

ABSTRAK

Febriyanti, Budi Setiawati, Hafiz Elfiansya Parawu. Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba.

Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Fungsi dari perhubungan sendiri khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan khususnya Pelayanan jasa penumpang angkutan penyeberangan sungai yang diselenggarakan oleh UPT ASDP Pelabuhan Bira berdasarkan teori Kualitas Pelayanan yaitu konsep pengukuran kualitas pelayanan yang kemukakan oleh Parasuraman. Adapun dimensi teori kualitas pelayanan ada 5 yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Metode penelitian ini adalah kualitatif . Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa, dimensi *tangible* belum sepenuhnya berkualitas karena ada beberapa fasilitas fisik yang kurang, sedangkan untuk dimensi *reliability* memberikan informasi sesuai dengan yang di butuhkan oleh konsumen, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan, dimensi *assurance* telah memberikan pelayanan tepat waktu, biaya dan keselamatan pengguna jasa dan *empathy* kurang maksimal karena belum tersedianya fasilitas penunjang seperti fasilitas difable belum tersedia.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati