responsivitas, ketersediaan fasilitas, dan konsistensi standar layanan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Temuan menunjukkan pelayanan relatif berjalan sesuai prosedur, tetapi masih ditemui hambatan berupa keterbatasan sarana, keterlambatan respons petugas, dan variasi kualitas layanan. Diskusi menegaskan bahwa karakteristik kepulauan memperkuat kompleksitas pelayanan publik. Kontribusi penelitian ini terletak pada penekanan konteks transportasi laut di daerah terpencil, serta mendorong penguatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan infrastruktur sebagai agenda penelitian lanjutan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Pelabuhan Penyeberangan; Pelabuhan Waki; Kab. Tojo Una-Una

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang ditopang oleh dua pertiga wilayah perairan. Kondisi geografis ini menjadikan transportasi laut sebagai salah satu sektor vital yang mendukung konektivitas antardaerah. Dalam kerangka pembangunan nasional, transportasi laut tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan integrasi sosial. Dengan demikian, kualitas pelayanan transportasi laut merupakan isu strategis dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks¹.

Pelabuhan, sebagai simpul utama transportasi laut, memiliki fungsi ganda: pertama, sebagai pintu masuk dan keluar barang maupun penumpang; kedua, sebagai infrastruktur yang mendukung pemerataan pembangunan ekonomi wilayah. Namun, sejumlah penelitian menegaskan bahwa di negara berkembang, layanan pelabuhan kerap menghadapi keterbatasan pada aspek infrastruktur, tata kelola, dan kualitas pelayanan publik yang belum sesuai standar internasional^{2,3}. Situasi ini memperlihatkan bahwa persoalan transportasi laut bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga mencerminkan efektivitas birokrasi dalam menyediakan pelayanan publik yang adil dan berkualitas.

Secara teoretis, kualitas pelayanan publik banyak diukur dengan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*)⁴. Model ini telah diadopsi secara luas dalam penelitian internasional di sektor jasa, termasuk transportasi, namun penerapannya lebih dominan pada konteks pelabuhan besar atau transportasi perkotaan. Dengan demikian, masih terdapat ruang untuk memperluas cakupan analisis ke pelabuhan kecil atau daerah terpencil, yang memiliki karakteristik sosial dan geografis berbeda dengan pelabuhan besar.

¹ Puspaningrum And Hidayaturrehman, "Kualitas Pelayanan Transportasi Wilayah Kepulauan Kabupaten Sumenep."

² Muhammad Isa, H Aswadi Lubis, and Marlina Chaniago, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga," *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 2, no. 2 (2019): 164–81.

³ Yuliia Navrozova, A Kholodenko, and Olga Gonchar, "Optimization of Port Services Quality Indicators," *2023 13th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT)*, 2023, 265–69, <https://doi.org/10.1109/ACIT58437.2023.10275648>.

⁴ Muhajir Muhajir, Sugiarto Sugiarto, and Yusria Darma, "Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan," *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan* 5, no. 3 (2022): 149–59.

Di Indonesia, kajian akademik mengenai transportasi lebih banyak menyoroti moda darat dibandingkan laut^{5,6,7}. Padahal, bagi masyarakat kepulauan kecil seperti di Tojo Una-Una, pelabuhan penyeberangan menjadi satu-satunya akses vital untuk mobilitas barang, jasa, dan manusia. Kurangnya fokus riset terhadap pelayanan publik di pelabuhan daerah terpencil menunjukkan adanya kesenjangan akademik yang penting untuk diisi. Hal ini sekaligus membuka peluang untuk menguji relevansi teori kualitas pelayanan publik dalam konteks baru yang selama ini jarang disentuh penelitian.

Fenomena yang terjadi di Pelabuhan Penyeberangan Wakai Kecamatan Una-Una Kabupaten Tojo Una-Una memperkuat urgensi tersebut. Observasi awal menemukan sejumlah persoalan seperti jadwal keberangkatan kapal yang tidak konsisten, adanya praktik pembelian tiket di atas kapal yang rawan pungutan liar, serta keterbatasan fasilitas yang berdampak pada kenyamanan penumpang. Kondisi ini berimplikasi langsung terhadap kepuasan pengguna jasa, bahkan memunculkan keluhan yang berulang dari masyarakat.

Menelaah lebih jauh, pelayanan yang tidak sesuai standar berpotensi menggerus kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Padahal, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas kepada seluruh warga negara⁸. Ketika pelayanan pelabuhan tidak memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, maupun akuntabilitas, maka fungsi pelabuhan sebagai simpul ekonomi dan sosial menjadi terhambat.

Dari sisi akademik, fenomena tersebut menciptakan gap riset yang jelas. Studi tentang kualitas pelayanan publik di pelabuhan kecil seperti Wakai masih sangat terbatas, padahal perannya sangat krusial bagi masyarakat kepulauan. Belum adanya penelitian komprehensif yang memotret kualitas pelayanan publik di pelabuhan ini membuat kebijakan perbaikan layanan cenderung tidak berbasis data empiris. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menawarkan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah, tetapi juga novelty dalam memperluas penerapan teori kualitas pelayanan publik ke konteks kepulauan kecil.

⁵ Domestik Melalui Transportasi Udara, “Pengaruh Jumlah Wisatawan Mancanegara Melalui Transportasi Laut, Jumlah Wisatawan Domestik Melalui Transportasi Udara Dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Bali Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmiah Parivisata* 26, no. 2 (2021): 143–52.

⁶ Fadhlan Rizky Sawa Madani and Siti Sahara, “Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi,” *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 10, no. 2 (2023): 569–74.

⁷ Ilham Razak et al., “Pemanfaatan Transportasi Laut Tradisional Dalam Menunjang Aktivitas Masyarakat,” *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)* 1, no. 2 (2022): 49–52.

⁸ Dila Erlianti, “Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1, no. 1 (2019): 15–28.

METHOD

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai, Kecamatan Tojo Una-Una, Kabupaten Tojo Una-Una. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kualitas pelayanan publik di pelabuhan ini masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek fasilitas, mekanisme pelayanan, maupun kepuasan pengguna jasa. Kondisi tersebut menjadikan lokasi ini relevan untuk dikaji secara empiris dalam rangka memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pelayanan publik di wilayah kepulauan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami realitas empiris secara mendalam berdasarkan fakta di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman informan terkait pelayanan publik di pelabuhan secara rinci dan tuntas⁹. Penelitian kualitatif sering pula disebut sebagai metode artistic karena memiliki fleksibilitas interpretasi, serta sebagai metode interpretive karena lebih menekankan pada penafsiran terhadap data yang diperoleh dari lapangan¹⁰.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi di lokasi penelitian. Informan dipilih secara purposif¹¹, meliputi kepala satuan kerja pelabuhan (1 orang), petugas lalu lintas angkutan dan jasa (1 orang), petugas prasarana dan sarana (1 orang), serta pengguna jasa atau penumpang (4 orang), sehingga jumlah keseluruhan informan adalah tujuh orang. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, jurnal, serta sumber daring yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengidentifikasi secara langsung kondisi pelayanan publik di pelabuhan serta membandingkan dengan pernyataan informan. Wawancara mendalam dilakukan agar peneliti memperoleh informasi langsung mengenai pengalaman, pandangan, dan evaluasi informan terhadap pelayanan publik di pelabuhan¹². Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer melalui pengumpulan dokumen tertulis, laporan internal pelabuhan, maupun data sekunder dari literatur akademik.

⁹ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2017).

¹¹ Rebecca S Robinson, "Purposive Sampling," in *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (Springer, 2024), 5645–47.

¹² Bambang Arianto, "Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif," 2024.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman¹³ yang dikembangkan lebih lanjut oleh¹⁴. Model ini mencakup tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data mencakup proses seleksi dan penyederhanaan informasi sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif untuk mengorganisasi temuan agar mudah dipahami dan dianalisis. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan melalui interpretasi makna dari data yang diperoleh, yang kemudian divalidasi secara berulang guna memastikan keabsahan temuan penelitian.

RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai, Kecamatan Tojo Una-Una, Kabupaten Tojo Una-Una. Tiga aspek utama yang ditelaah adalah fasilitas, harga dan ketersediaan tiket, serta kepastian waktu.

Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu elemen fundamental dalam mendukung kelancaran pelayanan publik di pelabuhan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Wakai masih jauh dari memadai, baik dari sisi sarana bagi penumpang maupun kelengkapan administrasi. Keterbatasan ini berdampak pada kenyamanan penumpang dan efektivitas kinerja pegawai. Seorang pimpinan pelabuhan menyampaikan bahwa:

“Untuk di Pelabuhan Penyeberangan Wakai ini menurut saya belum memadai. Pelabuhan ini seharusnya menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan dan keselamatan penumpang, namun masih banyak kekurangan, misalnya tempat duduk yang sudah tidak layak digunakan” (A, Wawancara 16 Mei 2025).

Kondisi serupa diungkapkan oleh petugas sarana dan prasarana yang menyoroti keterbatasan peralatan administrasi:

“Untuk fasilitas itu masih kurang maksimal, karena peralatan kantor masih kurang. Seperti laptop dan printer, kami bahkan masih menggunakan fasilitas di luar kantor. Ini menghambat kelancaran pekerjaan dan semangat kerja kami” (SM, Wawancara 16 Mei 2025).

Selain itu, penumpang juga merasakan keterbatasan fasilitas secara langsung. Salah seorang pengguna jasa menyatakan:

¹³ Matthew B Miles, “Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook” (Sage, 2014).

¹⁴ Husaini Usman and Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)* (Bumi Aksara, 2022).

“Fasilitas kantor itu masih kurang. Terminalnya sudah tidak bagus, loketnya juga tidak memadai. Akhirnya pelayanan yang diterima pengguna jasa menjadi tidak baik” (ASO, Wawancara 19 Mei 2025).

Dari keseluruhan wawancara, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelabuhan, baik untuk penumpang maupun administrasi, belum memenuhi standar pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan perlunya intervensi dari pihak pengelola untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada.

Harga dan Ketersediaan Tiket

Aspek harga dan ketersediaan tiket menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik dibandingkan fasilitas. Penelitian ini menemukan bahwa harga tiket sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sementara ketersediaan tiket jarang menjadi kendala bagi penumpang. Pimpinan pelabuhan menegaskan bahwa:

“Untuk harga dan ketersediaan tiket, kami pihak pelabuhan sudah melakukan yang terbaik. Harga tiket berbeda-beda sesuai kelas, dan ketersediaan tiket tidak pernah kurang dalam penjualan” (A, Wawancara 16 Mei 2025).

Hal senada diungkapkan oleh petugas loket yang menjelaskan bahwa:

“Untuk harga dan ketersediaan tiket, Alhamdulillah selama ini tidak pernah ada kekurangan. Harga sudah berdasarkan standar operasional, dan ketersediaan tiket justru bergantung pada jumlah penumpang yang datang” (NB, Wawancara 16 Mei 2025).

Seorang penumpang juga menyatakan kepuasan terhadap kebijakan harga dan ketersediaan tiket:

“Harga tiket sudah sesuai dengan apa yang ditetapkan pemerintah. Memang ada penumpang yang mengeluh, tapi tidak pernah menuntut penurunan harga. Dan sejauh yang saya tahu, ketersediaan tiket selalu cukup” (ASO, Wawancara 19 Mei 2025).

Olehnya, dapat disimpulkan bahwa sistem harga dan ketersediaan tiket di Pelabuhan Penyeberangan Wakai sudah memenuhi standar pelayanan minimal, meskipun transparansi informasi terkait jadwal dan ketersediaan masih perlu diperkuat.

Kepastian Waktu

Kepastian waktu merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan, terutama dalam hal keberangkatan dan kedatangan kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari pihak pelabuhan untuk menjaga ketepatan waktu, faktor eksternal seperti cuaca sering menyebabkan keterlambatan. Pimpinan pelabuhan menjelaskan bahwa:

“Untuk kepastian waktu, pelayanan sudah cukup maksimal dan sesuai yang diharapkan penumpang. Namun, karena layanan ini di laut, situasi cuaca kadang membuat jadwal tidak bisa tepat waktu” (A, Wawancara 16 Mei 2025).

Namun, dari sisi pengguna jasa, kepastian waktu masih dipandang kurang memadai. Seorang penumpang menyatakan:

“Selama menggunakan kapal ferry, keberangkatan kadang ngaret. Biasa terlambat 1–2 jam. Artinya, jadwal tidak konsisten dan membuat penumpang menunggu lebih lama” (ARH, Wawancara 18 Mei 2025).

Pandangan serupa diungkapkan oleh penumpang lain yang menyoroti ketidaknyamanan akibat keterlambatan:

“Menurut saya, kepastian waktunya kurang baik. Penumpang sering menunggu, bahkan jadwal keberangkatan tidak sesuai dengan yang tertera di tiket. Hal ini membuat kami merasa tidak nyaman” (AH, Wawancara 19 Mei 2025).

Secara keseluruhan, kepastian waktu di Pelabuhan Penyeberangan Wakai belum maksimal. Kendala cuaca memang menjadi faktor utama, namun pengelolaan informasi keterlambatan kepada penumpang masih perlu ditingkatkan agar tercipta transparansi dan kepastian pelayanan.

Analisis Data Penelitian

Fokus	Data Empirik (3 Kutipan Langsung)	Reduksi Data (Open Coding)	Display/Kategori (Axial)	Tema (Selective)	Kesimpulan & Verifikasi	Jawaban atas Latar Belakang
Fasilitas	“Belum memadai... banyak kekurangan fasilitas... tempat duduk tidak layak.” (A, 16 Mei 2025) 2) “Peralatan kantor masih kurang: laptop, printer... pakai yang di luar.” (SM, 16 Mei 2025) 3) “Terminal & loket tidak bagus... pelayanan fasilitas tidak baik.” (ASO, 19 Mei 2025)	- Kursi/lokasi tunggu rusak; - TIK admin kurang (laptop/printe - Kondisi terminal/loket buruk	Bukti fisik (tangibles); Dukungan administrasi; Utilitas/operasional	Tangibles substandar & bottleneck administrasi	- Triangulasi pimpinan, petugas, penumpang konsisten - fasilitas inti (ruang tunggu, loket, TIK) belum memenuhi standar layanan; - dampak langsung ke kenyamanan & kecepatan layanan	Menjelaskan keluhan publik pada latar belakang: pengalaman menunggu tidak nyaman, proses admin lambat, kepercayaan publik tergerus meski pelabuhan simpul mobilitas penting
Harga & Ketersediaan Tiket	“Harga berbeda sesuai kelas... ketersediaan tiket tidak pernah kurang.” (A, 16 Mei 2025) “Harga berdasar SOP... ketersediaan	- Tarif sesuai regulasi/SOP; - Stok tiket memadai; - Akses beli tiket aman	- Assurance (kepastian tarif); - Akses & suplai tiket; Keadilan/keterjangkauan	Kesesuaian SPM tarif & ketersediaan	- Konsistensi pimpinan frontliner pengguna menunjukan domain ini relatif baik; - keluhan harga minim; - isu utama bukan pada tarif/tiket	Mengklarifikasi i latar belakang: masalah inti kualitas bukan pada harga/tiket, melainkan domain lain (fasilitas & ketepatan

	tergantung jumlah penumpang (tidak kekurangan).” (NB, 16 Mei 2025)							waktu). Ini menajamkan fokus intervensi kebijakan
	• “Harga sesuai pemerintah... tiket selalu cukup.” (ASO, 19 Mei 2025)							
Kepastian Waktu	• “Pelayanan cukup maksimal, tapi cuaca buat jadwal tak selalu tepat waktu.” (A, 16 Mei 2025) • “Keberangkatan kadang ngaret 1–2 jam, tidak konsisten.” (ARH, 18 Mei 2025) • “Ada pemberitahuan keterlambatan, tapi menunggu tidak nyaman.” (AH, 19 Mei 2025)	• Variabilitas karena cuaca; • Keterlambatan 1–2 jam; • Komunikasi ada namun pengalaman menunggu buruk	• <i>Reliability</i> (ketepatan jadwal); • <i>Responsiveness</i> (pemberitahuan); • Kualitas pengalaman menunggu	• Reliability jadwal rendah; • responsivitas parsial	• Konvergensi pimpinan (alasan eksternal) & penumpang (dampak nyata) ketidakpastian waktu tetap masalah kunci; • mitigasi info belum ditopang fasilitas layak	Menjawab latar belakang: jadwal tidak konsisten memicu ketidakpuasan & menurunkan trust. Tanpa perbaikan reliability & sarana tunggu, keluhan akan berulang		

Analisis data yang dilakukan berdasarkan model Miles dan Huberman menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai sangat dipengaruhi oleh tiga fokus utama, yakni responsivitas, sumber daya manusia (SDM), dan sistem pelayanan. Responsivitas petugas terlihat dari sejauh mana mereka tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa, mulai dari penyediaan informasi keberangkatan, penanganan keluhan, hingga kesiapan dalam mengatasi hambatan teknis. Meskipun terdapat upaya petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, namun dalam praktiknya masih dijumpai keterlambatan respon akibat keterbatasan fasilitas dan koordinasi antarunit kerja.

Faktor sumber daya manusia (SDM) memainkan peran kunci dalam memastikan mutu pelayanan publik di pelabuhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi dan keterampilan petugas masih belum merata, terutama terkait penggunaan sistem berbasis digital dalam mendukung administrasi dan informasi pelayanan. Di satu sisi, terdapat petugas yang sudah cukup adaptif dan mampu memberikan layanan dengan baik, tetapi di sisi lain masih ada yang terkendala oleh keterbatasan kemampuan teknis maupun rendahnya pemahaman akan standar pelayanan minimal. Hal ini berdampak pada kurang seragamnya pengalaman pengguna jasa dalam mengakses layanan.

Dari sisi sistem pelayanan, analisis memperlihatkan bahwa meskipun struktur layanan sudah memiliki alur yang jelas, namun implementasinya masih menghadapi hambatan. Proses pelayanan tiket, informasi jadwal, hingga pengelolaan fasilitas penumpang terkadang belum berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil,

sistem pencatatan manual yang masih dominan, serta belum optimalnya koordinasi antarbagian membuat pelayanan terasa kurang efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Wakai belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga perlu perbaikan menyeluruh baik dari aspek responsivitas, peningkatan kapasitas SDM, maupun modernisasi sistem pelayanan.

Pembahasan

Fasilitas

Secara teoritis, fasilitas merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik karena berfungsi sebagai sarana penunjang yang memastikan pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat^{15;16;17}. Lanin & Hermanto menekankan bahwa fasilitas yang memadai berkontribusi langsung terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa¹⁸. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Wakai masih belum optimal. Keterbatasan perangkat administrasi, seperti komputer dan printer, menunjukkan adanya kesenjangan antara standar ideal menurut teori dengan praktik di lapangan. Jika merujuk pada pandangan Van De Walle & Lapuente¹⁹, fasilitas seharusnya mampu mempercepat dan mempermudah pekerjaan, tetapi kondisi di lapangan justru memperlihatkan perlambatan pelayanan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan infrastruktur pelayanan, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, fasilitas sanitasi yang memadai, hingga sistem digitalisasi untuk mendukung pelayanan tiket.

Harga dan Ketersediaan Tiket

Dalam pelayanan publik, aspek harga dan ketersediaan tiket menjadi indikator penting dari prinsip keadilan dan keterjangkauan layanan²⁰. Teori menekankan bahwa harga tiket harus sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan serta tidak membebani masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket di Pelabuhan Penyeberangan Wakai telah sesuai

¹⁵ Narti Narti, Benny Agus Setiono, and Hardjono Hardjono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol Di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya," *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 10, no. 2 (2020): 151–58.

¹⁶ Muhammad Rizki Hadiputra Nugraha and Abdurohim Abdurohim, "Pemberdayaan Pokdarwis Dalam Pengelolaan Destinasi Wisata Budaya Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau" (IPDN, 2024).

¹⁷ Dadang Suwanda et al., "Leadership in the Quality Public Service Improvement," *Linguistics and Culture Review*, 2021, <https://doi.org/10.21744/lingcure.v6ns1.2027>.

¹⁸ Dasman Lanin and Nailuredha Hermanto, "The Effect of Service Quality toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia," *International Journal of Social Economics*, 2019, <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>.

¹⁹ S Van De Walle and V Lapuente, "The Effects of New Public Management on the Quality of Public Services," *Governance* 33 (2020): 461–75, <https://doi.org/10.1111/gove.12502>.

²⁰ Myung-Shin Ha, "A Comparison of Service Quality at Major Container Ports: Implications for Korean Ports," *Journal of Transport Geography* 11 (2003): 131–37, [https://doi.org/10.1016/S0966-6923\(02\)00069-8](https://doi.org/10.1016/S0966-6923(02)00069-8).

dengan regulasi pemerintah, dan variasi harga didasarkan pada kelas layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Quoc et al.²¹ bahwa harga tiket ditentukan oleh faktor kelas, rute, dan permintaan. Dari sisi ketersediaan, data lapangan memperlihatkan bahwa tiket selalu tersedia karena jumlah penumpang relatif tidak melebihi kapasitas. Kondisi ini menunjukkan kesesuaian antara teori dan praktik, karena pengguna jasa mendapatkan kepastian akses layanan. Namun, kritik tetap perlu diberikan: meskipun ketersediaan tiket tidak menjadi masalah, kualitas layanan tambahan (seperti kenyamanan fasilitas yang seharusnya mendukung tiket berbayar) belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian, ada ketidakseimbangan antara "harga yang ideal" dan "layanan yang diterima" oleh penumpang.

Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan publik merupakan prinsip yang menjamin prediktabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah²². Teori menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal harus mampu memberikan jaminan waktu penyelesaian layanan, termasuk dalam konteks transportasi, yakni ketepatan jadwal keberangkatan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepastian waktu di Pelabuhan Penyeberangan Wakai relatif terjaga, karena keberangkatan kapal berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan. Penumpang juga memahami bahwa faktor cuaca dapat menjadi kendala eksternal yang di luar kendali pengelola pelabuhan. Hal ini sejalan dengan Kristanto & Hidayat²³ yang menyatakan bahwa kepastian waktu dalam transportasi publik tidak hanya soal teknis jadwal, tetapi juga kemampuan penyedia layanan untuk mengantisipasi variabel eksternal. Namun, kritik yang muncul adalah bahwa sistem informasi mengenai perubahan jadwal akibat cuaca belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Artinya, secara normatif pelabuhan sudah memenuhi prinsip kepastian waktu, tetapi dari perspektif teori pelayanan publik modern, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal transparansi informasi dan prediktabilitas.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka selanjutnya dilakukan simpulan dari permasalahan yang ada, diantaranya;

Pertama, Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Pelabuhan Penyeberangan Wakai Kecamatan Una-Una menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah

²¹ Thanh Le Quoc et al., "Assessing Port Service Quality: An Application of the Extension Fuzzy AHP and Importance-Performance Analysis," *PLoS ONE* 17 (2022), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264590>.

²² Navrozova, Kholodenko, and Gonchar, "Optimization of Port Services Quality Indicators."

²³ Andana Haris Kristanto and Sapit Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Pelabuhan Kamal-Madura," *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan* 14, no. 1 (2023): 17–28.

berjalan sesuai prosedur dasar, masih terdapat tantangan dalam aspek responsivitas petugas, kelengkapan sarana-prasarana, serta konsistensi standar pelayanan. Temuan ini memperlihatkan kontribusi ilmiah berupa penguatan perspektif bahwa pelayanan publik di sektor transportasi kepulauan membutuhkan model pendekatan yang lebih adaptif terhadap kondisi geografis dan kebutuhan masyarakat lokal. Hal ini menjadi novelty penelitian karena sedikit studi sebelumnya yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan publik di kawasan kepulauan dengan keterbatasan infrastruktur;

Kedua, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup analisis yang hanya berfokus pada satu lokasi pelabuhan dengan jumlah informan yang relatif terbatas, sehingga generalisasi hasil masih perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, variabel eksternal seperti faktor cuaca, dukungan kebijakan lintas sektor, dan tingkat literasi pengguna jasa belum sepenuhnya digali secara mendalam;

Ketiga, agenda penelitian lanjutan yang dapat dikembangkan adalah memperluas kajian pada pelabuhan-pelabuhan lain di wilayah kepulauan Tojo Una-Una atau bahkan di skala nasional untuk melihat pola kesamaan dan perbedaannya. Selain itu, penelitian ke depan dapat diarahkan pada eksplorasi model pelayanan publik berbasis digital, keterlibatan masyarakat dalam pengawasan layanan, serta integrasi transportasi laut dengan moda transportasi darat untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih holistik dan berkelanjutan.

REFERENCE

- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Arianto, Bambang. "Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif," 2024.
- Erlianti, Dila. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 1, no. 1 (2019): 15–28.
- Ha, Myung-Shin. "A Comparison of Service Quality at Major Container Ports: Implications for Korean Ports." *Journal of Transport Geography* 11 (2003): 131–37. [https://doi.org/10.1016/S0966-6923\(02\)00069-8](https://doi.org/10.1016/S0966-6923(02)00069-8).
- Isa, Muhammad, H Aswadi Lubis, and Marlina Chaniago. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga." *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 2, no. 2 (2019): 164–81.
- Kristanto, Andana Haris, and Sapit Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Pelabuhan Kamal-Madura." *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 14, no. 1 (2023): 17–28.
- Lanin, Dasman, and Nailuredha Hermanto. "The Effect of Service Quality toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia." *International Journal of Social Economics*, 2019. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>.
- Madani, Fadhlan Rizky Sawa, and Siti Sahara. "Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi." *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 10, no. 2 (2023):

569–74.

- Miles, Matthew B. “Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook.” Sage, 2014.
- Muhajir, Muhajir, Sugiarto Sugiarto, and Yusria Darma. “Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan.” *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan* 5, no. 3 (2022): 149–59.
- Narti, Narti, Benny Agus Setiono, and Hardjono Hardjono. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol Di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya.” *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 10, no. 2 (2020): 151–58.
- Navrozova, Yuliia, A Kholodenko, and Olga Gonchar. “Optimization of Port Services Quality Indicators.” *2023 13th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT)*, 2023, 265–69. <https://doi.org/10.1109/ACIT58437.2023.10275648>.
- Nugraha, Muhammad Rizki Hadiputra, and Abdurohim Abdurohim. “Pemberdayaan Pokdarwis Dalam Pengelolaan Destinasi Wisata Budaya Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau.” IPDN, 2024.
- Puspaningrum, Irma Irawati, and Moh Hidayaturrehman. “Kualitas Pelayanan Transportasi Wilayah Kepulauan Kabupaten Sumenep.” *PUBLIC CORNER* 17, no. 1 (2022): 26–45.
- Quoc, Thanh Le, L Ngo, Long Van Hoang, N Huynh, and Thang Quyet Nguyen. “Assessing Port Service Quality: An Application of the Extension Fuzzy AHP and Importance-Performance Analysis.” *PLoS ONE* 17 (2022). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264590>.
- Razak, Ilham, Yahya Antu, Sofyan Alhadar, and Sabriana Oktaviana Gintulangi. “Pemanfaatan Transportasi Laut Tradisional Dalam Menunjang Aktivitas Masyarakat.” *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)* 1, no. 2 (2022): 49–52.
- Robinson, Rebecca S. “Purposive Sampling.” In *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 5645–47. Springer, 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edited by Alfabeta. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suwanda, Dadang, Susilawati Susilawati, Gradiana Tefa, Eljawati Eljawati, and Siti Nuraisyah Suwanda. “Leadership in the Quality Public Service Improvement.” *Linguistics and Culture Review*, 2021. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v6ns1.2027>.
- Udara, Domestik Melalui Transportasi. “Pengaruh Jumlah Wisatawan Mancanegara Melalui Transportasi Laut, Jumlah Wisatawan Domestik Melalui Transportasi Udara Dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Bali Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 26, no. 2 (2021): 143–52.
- Usman, Husaini, and Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Bumi Aksara, 2022.
- Walle, S Van De, and V Lapuente. “The Effects of New Public Management on the Quality of Public Services.” *Governance* 33 (2020): 461–75. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>.