

## ABSTRAK

**Muh Zalil Firman. *Kualitas Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Pada PT. ASDP Kolaka Cabang Bajoe Di Kabupaten Kolaka*** (dibimbing oleh Abdi dan Nurbiah Tahir)

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan merupakan pencapaian tujuan dalam proses pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. ASDP Kolaka Cabang Bajoe Di Kabupaten Kolaka.

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan di Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XVIII Provinsi Sulawesi Tenggara dan Pelabuhan Penyebrangan Kolaka, Kecamatan Latambaga, Kabupaten Kolaka. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 6 orang. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan sumber data lainnya secara sumber data sekunder. Teknologi pengolahan dan analisis data telah melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dapat dilihat dari: 1) Kualitas Interaksi pada aspek ini PT.ASDP Fery Indonesia Kolaka Cabang Bajoe tidak melaksana tugas secara maksimal seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna layanan dengan menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat, 2) Kualitas Lingkungan PT.ASDP Fery Indonesia Kolaka Cabang Bajoe masih belum maksimal dan masih banyak penumpang yang terlantar di dalam pelabuhan maupun diatas kapal serta dalam penggunaan beberapa fasilitas masih terdapat pungutan liar, 3) Kualitas Hasil pada aspek ini kejelasan waktu pelayanan serta manajemen waktu yang belum baik memberikan kesan buruk dari pengguna layanan serta tidak dapat merespon keluhan oleh para penumpang.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Jasa, Kepelabuhanan