

PELAYANAN PUBLIK PT ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN INDONESIA (STUDI KASUS PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BIRA KABUPATEN BULUKUMBA)

*Public Service of PT Sungai Danau and Indonesian Ferry Transport
(Case Study at Bira Ferry Port, Bulukumba Regency)*

Akhmad Fahrul Islam¹, Imran Ismail², Husain Hamka²

¹Dinas Perhubungan Kabupaten Bulukumba

²Program Studi Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: akhmadfahrulislam@gmail.com

Diterima: 28 Agustus 2022

Dipublikasikan: 30 Desember 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, dan menentukan strategi pelayanan publik PT. ASDP Indonesia (Persero) di Bira Kabupaten Bulukumba. Fokus penelitian ini untuk mengukur berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik maka peneliti menggunakan teori dari Gronroos yang menyatakan bahwa ada 3 kriteria pokok dalam menilai sistem pelayanan jasa yang berkualitas yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan hasil), *process related* (berhubungan dengan proses), dan *image related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Variabel atau faktor meliputi variabel atau faktor *communication*, *resources*, dan *bureaucratic structure*. Adapun hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik pada penumpang kapal penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia masih memiliki ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan. Berdasarkan analisis SWOT diketahui bahwa kekuatan dari proses pelayanan publik ini memiliki kekuatan seperti satu-satunya pelabuhan penyeberangan menuju Kabupaten Kepulauan Selayar (pelabuhan tunggal), dikelola oleh BUMN, dan pelabuhan ini terletak di kawasan maritim dan kawasan wisata. Kelemahannya antara lain jarak pelabuhan yang jauh dari pusat kota, sistem pelayanan tiket yang dianggap kurang maksimal dan waktu tempuh pelayaran yang juga relatif lama. Dari segi peluang, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bulukumba diharapkan akan meningkat begitu pula dengan target peningkatan pelayanan publik yang juga diharapkan meningkat. Perbaikan fasilitas dan infrastruktur di kawasan sekitar kawasan pelabuhan juga diharapkan semakin membaik. Terakhir adalah ancaman, dimana penumpang diharapkan akan bergeser menggunakan pesawat menuju Selayar. Ancaman lainnya yakni premanisme dan percaloan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Komunikasi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services, identify the factors that affect the service, and determine the public service strategy of PT. ASDP Indonesia (Persero) in Bira, Bulukumba Regency. The focus of this research is to measure the quality or not service, the researcher uses the theory from Gronroos which states that there are 3 main criteria in assessing a quality service system, namely results related to results, processes related to processes, and criteria related to image. Variables or factors include variables or factors of communication, resources, and bureaucratic structure. The results of the study show that public services on the Bira ferry crossing in Bulukumba Regency are managed by PT. ASDP Indonesia still has a mismatch between reality and expectations. Based on the SWOT analysis, it is known that the strength of this public service process has strengths such as the only ferry port to the Selayar Islands Regency (single port), managed by BUMN, and this port is located in a maritime area and tourist area. Weaknesses include the distance from the port which is far from the city center, the ticket service system which is considered less than optimal and the travel time is also relatively long. In terms of opportunities, the economic growth of Bulukumba Regency is expected to increase as well as the target of increasing public services which are also expected to increase. Improvements in facilities and infrastructure around the port area are also expected to improve. The last is the threat which is expected to shift by plane to Selayar. Another threat is thuggery and brokering.

Keywords: Public Service, Communication; Resource, Bureaucratic Structure



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah,

baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat

karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Falih S, 2010).

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Selain teknis pelayanan, aspek nonteknis juga memengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7) bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Noorsyam, 2010).

Orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan akan melahirkan budaya birokrasi. Budaya birokrasi mempunyai pengaruh terhadap aspek penyelenggaraan pelayanan. Budaya merupakan kebiasaan yang sudah melekat dalam sistem pelayanan sehingga mempengaruhi pelayanan. Budaya birokratik yang berorientasi pada birokrasi atau aparatur pelayanan yang meminta dilayani harus dikikis dengan mengubah pada melayani. Aparatur adalah pelayan bagi masyarakat dan memberikan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemberian pelayanan harus ditafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan sama dan adil serta setara. Ketentuan itu sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi : (a) pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik ; (b) asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik ; (c) pembinaan dan penataan pelayanan publik ; (d) hak, kewajiban, larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; (e) aspek penyelenggaraan pelayanan,

pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja ; (f) peran serta masyarakat ; (g) penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan (h) sanksi. (Djumara, dkk., 2010).

UU pelayanan publik juga menekankan dan mengatur tentang asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Lewis dan Gilman, 2005)

Pelabuhan Bira di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pelabuhan yang dikelola oleh Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan yang disingkat dengan PT. ASDP (Persero) Cabang Bira memberikan pelayanan dalam bidang jasa penyebrangan barang dan penumpang dari Bira Bulukumba – Selayar atau sebaliknya. PT. ASDP merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bernaung di bawah Kementerian Perhubungan, sebagai penyedia jaringan transportasi publik bagi wilayah daerah terpencil dan juga daerah perbatasan guna mempercepat pembangunan daerah dan membuka isolasi geografis. Sebagai perusahaan penyedia jaringan transportasi maka sarana serta fasilitas menjadi hal yang diperhatikan, selain itu juga ada perusahaan-perusahaan yang bekerjasama menyediakan kapal RoRo juga perusahaan penyedia jasa pengamanan. Sarana yang diberikan oleh pihak PT. ASDP (Persero) Cabang Bira yakni dengan menyediakan dermaga sebagai tempat bersandarnya kapal.

Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Persero adalah untuk menunjang dan melaksanakan kebijakan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya penyelenggaraan dibidang jasa pelayaran angkutan sungai, danau dan angkutan penyebrangan, jasa dermaga, jasa kepelabuhanan sungai,

danau penyebrangan, dan jasa angkutan laut serta perdagangan dalam dan luar negeri ekspor dan impor dalam bidang alat/peralatan keselamatan kapal atau mesin kapal serta memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. PT. ASDP (Persero) Cabang Bira juga menyediakan fasilitas berupa ruang tunggu, loket penjualan tiket, toilet, kantin dan terminal bagi penumpang yang akan menggunakan jasa penyebrangan dari dan ke Bira Kabupaten Bulukumba.

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Bulukumba sebagai pelayan publik memiliki beberapa regulasi, salah satunya dengan terbitnya Peraturan Menteri. 5 Tahun 2016 Tanggal 12 Januari 2016 dan Ketetapan Direksi. 11/OP.404/ASDP-2016 Tanggal 14 Januari 2016.

Berdasarkan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak PT. ASDP kepada penumpang pejalan kaki maupun kendaraan, maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Syamsuddin pada tanggal 7 September 2021 pukul 13.55 WIB, beliau salah satu penumpang pejalan kaki yang telah membeli tiket di loket penjualan. Menurut beliau, ia membeli tiket seharga Rp.35.000 untuk sekali penyebrangan menuju Kabupaten Selayar. Sesuai dengan tarif yang ditetapkan pihak PT. ASDP ini tentunya tidak sama dengan harga atau tarif yang telah ditetapkan, yakni hanya sebesar Rp.24.000. Berdasarkan pengakuan Pak Syamsuddin, beliau membeli tiket melalui calo karena kurangnya pemahaman tentang mekanisme pembelian tiket penyebrangan.

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira Bulukumba sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada publik tentu erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa layanan menjadi hal yang harus diutamakan oleh perusahaan karena dapat menumbuhkan nilai kepuasan serta kepercayaan pelanggan atau pengguna jasa layanan. Hal ini dapat menimbulkan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan semakin baik.

PT. ASDP (Persero) Cabang Bira sebagai salah satu perusahaan negara yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat tentunya harus mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan prima bagi pengguna jasa layanan. Pelayanan prima pada sektor publik dapat diimplementasikan oleh aparat pemberi layanan apabila kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama maka aparat pemberi layanan harus mengetahui pemakai jasa layanan. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan menjadi barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa layanan. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi tiang utama keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri, ditemukan bahwa tidak maksimalnya pelayanan pada penumpang pelabuhan penyebrangan Bira Bulukumba disebabkan oleh beberapa hal antara lain kualitas pelayanan pegawai PT. ASDP Bira Bulukumba dari segi keramahan, ketidaksesuaian biaya dan waktu pelayanan administrasi pada saat pembelian tiket yang kadang tidak sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, dan menentukan strategi pelayanan publik PT. ASDP Indonesia (Persero) di Bira Kabupaten Bulukumba.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono, (2014) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan daripada generalisasi.

Deskripsi Fokus

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan, fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dengan cara pandang penelitian ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian ini.

Fokus penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir, indikator yang dapat digunakan untuk mengukur berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik maka peneliti menggunakan teori dari Gronroos (dalam Tjiptono 2011) yang menyatakan bahwa ada 3 kriteria pokok dalam menilai sistem pelayanan jasa yang berkualitas yaitu outcome-related (berhubungan dengan hasil), process related (berhubungan dengan proses), dan image related criteria (berhubungan dengan citra jasa).

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti menjadi human instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Peneliti sebagai instrumen perlu “divalidasi” seberapa jauh kesiapannya dalam melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan (Sugiono, 2007).

Proses validasi ini dilakukan melalui evaluasi diri sejauh mana pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang akan diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Moleong (2007) juga menegaskan peran peneliti dalam metode penelitian kualitatif cukup rumit, yaitu sebagai instrumen dalam metode penelitian kualitatif yang merupakan perencanaan, pelaksana pengumpulan data, analisis penafsiran data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Jadi dalam penelitian ini, peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, dari pengumpulan data, analisis, hingga membuat kesimpulan (Maleong, 2007).

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a) Instrumen Utama (Peneliti)
Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan data langsung dari sumber data. Karena peneliti sebagai instrumen, maka peneliti harus sanggup menyesuaikan diri dan berinteraksi secara langsung dan tuntas dengan fenomena yang sedang dipelajari.
- b) Instrumen Bantu (Pedoman Wawancara)
Instrumen bantu kedua ini berupa pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti sebagai alat bantu dalam pengambilan data secara langsung di lapangan

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data Primer
Data ini langsung diperoleh dari penelitian lapangan yaitu pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan observasi. Menurut Arikanto (2010), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikanto, 2010).
Sumber data primer terdiri dari Penumpang Reguler Pelabuhan Penyeberangan Bira sebanyak 30 orang.
- b) Data Sekunder
Data ini diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah dan topik yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2017), data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder dapat berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, chat, foto dan lain-lain. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari :
 - Peraturan Perundang-Undangan
 - Buku

- Penelusuran Data Online
- Jurnal Ilmiah
- Dokumentasi

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), realible (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Hal tersebut dijelaskan oleh Sugiyono (2007) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi kepustakaan, penelusuran data online, dan dokumentasi.

- a) Observasi
Observasi diartikan sebagai pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dibagi menjadi dua yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung.
- b) Wawancara
Menurut Sulisty Basuki (2006) bahwa wawancara dibagi menjadi tiga kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (in-depth interview). Pada penelitian ini, peneliti memilih wawancara mendalam, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.
Pada teknik wawancara mendalam peneliti melakukan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).
Wawancara mendalam dimaksudkan untuk menggali pendapat informan secara mendalam tentang pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak PT. ASDP Indonesia (Persero) di Pelabuhan Penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba.
- c) Dokumentasi
Menurut Sugiyono (2009) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang akan digunakan peneliti disini berupa foto, video, rekaman dan semua data-data mengenai tradisi perkawinan adat Mamasa dan upaya atau konsep penguatannya dalam kehidupan bermasyarakat. Teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara cermat sesuai dengan metode penelitian ilmiah berdasarkan konsep analisis data yang digunakan pada metode penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2007) adalah suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Didalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan diseleksi menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain. Selanjutnya teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Jaman Satori dan Aan Komariah (2010) dapat diterapkan melalui tiga alur penerapan sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksi, meringkas, memberi kode, menelusuri tema, memberi gugus-gugus dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polahnya serta membuang yang tidak perlu.

Reduksi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini akan dilakukan secara selektif baik terhadap informan maupun data yang disampaikan oleh informan yang bersangkutan. Jika suatu pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dan telah mendapat jawaban yang sama dari dua orang informan maka jawaban itu dianggap valid untuk dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sehingga dengan metode demikian dalam proses mereduksi data penulis akan terbantu yaitu tidak perlu mengungkapkan pertanyaan yang sama kepada semua informan.

b) Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menuangkan data baik dalam bentuk naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan melalui penggabungan informasi dari hasil yang ditemukan selama proses penelitian sehingga mudah ditelaah atau dipahami. Menurut Miles dan Huberman

dalam Sugiyono (2007) bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks bersifat naratif.

Jadi dalam sebuah penelitian, data-data yang dihimpun seperti data dalam bentuk kuesioner, tabel dan grafik selanjutnya akan dinarasikan oleh peneliti dalam bentuk deskriptif sehingga akan lebih mudah untuk ditelaah. Apalagi dalam penelitian ini akan banyak menggunakan istilah-istilah bahasa daerah Mamasa yang perlu diterjemahkan kedalam bahasa yang bisa dimengerti oleh masyarakat umum.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat dari penelitian ini. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar responden yang telah dijangkau datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, untuk mendapatkan kekokohan data dan kecocokannya dilapangan.

Teknik Pengujian Keabsahan Data

Setiap penelitian harus memiliki keabsahan data sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan penelitian kualitatif adalah ketika mampu menggambarkan situasi lapangan melalui narasi kalimat yang tepat tanpa mengurangi atau menambahkan realitas yang sesungguhnya. Dalam pandangan Sugiyono (2007) ada beberapa upaya yang bisa dilakukan dalam rangka mendukung kredibilitas suatu penelitian ilmiah. Upaya tersebut antara lain sebagai berikut:

a) Perpanjangan Pengamatan.

Ketika penelitian sudah dilakukan namun ada data yang dianggap perlu untuk dikonfirmasi kembali maka peneliti melakukan perpanjangan penelitian dengan cara kembali kelokasi dimana penelitian itu dilakukan. Peneliti kembali lagi ke lapangan untuk melakukan pengamatan dalam rangka memverifikasi data agar menjadi suatu kebenaran yang valid terhadap data yang telah diperoleh maupun untuk data-data yang baru yang mungkin saja akan ditemukan.

b) Meningkatkan Ketekunan.

Ketekunan dalam suatu penelitian adalah proses untuk melakukan pencermatan mendalam terhadap suatu data yang diperoleh dalam suatu penelitian. Dengan meningkatkan ketekunan tersebut, maka peneliti akan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan sudah sesuai dengan yang sebenarnya atau tidak.

- c) **Triangulasi**
Pada tahap triangulasi data yang diperoleh dilakukan pengecekan data dengan cara mengkonfirmasi data kepada berbagai sumber dan berbagai waktu. Hal tersebut dianggap penting dilakukan untuk meng-update data informasi dan ilmu pengetahuan yang begitu sangat cepat berkembang dan berubah.
- d) **Analisis Kasus Negatif.**
Analisis kasus negatif prinsip dasarnya adalah melakukan perbandingan suatu data yang dapat berupa perbedaan atau pertentangan dengan data sebelumnya. Dalam tahap ini jika data yang ada dan ketika dilakukan pencocokan dan tidak lagi ditemukan perbedaan maka data tersebut sudah dapat dipercaya keberadaannya.
- e) **Menggunakan Bahan Referensi**
Penggunaan bahan referensi dimaksudkan untuk mendukung kevalidan suatu data yang diperoleh dilapangan dengan cara mencocokkan dengan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Referensi penelitian dapat berupa pernyataan para informan yang satu dengan informan lainnya.
- f) **Mengadakan Member Check**
Member check merupakan proses pengecekan atau pengkonfirmasi data dari satu informan kepada informan lainnya. Apabila suatu data yang disampaikan oleh salah satu informan dan dikonfirmasi ketika mendapatkan informan lainnya dan terdapat kesesuaian maka data tersebut dianggap valid dan dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Penumpang PT. ASDP Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba

Pengembangan kemitraan dalam penyediaan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam penyediaan atau produksi pelayanan publik secara bersama (*co-provision or co-production*) dengan pelaku berkepentingan dalam jaringan kerja pelayanan publik (Imran, 2018). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang menjadi objek penelitian di sini adalah pelayanan publik PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Persero di Bira Kabupaten Bulukumba.

Pelayanan Publik PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia di Bira Kabupaten Bulukumba memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya perjalanan penyeberangan. Dalam pelaksanaan pelayanan

publik yang berlangsung di Pelabuhan Penyeberangan Bira Bulukumba menuju Selayar dan sebaliknya, Kementerian Perhubungan, Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan dan Kabupaten Bulukumba serta Selayar memang sangat menggantungkan proses pelayanan transportasi penyeberangan penumpang maupun kendaraan kepada pihak PT. ASDP Indonesia sebagai BUMN yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelolanya. Sebab melalui layanan transportasi laut yang baik, akan memacu perbaikan kehidupan di berbagai sektor, diantaranya bidang perekonomian masyarakat maupun pada sektor pariwisata.

Pelayanan jasa penyeberangan yang diberikan memiliki fasilitas pelayanan yang harus dimiliki oleh penyedia pelayanan publik adalah: fasilitas ruangan yang terdiri dari ruangan-ruangan pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat dan lain-lain.

Ruang tunggu dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah, jika ruangan tunggu cukup luas bisa dilengkapi dengan kantin yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh. Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam. Kamar mandi atau kamar kecil yang dilengkapi dengan pengairan yang baik agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

Apabila masyarakat yang ingin menggunakan jasa penyeberangan dari Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba ke Pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar maka diharuskan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT. ASDP (Pesero).

Pengguna jasa baik kendaraan maupun penumpang pejalan kaki membeli tiket di loket penumpang atau di loket kendaraan (toll gate) sesuai dengan jenis dan golongan, penumpang atau kendaraan menuju dermaga sebelum masuk ke kapal, kemudian di dermaga petugas portir pelayaran melakukan pengecekan tiket saat pemakai jasa akan masuk ke kapal, setelah mencocokkan jumlah tiket dengan petugas ASDP, penumpang dan kendaraan masuk ke kapal sedangkan petugas portir pelayaran membawa tiket ke ruang klaim tiket, membuat laporan hasil penjualan tiket dan klaim tiket (penagihan) setelah itu menyetorkan hasil penjualan tiket ke keuangan, bagian keuangan melakukan penyetoran hasil penjualan tiket dan klaim tiket (pelayaran, asuransi dan pelabuhan) ke bank, kemudian pihak bank menyetorkan hasil pendapatan kepada masing-masing rekening (pelayaran, asuransi dan pelabuhan). (ASDP, 2015)

Waktu pelayanan di loket penjualan tiket penumpang berdasarkan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh perusahaan swasta yang bertanggungjawab melayani penjualan tiket adalah selama 15-20 detik dan untuk waktu pelayanan di loket penjualan tiket kendaraan selama 20 detik, ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf PT. ASDP Bira yaitu bapak Rizal pada tanggal 6 September 2021. Hal ini

pun sejalan dengan pemaparan bapak Halim selaku Staff Operasional/Usaha PT. ASDP (Persero) Cabang Bira bahwa waktu pelayanan di loket penumpang dan kendaraan maksimal 20 detik. Jadi standar operasional yang dimiliki PT. ASDP Cabang Bira Bulukumba tetap mengacu pada standar operasional yang dimiliki oleh PT. ASDP (Persero) Pusat.

Adapun yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan publik PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Penyeberan Bira Kabupaten Bulukumba adalah sebagai berikut:

a. Waktu Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah tabel hasil penilaian masyarakat terhadap waktu pelayanan penumpang pada saat pembelian tiket untuk kapal penyeberangan PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba.

Tabel 1.

Penilaian Masyarakat terhadap Waktu Pelayanan Penumpang pada Saat Pembelian Tiket Kapal Penyeberangan

Realisasi waktu Pelayanan Pembelian Tiket Penumpang Kapal Penyeberangan Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba
Tepat waktu : 24 Orang
Tidak Tepat Waktu : 6 Orang
Jumlah : 30 Orang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 30 responden penumpang kapal penyeberangan di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba yang melakukan pembelian tiket pada loket PT. ASDP Indonesia, sebanyak 6 orang diantaranya mengatakan terlalu lama pada saat proses pembelian. Namun, sebanyak 24 orang responden mengatakan bahwa proses pelayanan pembelian tiket kapal penyeberang di Pelabuhan Bira sangat baik dari segi waktu dengan kata lain prosesnya cepat.

Hal ini membuktikan bahwa mekanisme pelayanan pembelian tiket penumpang kapal penyeberangan di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba dari segi waktu belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur.

“...sebenarnya dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat, pihak PT. ASDP telah menyiapkan aplikasi online termasuk layanan untuk pembelian tiket sehingga masyarakat tidak perlu mengantri”. (Ahmad / Staf Pelabuhan, wawancara 15 November 2021)

Di sisi lain juga, salah seorang penumpang telah mengetahui adanya aplikasi tersebut, namun sebagian masyarakat mengaku kurang mendapat sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

“...Saya sebagai penumpang kurang begitu mengerti penggunaan aplikasi pembelian tiket secara online yang disediakan oleh pihak pelabuhan, sehingga saya sendiri tetap mengantri untuk bisa mendapatkan tiket kapal penyeberangan” (Indra / Penumpang, wawancara 15 November 2021).

Lembaga pelayanan publik seperti ini mempunyai ciri publik akuntabilitas, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis pelayanan publik adalah kemudahan suatu pelayanan bisa dikenali baik sebelum proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Waktu pelayanan di loket penjualan tiket penumpang berdasarkan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh perusahaan swasta yang bertanggungjawab melayani penjualan tiket adalah selama 15-20 detik dan untuk waktu pelayanan di loket penjualan tiket kendaraan selama 20 detik. Jadi, standar operasional yang dimiliki PT. ASDP Cabang Bira Bulukumba tetap mengacu pada standar operasional yang dimiliki oleh PT. ASDP (Persero) Pusat.

b. Biaya Perjalanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah tabel hasil penilaian masyarakat terhadap biaya perjalanan penyeberangan untuk kapal penyeberangan PT. ASDP Indonesia di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba.

Tabel 2.

Penilaian Masyarakat terhadap Biaya Perjalanan Penyeberangan

Biaya Tiket Perjalanan Penyeberangan
Sesuai Biaya Seharusnya : 21 Orang
Tidak Sesuai Biaya Seharusnya : 9 Orang
Jumlah : 30 Orang

Dari penelitian mengenai penilaian masyarakat terhadap kesesuaian biaya perjalanan penyeberangan pada pelabuhan Bira di Kabupaten Bulukumba menunjukkan bahwa ada 30 responden yang dimintai keterangan, sebanyak 21 orang mengatakan bahwa biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan daftar biaya yang ditetapkan oleh pihak PT. ASDP Indonesia selaku penyelenggara dan pengelola penyeberangan di pelabuhan tersebut. Sebaliknya, ada 9 responden yang mengatakan biayanya tidak sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan pihak dari PT. ASDP Indonesia.

Dalam pelaksanaan penelitian diketahui bahwa sebagian di antara mereka yang membayar biaya perjalanan dan tidak sesuai dengan biaya yang seharusnya, pembelian tiket memang dilakukan melalui sistem calo, dimana ada pihak yang memperantarai pengurusan tiket kepada pihak PT. ASDP Indonesia di loket yang tersedia. Sebagian di antara mereka adalah pemilik kendaraan yang ingin menyeberangkan kapalnya dan baru pertama kali mengunjungi pelabuhan tersebut sehingga belum cukup paham mengenai sistem penyeberangan yang ada di sana.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 58 Tahun 2003 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan, maka penetapan tarif tidak boleh melebihi biaya yang ditetapkan, termasuk harus menertibkan sistem percaloan yang berada pada area kawasan pelabuhan penyeberangan. Dengan adanya penertiban percaloan di kawasan pelabuhan penyeberangan, diharapkan tidak ada lagi kenaikan biaya dari yang seharusnya yang disebabkan oleh calo itu sendiri.

c. Pelayanan Pegawai PT. ASDP Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah tabel penilaian terhadap pelayanan pegawai loket tiket penyeberangan PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba.

Tabel 3.

Penilaian terhadap Pelayanan Pegawai Loker Tiket Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Bira, Kabupaten Bulukumba

Pelayanan Pegawai PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba
Bersikap Ramah : 19 Orang
Tidak Ramah : 11 Orang
Jumlah : 30 Orang

Responden menyikapi tentang sikap ramah pegawai PT. ASDP Indonesia pada saat masyarakat melakukan pembelian tiket di loket pelabuhan. Dari 30 responden, sebanyak 19 orang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dengan indikator keramahan yang baik pula. Sedangkan, 11 orang atau responden lainnya menyebutkan pegawai PT. ASDP Indonesia tidak ramah kepada pengguna jasa layanan pembelian tiket di loket karcis.

“pada saat pengurusan pembelian tiket di loket, pegawainya kadang bersenda gurau dengan pegawai yang lain tanpa memprioritaskan perhatiannya pada tamu atau kepada kami sebagai orang dilayani. Biasa juga pegawainya sambi bermain hp dan tidak fokus dengan komunikasi pada saat pelayanan pembelian tiket di loket” (Faizal / Penumpang, Wawancara Tanggal 15 November 2021).

Jika melihat kasus pada temuan penelitian di atas, maka ini sangat bertentangan peraturan pada kewajiban pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai BUMN, yakni:

- 1) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- 2) Menaati peraturan kedisiplinan yang telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Selama ini respon publik belum mendapat perhatian dari lembaga pelayanan publik. Belum ada saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya. Belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Berangkat dari problematika itu, maka dukungan hukum diperlukan agar mekanisme komplain

berjalan efektif dan terjangkau oleh seluruh lapisan pelayanan publik. Dukungan hukum yang dibutuhkan adalah keberadaan aturan yang jelas memberikan hak kepada masyarakat penerima layanan.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada Penumpang Kapal Penyeberangan PT. ASDP Indonesia

a. Pemahaman Konsep Digitalisasi

Salah satu alasan keluhan masyarakat tentang lamanya prosedur pengurusan pembelian tiket kapal penyeberangan adalah waktu. Padahal dari pihak PT. ASDP Indonesia sendiri sudah menyiapkan aplikasi online untuk mengatasi masalah tersebut. Namun, kendalanya adalah sebagian besar masyarakat masih tidak begitu kurang paham mengenai metode online ini. Masyarakat pengguna jasa transportasi penyeberangan juga masih ada yang belum melek terhadap teknologi yang sedang berkembang.

b. Keamanan

Dalam penelitian yang telah dilaksanakan, adanya ketidaksesuaian harga tiket yang diterima oleh penumpang disebabkan oleh ulah calo yang mengambil keuntungan dengan cara memperantarai pembelian tiket. Selain itu maraknya premanisme di area kawasan pelabuhan penyeberangan Bira Kabupaten Bulukumba menjadi sesuatu yang sangat mengganggu kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa layanan kapal penyeberangan.

c. Pengawasan Pelayanan kepada Masyarakat

Dalam menghadapi era globalisasi, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi serta kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tidak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinya nrimo in pandum (tidak banyak menuntut) berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi serta kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan perbaikan pengawasan demi peningkatan sumber daya manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk melakukan pengawasan demi peningkatan SDM yaitu dengan jalan pendidikan formal dan nonformal. Untuk pendidikan formal tampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan. Sehingga yang paling memungkinkan adalah pendidikan nonformal yaitu melalui diklat-diklat baik itu diklat struktural maupun diklat teknis.

Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba

Analisis SWOT pelayanan publik PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4.
Analisis SWOT Pelayanan Publik PT. ASDP Indonesia Bira Kabupaten Bulukumba

<i>Strenghts</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
1. Pelabuhan Tunggal Penyebera-ngan Bulukumba ke Selayar 2. Dikelola oleh BUMN terpadu 3. Terletak di kawasan maritim / wisata.	1. Jarak yang jauh dari pusat Kota Bulukumba 2. Sistem pelayanan tiket belum memuaskan 3. Waktu tempuh (penyeberangan) yang lama.	1. Pertumbuhan ekonomi Kab.Bulukumba sebagai kawasan maritim dan wisata 2. Target Pelayanan publik yang meningkat 3. Perbaikan fasilitas pelabuhan	1. Penumpang beralih ke layanan penerbangan 2. Meningkatnya harga tiket kapal penyeberangan karena percaloan 3. Premanisme

Berdasarkan tabel analisis SWOT di atas maka peneliti menjabarkan *Strenghts* (Kekuatan), *Weaknesses* (Kelemahan), *Opportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman) pada pelaksanaan pelayanan publik PT. ASDP Indonesia sebagai pengelola pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba.

Strenghts (kekuatan) yang pertama adalah pelabuhan Bira Bulukumba adalah satu-satunya pelabuhan penyeberangan untuk menuju ke Kabupaten Kepulauan Selayar sehingga tidak ada pesaing dari segi bisnis untuk fasilitas penyeberangan sejenis. Kedua, pelabuhan ini dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana PT. ASDP Indonesia ditunjuk sebagai pengelolanya. Dibandingkan jenis perusahaan yang lain, mekanisme pengelolaan BUMN sangat jelas diatur dalam sistem dan mekanisme Kementerian BUMN sebagai induk dari semua instansi badan usaha milik negara yang ada di Indonesia, termasuk PT. ASDP Indonesia itu sendiri. Mekanisme yang dimaksud adalah mulai dari prosedur perekrutan pegawai yang ketat, sistem keuangan, dan lain-lain sehingga pengelolaan pelabuhan diharapkan mampu semakin menunjukkan kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal tentunya. Ketiga, pelabuhan ini diharapkan mampu meningkat dari segi kunjungan karena letaknya yang berada di kawasan wisata yakni, Pantai Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba.

Selain kekuatan, pada pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba tentunya memiliki *Weaknesses* (kelemahan). Kelemahan yang pertama adalah jauhnya jarak pelabuhan dengan kawasan ibukota Kabupaten Bulukumba sehingga beberapa informasi menyebutkan bahwa salah satu alasan orang tidak menempuh rute penyeberangan karena tidak sanggup untuk menempuh perjalanan darat yang jauh. Jarak pelabuhan Bira dari Kota Bulukumba harus ditempuh sekitar 30-45 menit. Sedangkan jarak dari Makassar ditempuh selama kurang lebih 5 jam. Kedua, sistem pelayanan tiket penumpang kapal penyeberangan belum begitu maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi pembelian tiket online oleh pihak PT. ASDP Indonesia Bulukumba dan ditambah lagi dengan masih rendahnya pengetahuan digital oleh masyarakat pengguna layanan jasa penyeberangan. Ketiga, lamanya jarak perjalanan pelayaran yakni sekitar 4-5 jam menjadi alasan orang tidak menggunakan transportasi penyeberangan laut ini. Jika dibandingkan dengan dengan transpotasi udara

(pesawat) kita hanya membutuhkan waktu sekitar 50 menit untuk bisa tiba di Kabupaten Kepulauan Selayar.

Selanjutnya adalah *Opportunities* (peluang). Pertama, pertumbuhan ekonomi daerah Kabupaten Bulukumba akan meningkat seiring aktifnya layanan pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba. Hal ini disebabkan setiap penumpang dan proses pembelian tiket akan dikenai retribusi pajak yang akan berdampak positif pada pemasukan keuangan pemerintah daerah. Kedua, dengan semakin membaiknya pelayanan publik pada penumpang sebagai pengguna jasa penyeberangan tentu akan mendukung target ketercapaian peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba. Ketiga, terwujudnya perbaikan fasilitas dan infrastruktur di kawasan sekitar pelabuhan seperti jalan, sarana ibadah, rumah makan, penginapan tentu akan semakin cepat sebagai penunjang aktivitas pelabuhan.

Terakhir yakni *Threats* (ancaman). Beberapa ancaman yang dihadapi dalam pelayanan publik di pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba, pertama adalah kemungkinan orang akan beralih memilih jasa penerbangan yang dari segi sistem lebih efisien begitu pula dengan waktu perjalanan yang sangat berbeda jauh, apalagi jika penumpang memiliki urusan atau kegiatan mendadak di daerah tujuan. Kedua, ancamannya adalah meningkatnya harga tiket yang disebabkan oleh praktik percaloan, sehingga dibutuhkan tindakan tegas dari pemerintah, kepolisian, kemenhub, PT. ASDP Indonesia secara bersama-sama menghentikan praktik percaloan. Ketiga adalah ancaman premanisme juga masih menjadi keluhan penumpang termasuk sopir truk yang biasanya menjadi korban pungutan liar. Premanisme juga akan menghilangkan kesan nyaman dan kondusivitas area pelabuhan sehingga perlu penertiban oleh instansi terkait bersama pemerintah daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada penumpang kapal penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia masih memiliki ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan. Hal itu tergambar dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Beberapa indikator yang ditemukan adanya masalah yakni, pertama beberapa masyarakat merasakan proses yang lama pada saat pengurusan pembelian tiket di loket pelabuhan Bira Kabupaten Bulukumba. Kemudian

biaya perjalanan yang tidak sesuai dengan harga resmi dari pihak PT. ASDP Indonesia juga didapatkan oleh beberapa masyarakat. Hal ini disebabkan karena proses pelayanan dan pembelian tiket melalui perantara calo sehingga harga tiket itu sendiri menjadi meningkat. Masyarakat sebagai pengguna layanan pelabuhan juga ada yang mendapatkan pelayanan kurang begitu maksimal dari pegawai PT. ASDP Indonesia dari aspek keramahan yang kurang dan tidak menerapkan asas pelayanan publik yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada penumpang pelabuhan penyeberangan Bira di Kabupaten Bulukumba antara lain adalah kurangnya pemahaman konsep digital yang baik oleh masyarakat untuk memudahkan pembelian tiket secara online. Keamanan dan pengawasan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat perlu diperbaiki sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa tetap dapat menikmati haknya. Berdasarkan analisis SWOT diketahui bahwa kekuatan dari proses pelayanan publik ini memiliki kekuatan seperti satu-satunya pelabuhan penyeberangan menuju Kabupaten Kepulauan Selayar (pelabuhan tunggal), dikelola oleh BUMN, dan pelabuhan ini terletak di kawasan maritim dan kawasan wisata. Kelemahannya antara lain jarak pelabuhan yang jauh dari pusat kota, sistem pelayanan tiket yang dianggap kurang maksimal dan waktu tempuh pelayaran yang juga relatif lama. Dari segi peluang, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bulukumba diharapkan akan meningkat begitu pula dengan target peningkatan pelayanan publik yang juga diharapkan meningkat. Perbaikan fasilitas dan infrastruktur di kawasan sekitar kawasan pelabuhan juga diharapkan semakin membaik. Terakhir adalah ancaman, dimana penumpang diharapkan akan bergeser menggunakan pesawat menuju Selayar. Ancaman lainnya yakni premanisme dan percaloan.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran agar memasifkan sosialisasi penggunaan aplikasi online untuk pemesanan tiket kepada calon penumpang sehingga penumpang yang mengantri bisa diminimalkan termasuk keluhan dari segi waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agolla, Joseph E dan J.B. Van Lill. (2013). Public Sector Innovation Drivers: A Process Model. *J Soc Sci*, 34 (2), 165 – 176.
- Anttiroiko, A.-V., Bailey, S. J., & Valkama, P. (2011). *Innovations in Public Governance in the Western World*. Amsterdam: IOS Press BV.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J.W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition*. London: Sage Publications.
- Edward III, George. 1980. *Implementing Public Policy*. First Edition. CQ Press USA

- Falih. S. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Maykut, P. & Morehouse, R. 1994. *Beginning Qualitative Research: A Philosophic and Practical Guide*. London: The Falmer Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Noorsyam, Djumara, dkk. 2010. *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan LAN RI.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*, Yogyakarta, Alfabet.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2012. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisa Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing. Malang.