

**SKRIPSI**  
**MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT KAPAL**  
**TRADISIONAL “JOLLORO” DI KABUPATEN PANGKEP**

Disusun oleh:

**Emil**

Nomor Stambuk : 10561 04198 11



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**2018**

**MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT KAPAL  
TRADISIONAL “JOLLORO” DI KABUPATEN PANGKEP**

Skripsi

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar  
Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**EMIL**

**10561 04198 11**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR**

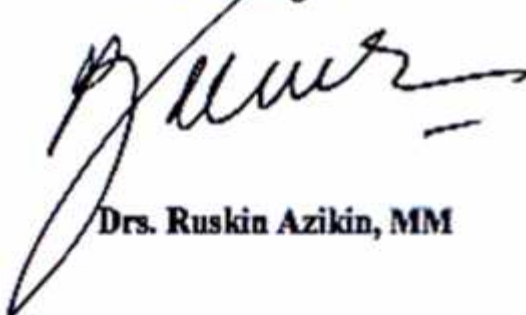
**2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal  
Tradisional "jolloro" di Kabupaten Pangkep  
Nama Mahasiswa : EMIL  
Nomor Stambuk : 10561 04198 11  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara


Menyetujui:

Pembimbing I



**Drs. Ruskin Azikin, MM**

Pembimbing II



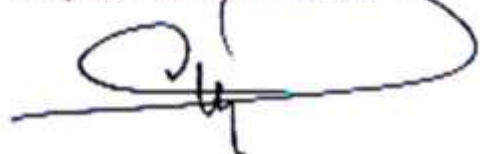
**Haeranah, S. Sos, M. Pd**

Mengetahui  
Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar



  
**Dr. Hj. Iryani Malik, S.Sos, M. Si**

Mengetahui  
Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara  
Fisipol Unismuh Makassar



**Nasrulhaq, S.Sos, M.PA**

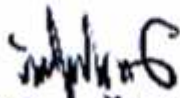
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 1327/FSP/A.1-VIII/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Senin 20 Agustus 2018

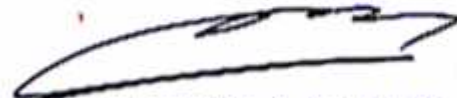
## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M. Si  
NID:0915057101



Dr. Burhanuddin, S. Sos, M. Si  
NID:0031126801

## PENGUJI

1. Dr. H. Mappamiring, M. Si
2. Abd Kadir Adys, SH, MM
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos, M. Si
4. Haerana, S. Sos, M. Pd



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Emil

Nomor Stambuk : 10561 04198 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2018

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Emil

# MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI LAUT KAPAL TRADISIONAL “JOLLORO” DI KABUPATEN PANGKEP

Emil,<sup>1</sup> Ruskin Azikin<sup>2</sup> Haerana<sup>3</sup>

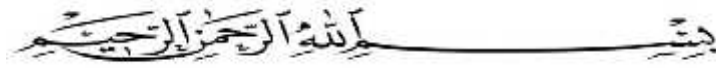
- 1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar
- 2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar
- 3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal Tradisional (jolloro) di Kabupaten Pangkep, 2) untuk mengetahui. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal Tradisional (jolloro) di Babupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif atau melalui wawancara pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep, pemilik kapal (nahkoda/ABK kapal) dan penumpang dimana penulis mewawancarai 3 orang pegawai Dinas Perhubungan Kab. Pangkep, 2 orang pemilik kapal (nahkoda/ABK kapal) dan 10 orang penumpang kapal tradisional jolloro. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa, Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal Tradisional (jolloro) yang ada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (dermaga pangkajene) itu sudah cukup baik dan juga biaya angkut yang dapat juga di jangkau oleh para penumpang kapal tradisional jolloro dan juga penyediaan fasilitas-fasilitas yang cukup baik yang disediakan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kab. Pangkep. Faktor pendukungnya yaitu penumpang sudah terstimulus untuk memilih menggunakan kapal tradisional jolloro karena disamping pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Kab. Pangkep cukup memuaskan juga pengontrolan barang muatan cukup rutin dilakukan oleh ABK kapal pada saat kapal berlayar. Dan faktor penghambat yaitu banyaknya penumpang yang tidak merasa puas, karena kapal tradisional jolloro sering mengalami kendala sehingga berdampak pada jarak yang lama untuk sampai ke pulau.

***Kata Kunci:*** *Manajemen Pelayanan Transportasi laut*

## KATA PENGANTAR



***“AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatu”***

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT dan tak lupa pula salawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana S.Sos pada jurusan studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah makassar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Drs. Ruskin Azikin, M.M Sebagai pembimbing pertama dan Haerana, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing kedua atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.
2. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M. Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., M. Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar,
5. Bapak dan Ibu dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak Husni Tamrin, selaku Kabid kep dan Kes di kantor Dinas Perhubungan Kab. Pangkep yang telah menerima dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Penulis Mengucapkan terima kasih yang tak terhingga serta sembah sujud kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda (Alm) DG Daiyyang dan Ibunda DG Gona atas do'a, bimbingan, pengertian serta segala dukungan moril maupun materil yang tidak pernah ada putusnya. Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan perna mampu membalas seluruh pengorbanan yang telah diberikan, meskipun membalas setetes keringat dan setetes air susu yang telah dikorbankan untuk penulis, penulis tidak akan sanggup membalasnya.
8. Saudara Penulis. Kakak Darma, hatma, Senna, Ida, Rina, Sofyan, Dewi, Nasrung. Adik Idris dan Fitriani, Terima kasih atas kasih sayang kalian, doa, dan dukungan kalian kepada penulis selama ini. dan untuk pemberi support paling banyak pemberi nasehat paling banyak selama 7 tahun terakhir ini.
9. Ucapan terima kasih kepada, Ust Abd Rahman S.pd, Zuhdi ilahi wakano S.Sos, Abdul Rahman S.Pd, Muhammad Yunus S.Sos dan Muhammad Hatta yang sering membantu saya dalam penyusunan skripsi, dan memberikan motivasi, dukungan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

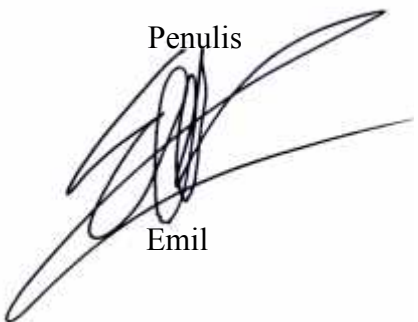


10. Ucapan terima kasih juga kepada para remaja mesjid Nur-Asyiah yang senantiasa mengingatkan, memberi semangat dan do'a pastinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011 di Jurusan Ilmu Administrasi negara, terkhusus kelas E yang telah bersama-sama berusaha keras dan penuh semangat dalam menjalani studi baik suka maupun duka. Kebersamaan ini akan menjadi sebuah kenangan yang indah yang tidak akan dilupakan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan penulis nantikan demi menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, Agustus 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Emil

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep manajemen pelayanan .....	8
B. Penyelenggaraan pelayanan publik .....	10
C. Konsep Manajemen Pelayanan Transportasi Laut.....	21
D. Fungsi transportasi.....	28
E. Faktor-faktor yang mempengaruhi jasa transportasi.....	35
F. Kerangka Pikir.....	37
G. Deskripsi fokus penelitian.....	38
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan waktu Penelitian .....	41
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	41
C. Sumber Data.....	42
D. Informan Penelitian .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Teknik Analisis Data .....	45
G. Keabsahan Data .....	46
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
B. Manajemen Pelayanan Dikantor Dishub Kab.Pangkep .....	52
C. Faktor Pendukung .....	61
D. Faktor Penghambat.....	62
E. Kualitas Manajemen Pelayanan .....	64

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
Lampiran	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan suatu wilayah sangat memerlukan jasa angkutan yang harus memadahi, ketika tidak ada transportasi sebagai sarana penunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara, salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan kapal laut yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa pelabuhan dimana pelabuhan berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh dinas perhubungan maka fungsi angkutan laut sangat penting dalam pembangunan.

Sebagai negara kepulauan yang memiliki luas kisaran 1,5 juta km dengan wilayah laut empat kali luas daratan maka sudah sepantasnya apabila negara maritim ini menempatkan perhubungan laut dalam kedudukan yang sangat penting karena dalam wilayah seluas itu tersebar 17, 508 pulau besar ataupun kecil dan hampir seperduanya dihuni manusia yang mutlak saling berhubungan.

Laut tidak hanya sebagai sumber daya alam tetapi juga sarana transportasi yang diartikan sebagai pemanfaatan laut demi kepentingan lalu lintas pelayaran antar pulau, antar negara maupun antar benua, baik untuk angkutan barang ataupun penumpang, maka perlu dijamin keamanan dan

keselamatan pelayarannya lokal ataupun internasional yang didukung dengan fasilitas keselamatan pelayaran seperti Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP), telekomunikasi pelayaran, kapal negara kenavigasian yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah penyelenggaraannya.

Lingkup pelayanan publik dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan meningkatkan harkat dan martabat bangsa mengamanatkan kewajiban pemerintah agar memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi warga, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undaang Dasar 1945 memberi perintah tugas serta wewenang terhadap semua aparatur pemerintah agar menjalankan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya, melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan perwujudannya adalah pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian amanat Undang Undang Dasar 1945 yang tertuang dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi pedoman bagi semua aparatur Negara disemua susunan pemerintahan sesuai tugas dan fungsinya harus menyelenggarakan pemerintahan yang baik. pembangunan serta pelayanan kepada rakyat dan warganya, dengan tujuan mensejahterakan warganya. Penyelenggara pelayanan publik mencakup semua penyelenggara negara dan pemerintahan yang sesuai tugas dan fungsinya, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah supaya menjalankan pelayanan publik dan masyarakat/organisasi privat yang menyelenggarakan pelayanan,

serta badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau diberi tugas melaksanakan fungsi pelayanan publik. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang No 20 tahun 2010 tentang angkutan di perairan/pelabuhan. Bahwa angkutan laut adalah kegiatan yang menurut kegiatannya melayani angkutan laut.

Saat ini masyarakat semakin terbuka untuk memberikan kritik bagi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Akibatnya substansi administrasi cukup berperan untuk pengaturan dalam memberikan pengarahan kepada seluruh organisasi publik untuk mencapai tujuan. Tuntutan masyarakat untuk pelayanan prima saat ini cukup memaksa pemerintah untuk menyusun kembali pelayanan publik yang diperuntukkan untuk masyarakat. Masyarakat dengan bermacam-macam kebutuhannya sangat menginginkan kepuasan untuk memenuhi keperluan hidupnya. Apabila masyarakat tidak menemukan kepuasan dari pelayanan yang diberikan itu akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dalam lingkungan masyarakat.

Seiring cukup besarnya keinginan untuk menerapkan pemerintahan yang baik, tuntutan terhadap pemberian pelayanan publik yang berkualitas saat ini semakin besar. Pemerintah mengiyakan keinginan tersebut dengan menetapkan tahun 2017 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemberi pelayanan atau dalam hal ini pemerintah itu juga sudah mengeluarkan macam-macam kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti, pelayanan prima dan standar pelayanan minimal. Akan

tetapi perbaikan kualitas masih belum bisa berjalan seperti apa yang diinginkan.

Kabupaten pangkajene dan kepulauan merupakan salah satu kabupaten dipropinsi sulawesi selatan dengan wilayah yang amat luas dan terbagi atas tiga dimensi perwilayahan yaitu daratan, kepulauan, dan pegunungan. Dimensi ruang tersebut cukup memberi warna bagi kehidupan penduduknya, dengan profesi yang beraneka ragam seperti pegawai, petani, nelayan, pekerja tambang dan profesi jasa lainnya. Luas wilayah kisaran 1.112,29 km<sup>2</sup> yang terdiri dari daerah daratan, kota, juga pulau-pulau yang lumayan jauh jaraknya mengakibatkan peran jasa perhubungan sektor laut cukup penting dalam memobilisasi masyarakatnya terkhusus yang berdomisili dipulau-pulau yang berjumlah 117 buah pulau. Keterisolasian wilayah bisa diatasi dengan menyediakan jasa perhubungan laut baik yang dioperasikan oleh pemerintah ataupun non pemerintah dan bersama-sama memberi, sehingga masyarakat di wilayah kepulauan bisa menikmati hasil pembangunan dan turut serta berperan dalam pembangunan.

Pihak manajemen pelayanan transportasi laut di kabupaten pangkajene dan kepulauan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Dengan selalu memperhatikan kepuasan pengguna kapal Jolloro terkait kualitas pelayanan yang diberikan dan mereduksi kesenjangan dalam pemberian pelayanannya yang akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan masyarakat meningkat.

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan sekaligus dapat menggali temuan-temuan dilapangan yang dapat dijadikan dasar bagi aparat di pelayanan transportasi laut di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan atas pelayanan jasa yang diberikan oleh aparat.

Dimana usaha transportasi laut kapal penumpang tradisional *Jolloro* yang beroperasi dari pelabuhan Pulau Balang Lompo menuju Dermaga Pangkajene di Kabupaten Pangkep terdiri dari 4 unit kapal. Adapun kapasitas daya tampung tiap-tiap kapal bisa memuat kurang lebih 30 orang, dimana tarif penumpang perorangannya Rp. 15,000,- dan kecepatan kurang lebih dua jam. Adapun jumlah penumpang dalam setiap tahun berubah-ubah karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Meningkatnya pertumbuhan penduduk, meningkatnya kebutuhan masyarakat, murahnya biaya pengangkutan baik barang maupun manusia.

Manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep (Dermaga Pangkajene) masih belum terlaksana dengan baik, hal itu terlihat dari sejumlah permasalahan yang ada sebagai berikut: Belum efektifnya komunikasi antara pemilik kapal dan Dinas Perhubungan di Dermaga Pangkajene, sehingga hubungan emosional diantara keduanya tidak terbangun dengan baik, kurangnya partisipasi penumpang terhadap pelayanan, sehingga seringkali penumpang kapal tradisional *Jolloro* ketika sandar di Dermaga Pangkajene penumpang menghiraukan kebersihan dan membuang sampa disembarang tempat, belum maksimalnya pengarahan



petugas Dermaga Pangkajene terhadap pemilik kapal tradisional *Jolloro* dan penumpang, sehingga pemilik kapal terkadang mengangkut muatan baik barang maupun manusia itu seringkali kelebihan muatan dan juga terkadang penumpangnya yang kemudian memaksakan diri untuk ikut sekalipun membahayakan dirinya sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk memilih judul dalam penelitian ini, yaitu: ***“Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal Tradisional “Jolloro” di Kabupaten Pangkep”***

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas yang penulis paparkan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka peneliti mengutip dua tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis mengutip dua kegunaan yang bisa diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Akademik: Kegunaan akademik untuk penelitian ini ialah, bahwa penelitian ini harapannya bisa bermamfaat sebagai referensi yang bisa menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan untuk bahan masukan bagi penelitian yang akan datang terkait manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep.
2. Praktis: Kegunaan praktis untuk penelitian yang penulis lakukan harapannya bisa berguna sebagai sumbangan pemikiran terhadap peningkatan kualitas pelayanan bagi transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Manajemen Pelayanan**

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (2010: 26) Mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Ratminto & Atik (2009:107) Mengatakan bahwa Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. *Intangible* (tidak terwujud) suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

1. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) pada umumnya jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan apa bila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

2. *Variability* (bervariasi) jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
3. *Perishability* (tidak tahan lama) daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor

Sedangkan Sampara (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terja di dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan secara serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Pelayanan publik juga merupakan bagian yang krusial dalam praktek negara demokrasi, bahkan banyak ahli mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai demokrasi dalam artian yang sebenarnya karena demokrasi sebagai konsep hanya dapat dirasakan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh

pemerintah kepada rakyatnya. Dengan tingkat heterogenitas dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan rakyat. Dalam konteks ini layanan menjadi tolak ukur penting untuk melihat perjalanan demokrasi dan desentralisasi. Dengan demikian demokrasi dan desentralisasi harus dilihat dari kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah dalam melakukan transaksi sosial yang paling nyata dalam kehidupan sehari-hari yaitu layanan publik.

Dari berbagai uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen Pelayanan adalah sebuah proses untuk memenuhi kepuasan pelanggan/kepuasan pada masyarakat itu sendiri, sehingga tercapainya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

## **B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Ratminton dan Atik (2009:132), membagikan Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lima bagian yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum oleh organisasi publik yang bersifat primer dan yang berifat sekunder.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum oleh organisasi privat.
3. Pelayanana publik oleh pemerintah dan bersifat primer: semua penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya.

4. Pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer: semua penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi didalamnya pengguna tidak mempergunakan karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.
5. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat: semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.

Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

Ratminton dan Atik (2009:147-149).

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan: prosedurnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan: jelas dalam hal: persyaratan teknis dan administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik: serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu: dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi: produknya diterima dengan benar tepat dan sah

5. Keamanan: prosedur dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab: penyelenggara bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses: tempat lokasi sarana dan sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telkomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan: pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun serta ikhlas
10. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan; dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima atau pemberi pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian: ditetapkan pada saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor manajerial penentu kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Posisi tawar menawar pengguna jasa pelayanan.
2. Kuatnya Berfungsi mekanisme *voice*/suara.
3. Birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.
4. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan.
5. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan.



Kuatnya posisi tawar menawar pengguna jasa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan/kesetaraan posisi tawar menawar antara pemberi dan penerima pelayanan. Penguatan posisi tawar menawar pengguna jasa pelayanan antara lain dapat dilakukan dengan pemberitahuan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban pembeli maupun pengguna jasa pelayanan

d. Berfungsinya mekanisme *voice*/suara

Pengguna pelayanan harus diberikan kesempatan untuk mengekspresikan ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterima. Faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah SDM atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Untuk itu meningkatkan kualitas SDM mutlak diperlukan, sehingga kepentingan pengguna jasa layanan mendapat perhatian secara proporsional diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Faktor lain yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroprasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apa bila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa.

Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pengguna jasa, oleh karena itu dibahas pula tentang penciptaan budaya pelayanan. Dimulai dengan tujuan konsep dan teori, kemudian dilanjutkan tentang penelaan kebijakan

yang terkait dengan penciptaan budaya pelayanan dikalangan aparat pemerintahan di Indonesia.

Pelayanan yang baik hanya dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara layanan terdapat a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, terkhusus pengguna jasa b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan c) SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Tiga hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antar penyelenggara layanan dan pengguna jasa pelayanan. Mekanisme internal tersebut akan dapat berfungsi secara lebih optimal apabila secara eksternal diimbangi dengan berfungsinya mekanisme suara yang dapat diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsmen atau lembaga banding. Mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam konteks pelayanan Pemerintah di bidang perizinan.

Di dalam buku lain *Total Quality Managemant*, karangan Vincent Gaspersz (2006: 22-24) Membagikan definisi Pelanggan menjadi tiga yaitu:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang amat penting yang

harus dipuaskan. Pada dasarnya ada tiga jenis pelanggan dalam sistem kualitas moderen. Pelanggan internal, adalah orang yang berada dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan kita. Pelanggan antara, adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Pelanggan eksternal, adalah pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut pelanggan antara. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan itu.

e. faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
2. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi-persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang beresiko tinggi.
3. Komunikasi melalui iklan-iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

- f. terdapat juga empat kelompok orang yang terlibat dalam oprasi dan perbaikan proses pelayanan sebagai berikut yaitu:
- a. Pelanggan, adalah orang yang akan menggunakan output secara langsung, atau orang yang akan menggunakan output itu sebagai input dalam proses kerja mereka.
  - b. Kelompok kerja, adalah orang-orang yang bekerja dalam proses untuk menghasilkan dan menyerahkan output yang diinginkan itu.
  - c. Pemasok, adalaah orang yang memberikan input ke proses kerja. Orang-orang yang bekerja dalam proses pada kenyataannya merupakan pelanggan dari pemasok.
  - d. Pemilik, adalah orang yang bertanggung jawab untuk operasi dari proses dan untuk perbaikan proses itu.

Aspek-aspek yang perlu diukur dalam pengukuran Kualitas, pada dasarnya kita harus memperhatikan aspek internal, dan eksternal dari suatu organisasi. Dalam hal ini, juga diterapkan adanya manajemen-manajemen kualitas berdasar elemen-elemen yang mengacu pada hal pokok berikut ini:

1. Visi organisasi, yaitu memberikan kerangka kerja yang menuntun suatu nilai dan kepercayaan suatu perusahaan yang seharusnya bersifat sederhana, terdiri dari satu kalimat penuntun atau motto yang diketahui atau dipercaya setiap karyawan.
2. Menghilangkan hambatan, dengan beberapa strategi yang direkomendasikan dalam proses menghilangkan hambatan, adalah :
  - a. Menghilangkan ketakutan

- b. Mendukung dan menghargai pemikiran kreatif, meskipun ide-ide itu tidak diimplementasikan.
- c. Memperbaiki dan memperbaharui sistem pengukuran performansi.
- d. Mempertimbangkan biaya sepanjang siklus hidup produk, tidak hanya biaya awal menetapkan kepemilikan tugas-tugas dan proyek-proyek.

Adapun langkah-langkah untuk menghilangkan hambatan sebagai berikut:

1. Identifikasi hambatan yang ada
  2. Mengkategorikan hambatan yang ada
  3. Menetapkan prioritas untuk diselesaikan
  4. Menyelesaikan masalah dengan menemukan akar penyebab permasalahan itu.
3. Komunikasi, adalah perekat yang mengikat semua teknik, praktek, filosofi, dan alat-alat untuk kesuksesan pengembangan manajemen kualitas. Dapat secara tertulis maupun lisan Semua bentuk komunikasi melibatkan 4 elemen utama, yaitu: pengirim, penerima, pesan, dan media yang perlu diperhatikan dalam komunikasi agar menjadi efektif dan efisien.
4. Evaluasi terus-menerus, di dasarkan pada umpan balik merupakan elemen penting untuk perbaikan terus menerus dalam rangka mengembangkan manajemen kualitas. Mekanisme bolak-balik dapat bersifat sederhana secara lisan atau tertulis menggunakan sistem informasi kualitas atau analisis yang kompleks terintegrasi dengan sistem manajemen kualitas.

5. Perbaikan terus-menerus, beberapa strategi untuk menerapkan berbagai perbaikan terus-menerus sebagai berikut:
  - a. Mulai dengan suatu proyek
  - b. Analisis variasi dari semua proses
  - c. Memperhatikan proses, tidak hanya hasil
  - d. Membuat proses menjadi lebih sederhana lagi.
  - e. Mengusahakan untuk secara konstan melakukan investasi dalam teknologi baru.
  - f. Memandang masalah dan kegagalan sebagai suatu kesempatan untuk perbaikan.
  
6. Hubungan pemasok dan pelanggan beberapa strategi untuk meningkatkan hubungan antara pemasok dan pelanggan adalah:
  - a. Menghubungkan visi organisasi ke kepuasan pelanggan.
  - b. Memberikan penghargaan pada pemasok
  - c. Membina hubungan dengan pemasok.

Berdasarkan beberapa kutipan sebelumnya yang dijadikan sebagai Indikator dalam manajemen pelayanan yaitu: komunikasi, partisipasi, pengarahan, *Rogers dan O.Lawrence Kincaid (2012:31-32)*,

Komunikasi merupakan suatu interaksi dimana terdapat dua orang atau lebih yang sedang membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satusama lain yang pada akhirnya akan tiba dimana mereka saling memahami dan mengerti. Komunikasi dapat di artikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain

untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan.

Partisipasi adalah keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan yang mencurahkan baik secara fisik maupun mental dan emosional, partisipasi fisik merupakan partisipasi yang langsung ikut serta dalam kegiatan tersebut, sedangkan partisipasi secara mental dan emosional merupakan partisipasi dengan memberikan sarana, pemikiran, gagasan, dan aspek mental lainnya yang menunjang tujuan yang diharapkan. Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi ke dalam bentuk-bentuk pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa atau pelanggan yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang di layani.

Pengarahan adalah mengintegrasikan usaha-usaha anggota suatu kelompok sedemikian rupa, sehingga dengan selesainya tugas-tugas yang diserahkan kepada mereka, mereka memenuhi tujuan-tujuan individual dan kelompok. Pengarahan adalah salah satu bentuk bimbingan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Buku yang berjudul "Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori Dan Isu) " karangan Yermias T. Keban. Pergeseran paradigma dalam administrasi publik menyebabkan berubahnya posisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kini dipandang sebagai citizen yang harus dipenuhi kebutuhan dasarnya. Pemenuhan kebutuhan ini tentu saja termasuk pemberian layanan dari pemerintah yang berupa pelayanan

pendidikan, kesehatan, dan sebagainya. Diuraikan mengenai enam dimensi dalam administrasi publik. Salah satu-nya adalah dimensi manajemen. Dimensi ini berkenaan dengan bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan yang telah dibuat, jadi apabila kita mempelajari tentang manajemen pelayanan hendaknya kita mengetahui dimensi-dimensi lain seperti kebijakan, dimensi manajemen, dimensi organisasi, dimensi etika, dimensi lingkungan, dan dimensi kinerja.

### **C. Konsep Manajemen Pelayanan Transportasi Laut**

Transportasi laut sebagai acuan transportasi laut dapat memenuhi regulasi yang berlaku internasional ataupun yang ditetapkan didalam negeri. Menghindari terjadinya human error dikarenakan kurangnya pengawasan juga menjadi faktor utama dalam pemenuhan keselamatan kerja. Harus diakui bahwa jumlah armada kapal nasional memang masih jauh dari kebutuhan tetapi ini tidak berarti bahwa transportasi laut harus dipaksakan, dengan mengirim barang diatas batas muatan kapal dengan alasan mengejar keuntungan tentu sangat dilarang.

Tetapi hal ini bukan menjadi kesalahan perusahaan pelayaran, pemerintah juga ikut andil untuk mengatasi hal ini. Dengan memberikan kemudahan birokrasi dan pelayanan kredit murah kepada perusahaan pelayaran akan mempermudah perusahaan untuk memperbaharui armada dan juga meningkatkan perawatan dan pelayanan transportasi laut, pengawasan dan pemberian kemudahan birokrasi akan menjamin meningkatkan mutu manajemen transportasi laut. Mengingat transportasi laut



memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pemasukan kas negara dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Transportasi laut berperan penting dalam dunia perdagangan internasional ataupun domestik, transportasi juga telah membuka akses dan menghubungkan wilayah pulau, baik daerah yang sudah maju maupun daerah yang masih terisolasi. Sebagai negara kepulauan Indonesia memang sangat membutuhkan transportasi laut. *VELLEGA (2009; 39)* dalam perspektif geografis mengingatkan bahwa tantangan globalisasi yang berkaitan dengan kelautan adalah transportasi laut, sistem komunikasi, urbanisasi di wilayah pesisir dan pariwisata bahari.

Karena itu diperlukan kebijakan kelautan yang mengakomodasi transportasi laut di sebuah negeri bahari. Perkembangan transportasi laut di Indonesia sampai saat ini masih dikuasai oleh pihak asing. Di bidang transportasi laut, Indonesia ternyata belum memiliki armada kapal yang memadai dari segi jumlah maupun kapasitasnya. Data tahun 2009 menunjukkan, kapasitas share armada nasional terhadap angkutan luar negeri yang tercapai 345 juta ton hanya mencapai 5,6 persen. Adapun share armada nasional terhadap angkutan dalam negeri yang mencapai 170 juta ton hanya mencapai 56,4 persen.

Kondisi semacam ini tentu sangat mengkhawatirkan terutama menghadapi era perdagangan bebas. Pengelolaan Pelabuhan Rendahnya kualitas dipelabuhan tidak terlepas dari kesalahan sistem pengelolaan

kepelabuhanan yang sentralistik, monopolistik dan efisien. Peran pemerintah yang seharusnya sebagai regulator dalam kenyataannya masih diwarnai oleh kepentingan satu badan usaha PT Pelindo. Pencampuradukan fungsi ini telah menyebabkan tersendatnya perkembangan kepelabuhanan dan menghambat usaha untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat.

Oleh karena itu deregulasi kepelabuhanan yang akomodatif dan mengarah kepada restrukturisasi tatanan kepelabuhanan seharusnya menjadi bahan pertimbangan utama untuk memperbaiki pengelolaan kepelabuhanan di Indonesia. Deregulasi dan restrukturisasi tatanan kepelabuhanan harus diarahkan untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dalam kepengusahaan ekonomi di pelabuhan sehingga dapat menarik minat investor baik asing maupun domestik untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Iklim persaingan usaha yang sehat akan mampu mewujudkan layanan kepelabuhanan yang moderen dan berdaya saing global. Masuknya investasi akan mengakibatkan terjadinya modernisasi pasilitas pelabuhan dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan kepelabuhanan serta memberikan efek berantai pada sektor lain, sehingga harapan pertumbuhan ekonomi nasional yang lebih tinggi akan dapat dicapai.

Deregulasi Kepelabuhanan. Sesuai dengan pasal 10 ayat (3) UU No.22/1999 tentang otonomi daerah, maka pemerintah kota atau kabupaten memiliki kewenangan diwilayah laut sejauh sepertiga batas laut daerah propinsi. Kewenangan di wilayah laut ini meliputi: eksplorasi, eksploitasi, konservasi dan pengelolaan kekayaan laut sebagai batas wilayah laut tersebut,

pengaturan kepentingan administratif, pengaturan tata ruang, penegakan hukum terhadap aturan yang dikeluarkan daerah dan bantuan-bantuan penegakan keamanan dan kedaulata negara mengingat tata kepelabuhanan terkait dengan tata ruang diwilayah laut, maka pemerintah kota dan kabupaten berwenang untuk menyusun master plan kepelabuhannya sebagai bagian dari rencana tata ruang wilayah daerah.

Salim (2008: 105) mengemukakan bahwa transportasi adalah kegiatan pemindahan barang muatan dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain. Dikatakan juga bahwa transportasi menjadi dasar untuk pembangunan ekonomi perkembangan masyarakat dan pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerja menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa atau daerah.

*Sumantoro (2010: 204)* mengemukakan bahwa kegiatan transportasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk memindahkan suatu barang atau orang dari suatu tempat ketempat lain, manajemen transportasi merupakan bagian dari perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan dan pengaktivitan merupakan kegiatan- kegiatan pemindahan barang dan orang dari tempat asal ketempat yang lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Setijowarno dan Frazila (2012: 124) transportasi berarti suatu kegiatan untuk memindahkan sesuatu (orang dan barang) tadi tempat asal ketempat lain baik dengan ataupun tanpa sarana kendaraan, pipa, dan lain-lain.

Soleh Al jufri (2007: 102) menyatakan bahwa transportasi merupakan suatu alat yang digunakan manusia untuk mengangkut barang dan manusia dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan tenaga dorong mesin atau manusia dan angin melalui laut.

Pengertian transportasi menurut Alma (2007: 57) ialah pengangkutan merupakan kegiatan pengangkutan barang-barang dan orang dari tempat asal ketempat tujuan.

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan orang dari tempat asal ketempat tujuan, proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan dimulai, ketempat tujuan, kemana tempat kegiatan diakhiri, Nasution ( 2008: 38)

Widyhartono (2009:15) menjelaskan bahwa transportasi memberikan macam kegunaan pada barang yaitu: (1) memungkinkan pemindahan barang-barang tidak dibutuhkan ketempat atau lokasi yang membutuhkannya, memberi kegunaan tempat pada barang, jadi memindahkan barang dari tempat yang berlebihan atau dari tempat yang kegunaannya lebih mudah ke tempat yang langka yang kegunaannya relatif lebih tinggi dari tempat asalnya. (2) memungkinkan pengadaan barang dari suatu tempat pada waktunya, artinya memberi kegunaan pada barang.

Kamaluddin (2009: 127) menyatakan bahwa transportasi atau pengangkutan merupakan sarana ekonomi yang berfungsi untuk menunjang pemindahan sesuatu (manusia, hewan dan barang) dari suatu tempat tujuan

dengan maksud untuk menciptakan kegunaan tempat (place utility) dan kegunaan waktu (time utility).

Dengan demikian maka unsur-unsur pengangkutan yang paling pokok antara lain :

- a. Manusia sebagai pihak yang membutuhkan.
- b. Barang dan jasa sebagai unsur yang dibutuhkan.
- c. Kendaraan sebagai alat angkut.
- d. Jalan raya sebagai prasarana pengangkutan.
- e. Perusahaan sebagai pengelola kegiatan transportasi.

Adisasmita (2011: 96) mengemukakan bahwa transportasi adalah sarana penghubung atau yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan pendekatan daerah produksi dan pasar atau sering kali dikatakan menjembatangi produsen dan konsumen.

Siregar (2012: 87) mengemukakan bahwa kegiatan pengangkutan dapat terlaksana jika terpenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Ada barang atau jasa atau orang yang diangkut
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan.
- c. Adanya jalan raya tempat melintasnya kendaraan angkutan.

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa atau negara tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negeri atau bangsa yang bersangkutan. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu :

- a. Pemindahan/pergerakan (*Movement*)
- b. Secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Adisasmita (2010: 105) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Dalam kegiatan transportasi diperlukan empat komponen yakni:

- a. Tersedianya muatan yang diangkut
- b. Terdapatnya kendaraan sebagai sarana angkutannya
- c. Adanya jalan yang dapat dilaluinya dan
- d. Tersedianya terminal.

Menurut lokasi pendekatan pasar Losch August menyatakan bahwa lokasi penjualan sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang dapat di garapnya, makin jauh dari pasar maka konsumen makin enggang membeli karena biayah transportasi, Menurut Weber Alfred bahwa biaya transportasi merupakan faktor pertama dalam menentukan lokasi sedangkan kedua faktor lainnya merupakan faktor yang dapat memodifikasi lokasi. Titik terendah biayah transportasi menunjang biaya minimum untuk angkutan bahan baku dan distribusi hasil produksi, untuk mendatangi tempat penjualan pasar semakin mahal. Produsen harus memilih lokasi yang menghasilkan.

#### **D. Fungsi Transportasi**

Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Kebutuhan akan angkutan penumpang tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang, peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan barang atau mobilitas manusia. Transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber ekonomi secara optimal. Transportasi berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Manfaat Transportasi (perangkutan) bukanlah tujuan melainkan sarana untuk mencapai tujuan. Sementara itu, kegiatan masyarakat sehari-hari bersangkut paut dengan produksi barang dan jasa untuk mencukupi kebutuhan yang beraneka ragam.

Barang yang diangkut adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat atau barang yang dimaksud digunakan sebagai bahan baku untuk menghasilkan produk akhir. Orang yang menggunakan jasa transportasi adalah untuk bekerja, berdagang, menghadiri pertemuan, atau melakukan kegiatan lainnya. Fungsi utama transportasi ada dua, yaitu 1) sebagai penunjang dimaksudkan untuk melayani pengembangan disektor lain yaitu sektor pertanian, industri, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pariwisata, transmigrasi dan lainnya. dan 2) sebagai pendorong atau pendukung pembangunan, maksudnya bahwa pembangunan atau pengadaan fasilitas transportasi diharapkan dapat membantu membuka daerah-daerah yang terisolasi, terpencil, terbelakang dan daerah-daerah perbatasan.

Fungsi transportasi memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pengembangan ekonomi dalam suatu bangsa. Adapun tujuan pengembangan ekonomi yang bisa diperankan oleh jasa transportasi adalah :  
Burhanuddin (2011: 147)

- 1) Meningkatkan pendapatan nasional, disertai dengan distribusi yang merata antara penduduk, bidang usaha dan daerah
- 2) Meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri dan pemerintah
- 3) Mengembangkan industri nasional yang dapat menghasilkan devisa serta mensupply pasaran dalam negeri.
- 4) Menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Ada peranan transportasi dalam kegiatan non ekonomis yaitu sebagai sarana mempertinggi integritas bangsa, transportasi menciptakan dan meningkatkan standar kehidupan masyarakat secara menyeluruh, mempertinggi ketahanan nasional bangsa Indonesia (Hankamnas) dan menciptakan pembangunan nasional.

Rahardjo dan Adisasmita (2010: 124) mengemukakan bahwa ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dengan kegiatan ekonomi dan pembangunan dalam masyarakat. Jasa transportasi mempunyai peran yang sangat penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang, dan mobilisasi manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu tercapainya alokasi sumber daya ekonomi secara optimal, kegiatan produksi dilaksanakan



secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat selanjutnya kesenjangan antar daerah dapat ditekan menjadi sekecil mungkin.

Nasution (2008: 118) transportasi sebagai perpindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tujuan mengandung 3 (tiga) hal yakni:

1. Ada muatan yang diangkut,
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutan, dan
3. Ada jalan yang dilalui.

Arah dan kebijakan pembangunan transportasi laut dilaksanakan fungsi yaitu antara lain : Tamin dan ofyar (2008: 58)

- 1) Meningkatkan peran armada pelayaran nasional, baik untuk angkutan dalam negeri maupun ekspor infor dengan memberlakukan azas cabatage. Untuk itu diperlukan dukungan perbangkan dalam penyediaan kredit murah bagi peremajaan armada.
- 2) Mengurangi bahkan menghapus pungutan-pungutan tidak resmi dipelabuhan sehingga tarip yang ditetapkan otomatis pelabuhan tidak jauh beda dengan biaya yang secara ril dikeluarkan pengguna jasa kepelabuhanan melalui peningkatan kordinasi bagi semua instansi yang terkait dalam proses bongkar muat barang.
- 3) Transportasi laut sebagai sarana penunjang pengalokasian sumber-sumber ekonomi dan merangsang sektor lain dimana fungsinya tercermin dalam mobilitas segenap sektor dan wilayah pembangunan. Seiring dengan perkembangan ekonomi dewasa ini, maka peranan transportasi

laut yang semula hanya sebagai unit pelayaran, kemudian meningkat menjadi pusat perdagangan dan kegiatan ekonomi lainnya yang mendorong perekonomian yang satu dengan daerah yang lainnya diseluruh tanah air sehingga secara prinsip transportasi laut tidak hanya memungkinkan tetapi juga menyebabkan perubahan dalam masyarakat termasuk cara hidupnya, dengan demikian mempengaruhi peradaban manusia.

Transportasi mencakup bidang yang sangat luas karena hampir setiap manusia tidak terlepas dari kegiatan transportasi. Hampir seluruh kehidupan tidak terlepas dari keperluannya akan angkutan dan prasarana. Di zaman modern manusia sudah saling berinteraksi dan berhubungan meskipun terdapat jarak fisik yang memisahkan antara satu dengan yang lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya transportasi yang efektif yang dapat memberikan pelayaran secara cepat, tertib, aman, nyaman dan murah. Tanpa adanya fasilitas transportasi, maka kegiatan manusia, khususnya di bidang ekonomi, hanya dapat dilaksanakan secara terbatas pada lokasi-lokasi tertentu dengan intensitas yang sangat rendah. Oleh karena itu, transportasi sangat penting peranannya dalam memindahkan manusia dan barang dari satu tempat ketempat lainnya.

H.F.Ruru (2006: 117) peranan transportasi dari sudut ekonomi adalah sebagai berikut:

1. Merangsang pertumbuhan ekonomi
2. Memudahkan dan melancarkan distribusi bahan-bahan kebutuhan yang berbeda
3. Alat untuk menstabilkan harga
4. Mengurangi isolasi daerah
5. Menunjang perluasan pasar
6. Menunjang terciptanya spesialisasi yang luas.

Sedangkan menurut Widyhartono (2009: 68) bahwa manfaat transportasi laut adalah sebagai berikut: transportasi laut merupakan jangkauan terhadap sumber yang dibutuhkan suatu daerah dan memungkinkan digunakan sumber yang lebih murah ataupun lebih tinggi mutunya, sebagai tambahan barang yang tidak bisa didapatkan di daerah lain.

1. Pemakaian sumber daya lebih efisien mengakibatkan timbulnya kekususan setiap daerah ataupun pembagian setiap tenaga kerja yang sesuai, yang mengakibatkan pemahaman jumlah barang yang dikonsumsi, yang berhubungan erat dengan ini adalah memungkinkan untuk melayani daerah yang luas sehingga keuntungan ekonomi dalam skala produksi dapat dimanfaatkan
2. Karena penyaluran barang tidak lagi terbatas pada daerah setempat saja, maka barang-barang dapat disalurkan dari sumber-sumber alternatif

lainnya, apabila sumber yang biasa dipakai tidak dapat memenuhi semua kebutuhan.

Ali Hadara (2010: 87) menyatakan bahwa kapal telah memainkan peranan penting dalam peristiwa dunia baik dimasa damai maupun di masa perang. Berkat adanya kapal maka manusia mampu menjelajah, menduduki daerah baru serta berdagang.

Dari pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa peranan transportasi kapal laut telah memegang peranan penting dalam proses perjalanan para pedagang dan kepentingan masyarakat lainnya, dalam rangka membeli barang dan mengadakan hubungan kerja sama dalam bidang ekonomi.

Nasution (2008: 106), mengemukakan bahwa transportasi bukanlah tujuan, melainkan sarana untuk mencapai tujuan. Dalam hal hubungan akan dikemukakan, hubungan tersebut peranan transportasi dalam berbagai aktivitas manusia ditinjau dari tiga aspek yaitu :

1. Aspek ekonomi

Transportasi adalah bagian dari suatu kegiatan perekonomian karena dengan dari yang lancar dan memadahi maka hasil produksi, distribusi dari berbagai sektor ekonomi seperti pertanian, akan lebih mudah dan lancar untuk dipasarkan. Dengan kata lain alat transportasi merupakan jembatan yang mendekatka sentra-sentra produksi dengan sentra konsumen untuk meningkatkan nilai guna dan nilai waktu suatu barang dan jasa.

## 2. Aspek sosial budaya

Sebagai makhluk sosial, dalam memenuhi kebutuhan tertentu manusia memerlukan hubungan antar manusia yang satu dengan manusia yang lainnya yang tentu memerlukan alat transportasi yang murah, mudah, cepat dan menyenangkan sehingga bisa saling berinteraksi.

## 3. Aspek politik

Transportasi akan mempermudah jaringan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai motifator pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam bidang pertahanan, keamanan sehingga dapat melaksanakan mobilisasi agar bisa berjalan lancar.

Salim (2008: 117) mengemukakan bahwa peranan transportasi meliputi :

- a. Dalam kehidupan masyarakat transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri.
- b. Spesialisasi secara geografis tiap-tiap daerah mempunyai kekhususan dalam arti spesialisasi yang berbeda bentuk tiap-tiap daerah, dengan transportasi dapat menghubungkan berbagai daerah sehingga dapat mendorong perkembangan dan pertumbuhan wilayah, dapat melakukan akses antar wilayah dengan lancar dan cepat.

- c. Produksi yang ekonomis suatu produksi akan bermanfaat dan ekonomis bilah cukup tersedia modal. Karena ada transportasi dan produksi dalam arti untuk pelepasan hasil produksi ke pasar (*market*).
- d. Pembangunan nasional dan HANKAMNAS Jaringan transportasi melalui laut dengan sendirinya harus mampu menjangkau seluas mungkin wilayah nusantara, sampai ke daerah-daerah sekalipun sehingga terjadinya perdagangan, antara daerah yang lain untuk saling memenuhi kebutuhan hidup, dengan menggunakan transportasi yang sifatnya masih sederhana (tradisional) baik yang menggunakan tenaga mesin dengan kemampuan lebih besar .

#### **E. Faktor-faktor yang mempengaruhi jasa transportasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan akan jasa-jasa transportasi, oleh Salim (2008: 87) dapat dilihat dari dua segi yaitu :

- 1. Dari segi permintaan (*demand*)
  - a. Pertumbuhan penduduk
  - b. Pembangunan daerah dan wilayah
  - c. Industri
  - d. Transmigrasi dan penyebaran penduduk
- 2. Dari segi penawaran (*supply*)
  - a. Peralatan yang digunakan
  - b. Kapasitas yang tersedia
  - c. Kondisi teknik alat angkut yang dipakai
  - d. Produksi jasa yang dapat diserahkan oleh perusahaan angkutan

e. Sistem pembiayaan dalam pengoprasian alat pengangkutan.

Sutarsih (2011:17) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan dan penawaran jasa transportasi adalah :

1. Pendapatan Konsumen

Jasa transportasi yang di tawarkan kepada masyarakat sangat tergantung dari pendapat masyarakat itu sendiri karena banyak jenis transportasi yang disediakan oleh pengusaha untuk kepentingan masyarakat disesuaikan dengan kemampuan/daya beli masyarakat.

2. Tarif Angkutan

Faktor lain yang bersangkutan dengan pengenaan tarif angkutan dari pengusaha kepada konsumen atau jasa pemakai sehingga penentuan tarif betul-betul harus dihitung kelayakan, sehingga pengenaan tarif terjangkau oleh masyarakat yang meminta jasa transportasi dianggap sebagai tarif wajar dan masyarakat mau meminta jasa transportasi tersebut.

3. Selera konsumen

Selera atau keinginan konsumen dalam penggunaan transportasi sangat bersifat heterogen memerlukan adanya pelayanan yang maksimal.

Sudarsono (2008: 98) mengemukakan bahwa permintaan berkaitan dengan berbagai kemungkinan jumlah barang dan jasa yang diminta oleh pembeli pada berbagai tingkat harga untuk periode waktu tertentu dan dalam suatu pasar tertentu.

Sedangkan dalam Manajemen jasa karangan Fandy Tjiptono lebih dijelaskan tentang konsep kualitas jasa. Service excellence atau pelayanan yang unggul merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, Elhaitammy (2009:128) Secara garis besar ada lima unsur pokok dalam konsep ini, yaitu : (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan, (4) kenyamanan (5) penuh perhatian

#### **F. Kerangka Pikir**

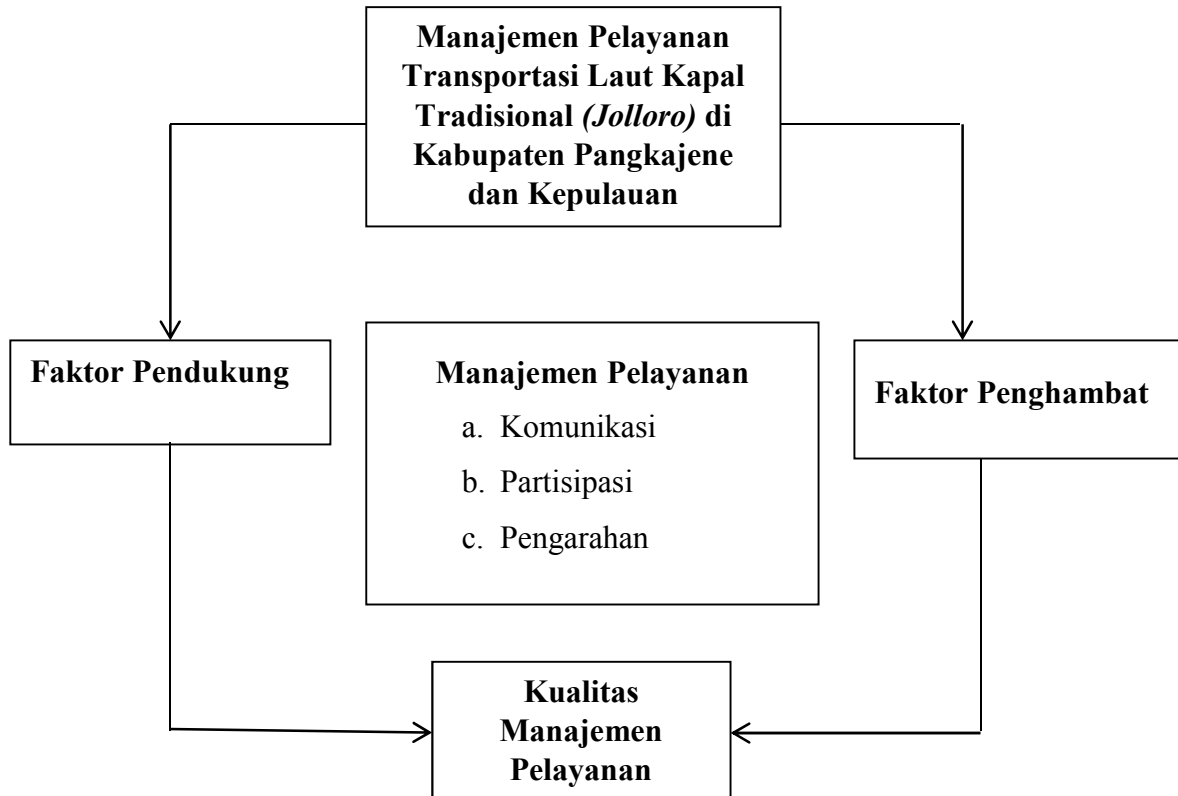
Tantangan yang dihadapi dalam Manajemen Pelayanan Transportasi bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana nilai-nilai Manajemen Pelayanan Transportasi Laut mampu diterapkan oleh para aparatur Pemerintah memberikan pelayanan yang adil, demokratis, selaras dan seimbang antara pemerintah untuk melayani masyarakat.

Penerapan Manajemen Pelayanan sangat diperlukan dalam sebuah lembaga/institusi pemerintah maupun swasta dalam kaitannya dengan hubungan antara pegawai maupun hubungan pegawai dengan pimpinan yang bersifat formal ataupun informal melibatkan pikiran, perasaan dan tindakan dalam situasi kerja yang mendorong pegawai untuk bekerja sama secara produktif untuk mencapai kepuasan, baik kepuasan pegawai maupun organisasi. Dalam hal ini yang menjadi indikator penulisan proposal Manajemen Pelayanan ini adalah (1) Manajemen Pelayanan Transportasi (2) kualitas manajemen pelayanan. Agar apa yang diuraikan dalam penelitian ini



dapat dipahami dengan jelas maka penulis membuat kerangka konsep sebagai berikut:

Gambar :



Fokus Penelitian yang akan saya lakukan di Kantor dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep tentang Manajemen Pelayanan Transportasi.

1. Manajemen Pelayanan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat

#### **G. Deskripsi Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang di ambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penulisan karya ilmiah ini, maka

penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penelitian karya ilmiah ini.

a. Manajemen Pelayanan:

Manajemen Pelayanan Transportasi menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan di instansi agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan atau jasa penumpang:

1. Komunikasi dapat diartikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas perhubungan kab. Pangkep.
2. Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi pegawai dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep ke dalam bentuk-bentuk pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa penumpang yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang dilayani.
3. Pengarahan adalah salah satu bentuk bimbingan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

b. Faktor pendukung adalah hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah, dan menjadi lebih dari sebelumnya, sedangkan faktor penghambat adalah hal-hal yang

berpengaruh sedikit/bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya oleh Pegawai Dinas Perhubungan di Kabupaten Pangkep.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yaitu di Kantor Dinas Perhubungan Kab. Pangkep untuk mengetahui manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kabupaten Pangkep. Jadwal penelitian paling lambat satu bulan setelah seminar proposal dan penelitian yang akan dilaksanakan akan berlangsung selama dua bulan tepat pada Tanggal 11 April 2018-11 Juni 2018.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Adapun jenis dan tipe penelitian yaitu:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami manajemen pelayanan transportasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, untuk memahami fenomena yang dialami oleh penumpang, misalnya perilaku dan tindakan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelayanan jasa penumpang dalam transportasi laut kapal tradisional *Jolloro*, khususnya Dinas Perhubungan kab. Pangkajene dan Kepulauan.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian studi kasus (*case study*) penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan masalah terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan meyeritakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas atau individu.

Tipe penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan peristiwa yang ada dan mempelajari data serta informasi yang mendalam mengenai manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* di Kantor Dinas Perhubungan Kab. Pangkajene dan Kepulauan.

### C. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari pihak-pihak terkait yang mengetahui persis keadaan dan kondisi lapangan saat itu, data bisa berupa informasi kejadian, berkas-berkas penting, foto, media cetak ataupun pengetahuan umum mengenai permasalahan manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kab. Pangkajene dan Kepulauan.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang bersifat *uptodate*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain

observasi atau pengamatan langsung dilapangan, diskusi terfokus dan wawancara langsung dengan narasumber yang bersangkutan.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti pegawai, buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

#### **D. Informan Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* serta faktor pendukung dan faktor penghambat di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep. Dengan demikian untuk mengetahui langkah-langkah tersebut maka informan kunci dalam penelitian ini adalah, Kabid kepelabuhanan dan keselamatan transportasi laut dan staf/pegawai Dinas Perhubungan yang terdiri dari 2 orang dan pemilik/ABK kapal 2 orang dan jasa penumpang yang terdiri dari 10 orang. Yang akan dilakukan berdasarkan pilihan peneliti dan informan yang diminta keterangan akan diacak sesuai keperluan peneliti.

**Tabel Informan**

<b>NO</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Inisial</b>	<b>Jabatan/Status</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	Bapak Husni Tamrin	HT	Pegawai DISHUB	Kabid kep & kes
<b>2</b>	Ibu Fatmiah Karisma	FK	Pegawai DISHUB	Kepsek bina jasa
<b>3</b>	Ibu Ririn Afrillia	RA	Pegawai DISHUB	Staf keselamatan pelayaran

4	Bapak Junaedi	JD	Pemilik Kapal	Tujuan P.Balang Lompo
5	Bapak H. Ahmad	AD	Pemilik Kapal	Tujuan P.Balang Lompo
6	Ibu Nur Hayati	NH	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
7	Bapak Asrul	AS	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
8	Bapak Nur Islam	NI	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
9	Bapak Ahmad	AD	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
10	Bapak Idul	ID	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
11	Ibu Saiyya	SY	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
12	Bapak Firman	FM	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
13	Bapak Yusup	YS	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
14	Ibu Eka Samsuryani	ES	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
15	Ibu Ugi	UG	Penumpang	Tujuan P.Balang Lompo
<b>Jumlah Informan</b>			<b>15 Orang</b>	

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Metode Pustaka (*Library method*) yakni suatu bentuk penelitian untuk memperoleh data-data dari berbagai sumber seperti literatur-literatur baik

berupa buku dan juga media lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Observasi adalah tinjauan langsung kelokasi penelitian untuk mengetahui keadaan secara langsung sebagai bahan pertimbangan dan referensi penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Wawancara atau diskusi langsung dengan pihak terkait dalam mengumpulkan data dan informasi guna mempercepat dan mengkongkritkan informasi yang dikumpulkan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan data kualitatif yaitu semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta-fakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data instansi terkait yang sudah dipersiapkan oleh peneliti.

Miles dan Huberman (2007: 16) analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.  
proses reduksi data adalah merupakan suatu proses pemilihan data penyederhanaan, pengabstrakan data dan transpormasi kasar yang manual dari catatan-catatan lapangan.



2. Penyajian Data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan yang harus dilakukan.
3. Menarik Kesimpulan adalah memulai mencari data dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.

#### **G. Keabsahan Data**

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Sugiyono (2012: 125) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2012: 127) Membagi triangulasi ke dalam tiga macam yaitu:

##### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengujian dan pengumpulan data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbedah. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda data maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Profil Wilayah Penelitian**

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki luas wilayah daratan 898,29 Km<sup>2</sup> dan wilayah laut 11.464,44 Km<sup>2</sup>. Panjang garis pantainya sejauh 250 Km, yang membentang dari barat ketimur. Kabupaten ini memiliki 13 kecamatan, dimana 9 kecamatan berada diwilayah daratan dan 4 kecamatan terletak di wilayah Kepulauan dari 13 kecamatan tersebut kecamatan Balocci merupakan kecamatan terluas sekitar 14.308 Km<sup>2</sup> atau 12,90%. Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tahun 2012 secara keseluruhan 13,294 jiwa, kecamatan Mandalle yang terbesar jumlah penduduk miskinnya yaitu 1,308 dan kecamatan Balocci yang terendah jumlah penduduk miskin sekitar 382 jiwa

##### **2. Gambaran Umum Geografis**

Secara geografis, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terletak pada jalur perlintasan transportasi darat maupun laut untuk bagian tenga Provinsi Sulawesi Selatan, baik arah utara – selatan maupun arah timur – barat. Sesuai dengan arahan pengembangan, wilayah diterjemahkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam visinya mewujudkan desa modern yang produktif dan berkarakter menuju daerah yang lebih baik dan mandiri. Dalam rencana strategis pembangunan daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan secara garis besar dapat digambarkan sebagai sebuah

Kabupaten dengan fungsi dan peran yang perlu didukung dengan berbagai kebijakan-kebijakan pembangunan dalam menunjang perwujudan dan pencapaian visi yang telah ditetapkan tersebut, Sehingga dengan demikian maka fasilitas pelayanan antar wilayah banyak dikembangkan di Kabupaten ini.

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terletak pada posisi geografis 040.40-080.00' Lintang Selatan dan 11.00' Bujur Timur, dan secara administrasi berbatasan dengan :

- a. Sebelah Timur : Kabupaten Bone
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Maros
- c. Sebelah Barat : Pulau Kalimantan, Jawa, Madura, Nusa Tenggara, dan Bali
- d. Sebelah Utara : Kabupaten Barru

Selanjutnya, wilayah administrasi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dibagi dalam 13 (Tiga Belas) kecamatan yang terbagi dalam dua wilayah yaitu 9 bagian daratan 4 bagian kepulauan yang terdiri dari kelurahan:

1. Kecamatan Balocci, meliputi 6 (Enam) Kelurahan/desa.
2. Kecamatan Bungoro, meliputi 8 (Delapan) Kelurahan/Desa.
3. Kecamatan Labakkang, meliputi 13 (Tiga Belas) Kelurahan/Desa.
4. Kecamatan Liukang Kalmas (Kalukuang Masalima) meliputi 7 (Tujuh) Kelurahan/Desa.
5. Kecamatan Liukan Tangaya meliputi 8 (Delapan) Kelurahan/Desa.

6. Kecamatan Mandalle meliputi 6 (Enam) Kelurahan/Desa.
7. Kecamatan Ma'rang meliputi 10 (Sepuluh) Kelurahan/Desa.
8. Kecamatan Minasa Te'ne meliputi 8 (Delapan) Kelurahan/Desa.
9. Kecamatan Pangkajene meliputi 9 (Sembilang) Kelurahan/Desa.
10. Kecamatan Segeri meliputi 6 (Enam) Kelurahan/Desa.
11. Kecamatan Tondong Tallasa meliputi 6 (Enam) Kelurahan/Desa.
12. Kecamatan Liukang Tupabbiring meliputi 9 (Sembilan) Kelurahan/Desa.
13. Kecamatan Liukang Tupabbiring Utara meliputi 7 (Tujuh) Kelurahan/Desa.

Memperhatikan kondisi geografis Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, secara administrasi terbagi dalam 13 (Tiga Belas) kecamatan dan 103 (Seratus Tiga) kelurahan/Desa, dan dengan luas wilayah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Daratan 898,29 Km<sup>2</sup> dan laut 11.464,44Km<sup>2</sup>

Kondisi topografi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, secara umum terbagi dalam 3 (Tiga) morfologi, yakni i) dataran ii) perbukitan iii) kepulauan. Bentuk lahan terletak di wilayah dataran, dan secara umum merupakan daerah yang cukup padat, pusat aktifitas.

### 3. Gambaran Umum Kependudukan

Tahun 2015 penduduk Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan adalah sebanyak 323.597 Jiwa, yang terdiri dari perempuan sebanyak 167.309 jiwa dan laki-laki sebanyak 156.288 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata sebesar 291 jiwa/Km. Hingga tahun 2015 sex ratio antara jumlah laki-laki dan perempuan sebesar 0,93 yang berarti terdapat sekitar 0,93 Laki-laki diantara 100 Perempuan. Akibat pergeseran sex ratio ini atau laki-laki lebih

banyak menurun diduga salah satu penyebabnya karena penduduk laki-laki di daerah ini lebih banyak keluar daerah untuk sekolah, bekerja dan mencari

Selanjutnya tingkat kepadatan penduduk yang terbesar berada di Kecamatan Labakkang, dengan angka sebesar 465 jiwa/km<sup>2</sup>, dan yang terendah adalah Kecamatan Tondong Tallasa, yakni sebesar 80 jiwa/km<sup>2</sup>. Sedangkan kelurahan yang paling padat berada di Kelurahan Minasa Te'ne.

Selanjutnya komposisi penduduk yang bekerja berdasarkan angkatan kerja 135.420 orang terdiri dari 91.275 laki-laki dan 44.145 perempuan sedangkan tingkat partisipasi angkatan kerja 121,20% dan tingkat pengangguran 7,01%

#### 4. Gambaran Transportasi Laut Kapal Tradisional *Jolloro*

Transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* merupakan alat transportasi yang sering di gunakan untuk memindahkan barang atau manusia dari tempat satu ketempat yang lain dengan menggunakan kendaraan yang di gerakkan oleh manusia dan mesin. Transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* digunakan sebagai penunjang untuk mempermudah proses pengangkutan. Begitupula dengan masyarakat Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, transportasi laut kapal tradisional *Jolloro* yang ada di dermaga pangkajene menjadi sesuatu hal yang sangat di butuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat kepulauan dalam menjalani kehidupan sehari-harinya sehingga masyarakat mampu menjalani kehidupan bermasyarakat.

5. Jumlah Kapal Tradisional di Dermaga Pangkajene  $\pm$  20 buah kapal dan Rute Pelayaran dari Dermaga Pangkajene ke :
- a. Pulau Samatellu
  - b. Pulau Sabutung
  - c. Pulau Kulambing
  - d. Pulau Karangrang
  - e. Pulau Balang lompo
  - f. Pulau Balang caddi
  - g. Pulau Laiya
  - h. Pulau Pajenekang
  - i. Pulau Lamputan
  - j. Pulau Salebbo

#### **B. Manajemen Pelayanan Dikantor Dishub Kab Pangkep**

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan dan juga suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

Dalam manajemen pelayanan terdapat tiga komponen yang tidak bisa dipisahkan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu interaksi dimana terdapat dua orang atau lebih yang sedang membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain yang pada akhirnya akan tiba dimana mereka saling memahami dan mengerti. Komunikasi dapat di artikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan.

Komunikasi adalah pertukaran pikiran atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti dan saling percaya, demi terwujudnya hubungan yang baik antara seseorang dengan orang lain. Komunikasi adalah pertukaran fakta, gagasan, opini atau emosi antara dua orang atau lebih.

Wawancara penulis dengan sala satu pegawai Dishub Kab. Pangkep dengan pertanyaan mengenai komunikasi. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

*“bahwa kami menggunakan komunikasi langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dalam pemberian pelayanan tidak lagi menyusahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan juga masyarakat mudah memahami dan mengerti dari apa yang diberikan” (Wawancara 28 Mei 2018, dengan ibu RA)*

Dari hasil wawancara diatas terkait komunikasi maka penulis menyimpulkan bahwa, pegawai Dishub Kab Pangkep dalam memberikan pelayanan dengan cara komunikasi yang mereka lakukan sudah sangat baik dan mudah dimengerti.



Wawancara penulis dengan salah satu pemilik kapal rute Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai komunikasi hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

*“Pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub yang bertugas di dermaga pangkajene sangat memuaskan terlebih lagi dari cara berkomunikasi mereka sangat mudah dipahami dan dimengerti oleh para pemilik kapal baik mulai dari pengontrolan barang muatan hingga penumpang sebelum kapal beroperasi” (Wawancara 08 Mei 2018, dengan bapak JD).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Dishub Kab Pangkep mampu menciptakan pegawai yang baik dan bertanggung jawab dalam memikul tugas yang telah di berikan oleh negara sehingga dalam memberikan pelayanan mereka mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah di mengerti oleh para pemilik kapal.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan salah satu penumpang tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai komunikasi pegawai Dishub dan pemilik kapal (ABK), hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

*“Dishub dan pemilik kapal (ABK) pada saat di dermaga pangkajene pelayanannya sudah sangat baik, ramah dan juga memuaskan terlebih lagi dari segi penyampain arahan-arahan itu mudah dimengerti dan dipahami bahkan terkadang pegawai dishub dan pemilik kapal(ABK kapal)itu sendiri tidak henti-hentinya memberikan pengarahan dan mengingatkan kepada para penumpang agar supaya ketika kapal tradisional jolloro tersebut beroperasi tidak terjadi hal-hal yang mampu membahayakan para penumpang ”. (Wawancara 08 Mei 2018, dengan bapak FM).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Dishub dan pemilik kapal (ABK) tradisional *Jolloro* merupakan alat transportasi laut yang kemudian mampu melakukan komunikasi yang baik dalam pemberian pelayanan antara masyarakat dengan pemerintah dan bertanggung jawab atas

keselamatan para penumpang kapal tradisional *Jolloro* pada saat kapal tradisional *Jolloro* itu berlayar.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan salah satu pemilik kapal (nahkoda kapal) tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai komunikasi, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

*“kami para pemilik kapal (nahkoda kapal) sudah sering melakukan pertemuan dgn pihak dishub dan kami sering di beri pengarahan-pengarahan yang terkait dengan aturan-aturan dalam proses mengangkut barang dan orang di dermaga pangkajene”. (Wawancara 28 Mei 2018, dengan bapak AD).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja Dishub Kab Pangkep cukup baik dan memang Dishub dan masyarakat atau dalam hal ini pemilik kapal (nahkoda) mesti terbangun komunikasi yang baik agar mampu menciptakan pelayanan yg baik pula kepada masyarakat atau dalam hal ini penumpang demi terwujudnya pelayanan yang baik dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan penumpang.

Dari empat hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Dishub Kab Pangkep merupakan salahsatu lembaga pemerintah yang kemudian mampu membangun komunikasi yang baik dan efektif kepada pemilik kapal (nahkoda, ABK kapal) dan penumpang kapal tradisional *Jolloro* dan bertanggung jawab dalam memikul tugas-tugas yang telah di berikan atau yang di amanahkan oleh negara dan mampu menciptakan abdi Negara yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## 2. Partisipasi

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi ke dalam bentuk-bentuk pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa penumpang yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang di layani.

Wawancara penulis lakukan dengan salah satu penumpang tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai tanggapan terkait kapal tradisional *Jolloro* yang sering mengalami kecelakaan (karam dll), hal yang di kemukakan oleh informan adalah

*“Keraguan dan ketakutannya ada, tetapi saya percaya kecelakaan itu bukan tindakan yang di sengaja, karna pihak manapun pasti tidak menginginkan kecelakaan terjadi, karena keselamatan penumpang lebih di utamakan apalagi kapal tradisionalnya milik pribadi tentu sangat hati-hati ketika mengoprasikan dan mengutamakan keselamatan para penumpang kapal tardisional”.* (Wawancara 08 Mei 2018, dengan ibu SY).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, setiap penumpang mengalami keraguan dan ketakutan dengan kapal tradisional transportasi *Jolloro* ini akan tetapi bukan berarti penumpang mengurungkan niat untuk menyeberang kepulau dan ke darat karna penumpang berasumsi bahwa kecelakaan itu bukan tindakan yang di sengaja oleh pemilik kapal.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan salah satu pegawai Dishub Kab Pangkep dengan pertanyaan mengenai partisipasi, hal yang dikemukakan oleh informan adalah

*“partisipasi masyarakat atau dalam hal ini pemilik kapal (nahkoda, ABK) dan penumpang kapal tradisional jolloro yang beroperasi di dermaga pangkajene itu sangat antusias terhadap pelayanan yang diberikan baik berupa pemberian*

*alat bantu ketika berlayar ataupun penyampaian terhadap tata tertib dalam proses pengangkutan baik barang maupun manusia". (Wawancara 08 Mei 2018, dengan ibu RA).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa masyarakat atau dalam hal ini pemilik kapal (nahkoda, ABK) dan penumpang kapal tradisional *Jolloro* itu partisipasinya sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Kab Pangkep apa lagi ketika ada pemberian alat bantu meskipun hanya pelampung yang diberikan itu juga sudah cukup membantu.

Wawancara kembali penulis lakukan dengan salah satu pemilik kapal dengan pertanyaan mengenai partisipasi, hal yang dikemukakan oleh informan adalah :

*"penyampaian akan keselamatan para penumpang sering kami berikan guna ingin mengetahui partisipasi penumpang transportasi laut tradisional bahkan dari pihak dishubt kab pangkep sendiri cuman memang terkadang penumpangnya yang masih kurang akan kesadaran sehingga masih sering kita jumpai ada penumpang yang menghiraukan penyampaian tersebut padahal itu dapat membahayakan keselamatan mereka". (Wawancara 28 Mei 2018, dengan bapak AD)*

Dari empat hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, Dishub Kab Pangkep merupakan abdi negara yang mampu menciptakan pelayanan yang memuaskan. tetapi setiap penumpang mengalami keraguan dan ketakutan ketika kapal *Jolloro* ingin berangkat pada saat gelombang besar, karena kapal *Jolloro* tersebut sering mengalami gangguan yg mengakibatkan kecelakaan namun partisipasi pemilik kapal dan penumpang kapal tradisional *Jolloro* sudah sangat baik meskipun masih saja ada penumpang yang partisipasinya kurang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemilik kapal (nahkoda dan ABK).

### 3. Pengarahan

Pengarahan merupakan suatu bentuk bimbingan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai pengarahan/pelayanan yang ada di dermaga Pangkajene, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

*“saya puas dengan pengarahan/pelayanan yang telah di berikan oleh petugas/pegawai Dishub yang bertugas di dermaga pangkajene, karena mereka memberikan pengarahan/pelayanan yang baik dan mudah dipahami/dimengerti oleh kami para penumpang sebelum kapal jolloro berangkat kepulau maupun sesudah naik dikapal jolloro dan mereka lebih mengutamakan keselamatan kami” (Wawancara 08 Mei 2018, dengan bapak AS).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, petugas/pegawai Dishub yang bertugas di Dermaga Pangkajene mampu memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik kepada penumpang mulai dari keberangkatan sampai tempat tujuan, pegawai/petugas Dishub yang bertugas di Dermaga Pangkajene sangat mengutamakan keselamatan penumpang sehingga mereka memberikan pengarahan yang baik kepada penumpang sehingga mudah dipahami.

Wawancara penulis dengan sala satu pemilik kapal (nahkoda) tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai pengarahan, hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

*“Pengarahan yang diberikan oleh pagawai Dishub kepada kami pemilik kapal (nahkoda dan ABK kapal) sangat baik dan maksimal karena sebelum kapal berangkat kepulau dan berlayar biasanya kami diarahkan untuk mengisi bagian bawa kapal dulu sebelum kapal berangkat, sehingga ketika ada gelombang dan angin yang bertiup maka kapalnya tidak terlalu goyang juga ketika kapal berlayar kami para pemilik kapal (nahkoda dan ABK) dan*

*penumpang merasa nyaman melakukan perjalanan” (wawancara 08 Mei 2018, dengan bapak JD)*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pegawai Dishub yg ada di Dermaga Pangkajene ini sangat memperhatikan keselamatan pemilik kapal (nahkoda dan ABK) dan penumpang kapal tradisional *jolloro* sehingga mesti memaksimalkan pelayanan dan pengarahan yang diberikan baik pada saat pengisian muatan barang atau manusia dilakukan di Dermaga Pangkajene.

Wawancara penulis dengan pegawai Dishub Kab Pangkep dengan pertanyaan mengenai pengarahan, hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

*“kami selalu memberikan pegarahan baik kepada pemilik kapal (nahkoda dan ABK) maupun penumpang itu sendiri, tapi biasa ada juga penumpang yang terkadang tidak mengindahkan atau menghiraukan pengarahan tersebut dan mungkin itu diakibatkan karna kebanyakan dari penumpang tersebut sudah merasa terbiasa naik kapal *jolloro* sehingga sudah tidak takut lagi dengan gelombang dan angin kencang yang bertiup ketika kapal tradisional *jolloro* tersebut berlayar” (wawancara 08 Mei 2018, dengan ibu FK)*

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa para pegawai Dishub sudah memberi pengarahan secara maksimal kepada pemilik kapal (nahkoda, ABK) dan penumpang di Dermaga Pangkajene tetapi memang penumpangnya yang terkadang ada juga tidak mengindahkan atau menghiraukan pengarahan-pengarahan yang di berikan oleh pegawai Dishub itu sendiri dan mengandalkan pengalaman-pengalaman mereka dalam berlayar menggunakan kapal tradisional *Jolloro*.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan salah satu penumpang dengan tujuan Pulau Balang Lompo dengan pertanyaan mengenai pengarahan yang di berikan oleh pemilik kapal (nahkoda dan ABK), dan hal yang di kemukakan oleh informan adalah :

*“kalau pengarahan dari pemilik kapal (nahkoda dan ABK) itu sendiri sudah sangat bagus bahkan setelah kapal berlayarpun masih biasa pemilik kapal (nahkoda dan ABK) memberi pengarahan kepada para penumpang agar supaya bagian atas kapal jangan terlalu penuh/banyak supaya ketika ada angin dan gelombang maka kapalnya tidak terlalu goyang dan nahkoda kapal juga enteng membawa dari pada kapal tersebut karna kapal tidak terlalu goyang yang diakibatkan banyaknya penumpang yang duduk dibagian atas kapal”.* (wawancara 28 Mei 2018, dengan bapak YS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pemilik kapal atau dalam hal ini (nahkoda dan ABK) juga sudah memaksimalkan pemberian pelayanan dan pengarahan yang di berikan kepada para penumpang demi keselamatan mereka ketika berlayar mengangkut muatan baik barang maupun manusia.

Dari empat hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa sinergitas antara pegawai Dishub Kab Pangkep dan pemilik kapal (nahkoda dan ABK) sudah sangat maksimal dalam memberikan pelayanan dan pengarahan kepada para penumpang kapal tradisional *Jolloro* yang beroperasi di Dermaga Pangkajene demi keselamatan mereka ketika berlayar.

Dari berbagai hasil wawancara terkait manajemen pelayanan di atas penulis menyimpulkan bahwa, Dishub Kab Pangkep mampu menciptakan pelayanan yang baik, bertanggung jawab dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemilik kapal (nahkoda,ABK) dan penumpang kapal tradisional *Jolloro*, juga pemilik kapal sudah mampu dalam memberikan pelayanan kepada penumpang secara sabar dan tanpa pamri. dan pegawai Dishub mampu memberikan pengarahan yang baik kepada penumpang dan pemilik kapal tradisional *Jolloro* yang beroperasi di Dermaga Pangkajene.

### C. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah, dan menjadi lebih dari sebelumnya.

Wawancara penulis dengan pegawai Dishub Kab Pangkep dengan pertanyaan mengenai faktor pendukung, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

*“faktor pendukung yang kami jumpa dari pemberian pelayanan yang kami berikan, seperti 1. pengarahan pada saat proses pengangkutan muatan, 2. Penyediaan perlengkapan pelayaran seperti penyediaan pelampung di bagian tempat duduk para penumpang kapal. bahwa para pemilik kapal tradisional jolloro(nahkoda dan ABK kapal) ketika ada penyampaian yang diberikan baik melalui pertemuan/rapat atau secara langsung yang kami berikan mereka tidak pikir panjang untuk melaksanakan apa yang telah disampaikan tersebut sehingga ini mempermudah kami dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada mereka dalam proses pengangkutan barang dan manusia” (wawancara 08 Mei 2018 oleh bapak HT).*

Dari hasil wawancara terkait faktor pendukung diatas penulis menyimpulkan bahwa, Pegawai Dishub Kab Pangkep sudah berupaya memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat atau dalam hal ini pemilik kapal (nahkoda dan ABK kapal) agar supaya hal-hal yang tidak diinginkan itu tidak terjadi pada saat proses pengangkutan muatan baik barang maupun manusia dan pada saat kapal berlayar.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan sala satu pegawai Dishub dengan pertanyaan mengenai faktor pendukung dalam manajemen pelayanan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

*“bahwa memang sering kami beri pengarahan-pengarahan kepada pengguna angkutan laut kapal tradisional jolloro yang ada di dermaga pangkajene baik melalui rapat ataupun secara langsung agar senantiasa mengutamakan dari pada keselamatan mereka ketika berlayar dan kami juga sudah menyediakan pasilitas-pasilitas pendukung lainnya seperti pelampung disetiap kapal*



*khususnya kapal yang mengangkut muatan barang dan manusia untuk keamanan mereka ketika berlayar”.* (Wawancara 08 Mei 2018 oleh ibu RA).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa memang pegawai Dishub Kab Pangkep sudah sangat memaksimalkan dari pada pemberian pelayanan yang diberikan kepada pengguna kapal tradisional *Jolloro* yang beroperasi di Dermaga Pangkajene dengan tujuan keselamatan mereka selaku pengguna kapal tradisional *Jolloro*.

#### **D. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit/bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya.

Wawancara penulis juga lakukan dengan pegawai Dishub Kab Pangkep dengan pertanyaan mengenai faktor penghambat dan hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

*“masih ada saja penumpang kapal tradisional jolloro ketika ada penyampaian yang diberikan seperti, pengarahan, penertiban muatan, pada saat proses pengisian muatan manusia dan barang baik dari pemilik kapal itu sendiri terkadang masih saja ada penumpang yang masih tidak sadar akan apa yang telah disampaikan tersebut, padahal hal tersebut akan berdampak pada keselamatannya ketika berlayar”* (wawancara 08 Mei 2018 oleh HT).

Dari hasil wawancara diatas terkait faktor penghambat maka penulis menyimpulkan bahwa ternyata dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Kab Pangkep kepada penumpang kapal tradisional *Jolloro* itu masih saja ada penumpang yang tidak mengindahkan penyampaian yang diberikan padahal itu semua demi keamanan dan kenyamanan mereka ketika berlayar.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan salah satu pemilik kapal (nahkoda kapal) dengan pertanyaan mengenai faktor penghambat, hal yang di kemukakan informan adalah:

*“yang selama ini menjadi penghambat dari pemberian pelayanan kepada penumpang kapal tradisional jolloro yaitu masih kurangnya kesadaran akan pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemilik kapal (nahkodadan ABK kapal) sehingga pemilik kapal terkadang tidak henti-hentinya mengingatkan penumpang agar supaya penumpang bisa teratur dan mengikuti apa yang menjadi aturan dalam proses pengangkutan muatan baik barang maupun manusia”(wawancara 08 Mei 2018, dengan bapak JD).*

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pemilik kapal (nahkoda) diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pemilik kapal tradisional *Jolloro* membenarkan apa yang di sampaikan oleh pegawai Dishub kepada penulis bahwa selama ini yang menjadi penghambat dari pemberian pelayanan kepada penumpang kapal tradisional *Jolloro* bahwa memang kesadaran penumpang yang masih kurang sehingga pemilik kapal (nahkoda) tradisional *Jolloro* mesti senantiasa mengontrol keadaan barang dan manusia yang mereka bawa agar supaya apa yang menjadi ketakutan-ketakutan pemilik kapal tradisional *Jolloro* itu tidak terjadi pada saat kapal berlayar sehingga sampai ketempat tujuan dengan selamat.

Dari berbagai hasil wawancara terkait faktor pendukung dan faktor penghambat yang penulis temukan baik wawancara langsung dengan pegawai Dishub Kab Pangkep ataupun yang penulis lihat secara langsung dari pada proses pengangkutan barang dan manusia yang beroperasi di Dermaga Pangkajene, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa memang dalam proses pengangkutan barang dan manusia yang selama ini beroperasi di

Dermaga Pangkajene sudah cukup baik terlihat dari pada kurangnya keluhan dari pemilik kapal itu sendiri, sekalipun juga masih ada penumpang yang masih kurang kesadarannya terhadap pengarahan/pengontrolan dalam proses pengangkutan, dan penulis juga melihat masih kurang pelampung yang di sediakan oleh pegawai Dishub Kab Pangkep di setiap kapal transportasi laut tradisional *Jolloro* yang mengangkut muatan barang dan manusia.

#### **E. Kualitas Manajemen Pelayanan**

Kualitas manajemen pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang di barengi keinginan masyarakat serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan tersebut.

Sebuah organisasi pemerintah semestinya mempunyai tujuan utama memberikan kualitas pelayanan yg baik bagi masyarakat. Puas atau tidaknya seorang yang dilayani itu tergantung dari kinerja para aparatur pemerintah dan itu akan berhubungan dengan harapan masyarakat terhadap jasa yang di terima. Ada keterkaitan yang erat antara konsep kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari pemberian pelayanan yang berkualitas, di antaranya akan tercipta hubungan antara aparatur pemerintah dan masyarakat menjadi harmonis, lahirnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Metode dengan mengukur kepuasan pelayanan yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah survei kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance Analysis* (IPA).

Kepuasan jasa pelayanan diartikan sebagai keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan jasa pelayanan dapat di penuhi oleh pemerintah.

Indikator kualitas manajemen pelayanan publik. Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan pelayanan publik yang telah di berikan oleh aparatur pemerinta dan aparatur negara memang tidak bisa di hindari bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik.

Menurut Zeithhaml, Parasuramandan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan dan masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

1. Berwujud: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Keandalan: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Ketanggapan: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan serta cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Jaminan: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empati: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pada dasarnya teori dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dari berbagai hasil wawancara yang kemudian penulis terima dari para informan seperti pegawai Dishub Kab Pangkep, pemilik kapal (nahkoda, ABK kapal) dan penumpang kapal tradisional Jolloro ataupun yang penulis temukan secara langsung dari hasil pengamatan maka penulis menyimpulkan bahwa, pelayanan yang di berikan oleh para pegawai Dishub Kab Pangkep sudah cukup memuaskan dengan fasilitas yang ada dan dalam artian masyarakat sudah terstimulus untuk memilih menggunakan transportasi laut kapal tradisional Jolloro sebagai alat transportasi untuk mengangkut muatan barang dan manusia, meskipun alat transportasi laut kapal tradisional itu sering mengalami kendala seperti kapalnya karam disungai Pangkajene yang berdampak pada keterlambatan yang dialami oleh penumpang kapal tradisional Jolloro sampai kepada tujuannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Kab Pangkep cukup memuaskan, karena mampu menciptakan pegawai yang bertanggung jawab dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat pengguna alat transportasi laut kapal tradisional *jolloro*
2. Penumpang sudah terstimulus untuk memilih menggunakan kapal tradisional *jolloro* karena disamping pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Kab Pangkep cukup memuaskan juga pengontrolan barang muatan cukup rutin dilakukan oleh ABK kapal pada saat kapal berlayar. Tetapi masalah kecepatannya banyak penumpang yang tidak merasa puas, karena masih seringnya kapal tradisional *jolloro* mengalami gangguan/kendala sehingga berdampak pada jarak tempu yang lama untuk sampai kepulau.
3. Komunikasi antara pegawai Dishub Kab Pangkep dengan pemilik kapal sangat baik dikarenakan mampu menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pengguna transportasi laut kapal tradisional *jolloro* tersebut.
4. Penulis juga melihat pada saat observasi di setiap kapal transportasi laut kapal tradisional *jolloro* yang beroperasi di dermaga Pangkajene masih

kurang pelampung yang diberikan atau yang di sediakan oleh Dishub Kab Pangkep.

## **B. Saran**

Dari beberapa kesimpulan diatas, penulis mengutip beberapa saran sebagai berikut:

1. Kususnya dalam perekrutan pegawai agar bisa tetap diperketat sehingga tetap mampu menciptakan pegawai-pegawai yang berkualitas dan bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diembannya.
2. Dishub Kab Pangkep kedepannya harus mengupayakan bibir sungai Pangkajene agar tidak lagi terjadi adanya kapal tradisional *jolloro* mengalami gangguan yang berdampak pada keterlambatan pada saat kapal berlayar.
3. Pemilik kapal tradisional *jolloro* dan pegawai Dishub harus tetap mengutamakan kenyamanan dan kepuasan penumpang baik pada saat proses pengangkutan berlangsung ataupun pada saat kapalnya berlayar.
4. Dishub Kab Pangkep dan pemilik kapal harus meningkatkan lagi komunikasinya dan membuat strategi-strategi baru yang jitu dalam pemberian pelayanan sehingga bisa melahirkan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan mengupayakan perlengkapan seperti pelampung disetiap kapal laut tradisional *jolloro* yang beroperasi di dermaga Pangkajene.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo.2010. *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Ghalia Ilmu. Jakarta.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi: Bandung.
- Burhanuddin, 2011. *Sejarah Maritim Indonesia: Menelusuri Jiwa Bahari, Pusat Riset Wilayah Laut dan Sumber Daya Non-Hayati Badan Riset Kelautan dan Perikanan Departemen Kelautan Dan Perikanan*.
- Kamaluddin, Rustian . 2009 . *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan* , Jakarta : Galia Indonesia .
- Moenir, 2010, *Pelayanan Publik*. Malang. Program Sekolah Demokrasi.
- Nasution, M, N. 2008. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ratminto dan Atik, 2009, *Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: In. Trans.  
....., 2009, *Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata*  
....., cetakan 11 maret 2006, *Penyelenggaraan pelayanan public*
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rogers dan O. Lowreance Kincaid 2012. *Dalam buku yang berjudul "Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori Dan Isu)*
- Salim, Abbas. 2008 *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Sampara 2011, *Pelayanan Publik* Jakarta: PT Gunung Agung.
- Siregar, Muchtaruddin. 2012. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Menejemen Pengangkutan*. Jakarta.
- Sudarsono. 2008. *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Sumantoro. 2010. *Naskah akademis Peraturan Perundang-Undangan Ruu tentang Perdagangan Internasional, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI*: jakarta.

Vellega 2009. *Manajemen pelayanan Transportasi Bumi Aksara*, Jakarta.

Sutarsi saleh. 2011. *Pengaruh Permintaan Penawaran Jasa Transportasi di Indonesia*, Bandung;

Tamin, Ofyar ,Z 2008 . *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Institut Teknologi Bandung*. Bandung : .

Widyhartono . 2009. *Peranan Transportasi*. BPFE: Yogyakarta.

### **Peraturan perundang-undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang No 20 tahun 2010 tentang angkutan di perairan/pelabuhan

Undang-Undang No 22/1999 Tentang Otonomi Daerah.

**L  
A  
M  
P  
-  
R  
A  
Z**

## RIWAYAT HIDUP



**EMIL**, Lahir di Pulau Balang Lompo Kab Pangkep pada hari Kamis, 5 Agustus 1993. Anak ke 7 dari sembilan bersaudara. Pasangan Ayahanda (Alm) DG Daiyyang dan Ibunda DG Gona. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN 26 LK Tupabbiring pada tahun 1999 lalu

kemudian tamat pada tahun 2005. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 LK Tupabbiring lalu kemudian tamat pada tahun 2008. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 LK Tupabbiring dan tamat pada tahun 2011. Dan pada tahun yang sama penulis mendaftar di Universitas Muhammadiyah Makassar dan di terima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan jurusan Ilmu Administrasi Negara dan selesai pada tahun 2018.



**Gambar 1: Wawancara dengan KepKes Transportasi Laut bapak HT**



**Gambar 2: Wawancara dengan KepSek Bina Jasa Ibu FK**



**Gambar 3: Wawancara dengan Ibu NH Penumpang P. Balang Lompo**



**Gambar 4: Wawancara dengan Ibu ES Penumpang P.Balang Lompo**





**Gambar 5: Wawancara dengan Bapak AS Penumpang P.Balang Lompo**



**Gambar 6: Wawancara dengan Bapak JD Pemilik Kapal P.Balang Lompo**



**Gambar7: Wawancara dengan Bapak AD Pemilik Kapal P. Balang Lompo**



**Gambar 8: Wawancara dengan staf KesPel Ibu FK**