

## **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PT. SUMEKAR SUMENEP**

**Umlatun Hasanah<sup>1</sup>, Mifathol Arifin<sup>2\*</sup>**

<sup>1-3</sup>Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja  
umlatunhasanah2000@gmail.com<sup>1</sup>, [miftaholarifin@wiraraja.ac.id](mailto:miftaholarifin@wiraraja.ac.id)<sup>2\*</sup>

### **ABSTRACT**

*This article was written with the aim of knowing community satisfaction with the services provided by PT Sumekar on the Kalianget-Kangean cross. The type of research used in this study uses qualitative research methods, which include observation, interviews and documentation. The technique used in determining the informants and respondents is using purposive sampling which is a technique for taking data sources with certain considerations. The results of this study indicate that to provide community satisfaction with PT Sumekar's services, namely providing physical evidence (facilities and infrastructure) in the form of DBS I and DBS III ships. As for PT. Sumekar to improve the performance of its services, which can be done by having a reliable ability to work and provide a good response, guarantee or certainty for passengers and an empathetic attitude towards the community or passengers.*

**Keywords:** *Community satisfaction, service, PT Sumekar*

### **ABSTRAK**

Artikel ini ditulis dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan PT Sumekar di lintas Kalianget-Kangean. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dan responden yaitu menggunakan purposive sampling yang merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk memberikan kepuasan masyarakat pada pelayanan PT Sumekar yaitu menyediakan bukti fisik (sarana dan prasarana) berupa kapal DBS I dan DBS III. Adapun PT. Sumekar untuk meningkatkan kinerja pelayanannya yaitu dapat dilakukan dengan memiliki kemampuan yang handal dalam bekerja serta memberikan ketanggapan dengan respon yang baik, adanya jaminan atau kepastian untuk penumpang dan sikap empati terhadap masyarakat atau penumpang.

**Kata Kunci :** *Kepuasan masyarakat, pelayanan, PT Sumekar*

### **PENDAHULUAN**

Setiap manusia tentunya menginginkan bantuan pelayanan dalam memenuhi setiap kebutuhannya yang tidak bisa dilakukan sendiri, bahkan sangat dapat dilihat bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, sehingga hal ini menuntut kepada jasa pelayanan yang disediakan oleh aparat pemerintah Indonesia untuk memberikan pelayanan yang baik. Indonesia dikenal sebagai negara yang luas dan mencakup banyak kepulauan yang diperluas di wilayahnya, sehingga suatu program upaya konektivitas antara wilayah Indonesia yaitu menyediakan fasilitas transportasi. Sejalan perkembangan kebutuhan dan aktivitas manusia yang menggunakan transportasi maka peningkatan pelayanan transportasi diakibatkan dari

perwujudan kebutuhan masyarakat yang berasal dari kesenjangan jarak wilayah yang terpisah oleh lautan dan aktivitas manusia yang mengakibatkan peningkatan pelayanan transportasi yaitu terjadi karena suatu kebutuhan yang diinginkan tidak ada di wilayahnya.

Aktivitas sektor transportasi laut adalah tulang punggung pola distribusi barang ataupun penumpang dan juga adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai sehingga roda distribusi dapat bekerja dengan baik. Tentunya pemerintah tidak hanya menyediakan transportasi laut tetapi juga harus memperhatikan tempat untuk beroperasinya transportasi laut yaitu pelabuhan. Namun dapat dilihat hari ini masih banyak permasalahan mengenai jasa pelayanan transportasi laut di beberapa

wilayah Indonesia. Seperti yang terjadi di pelabuhan Kalianget Kota Sumenep Jawa Timur pada transportasi laut DBS I dan DBS III dari PT. Sumekar permasalahan yang terjadi terkait dengan yaitu pada saat beroperasi kapal DBS III rute Kalianget-Kangean tidak jarang terjadi ratusan penumpang yang sudah menunggu langsung mendarat dan berebut untuk naik ke atas kapal lebih awal sehingga antrian di depan tangga kapal takterhindarkan serta untuk DBS I pada saat ini tidak beroperasi karena sedang melakukan docking.

Sebagai masyarakat kepulauan tidak dapat dipungkiri bahwa transportasi laut merupakan salah satu transportasi yang berperan penting dalam rangka menggerakkan roda perekonomian, distribusi logistik dan konektivitas antar pulau karena penyedia layanan transportasi laut merupakan kunci utama bagi masyarakat kepulauan khususnya di Kabupaten Sumenep. Maka dengan adanya transportasi laut yang disediakan oleh PT. Sumekar sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat kepulauan untuk melakukan pemindahan tempat maupun distribusi barang. Sesuai dengan tujuan pada penelitian yaitu untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan PT. Sumekar Sumenep dan upaya meningkatkan pelayanan serta untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan PT. Sumekar Sumenep.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud untuk menganalisis kepuasan masyarakat pada pelayanan PT. Sumekar Sumenep melalui transportasi laut yang disediakan di pelabuhan Kalianget pada rute Kalianget-Kangean. Pada penelitian kualitatif teknik yang digunakan dalam menentukan informan dan responden yaitu

menggunakan purposive sampling yang merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya, orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek yang diteliti.

Ada dua jenis informan yang digunakan pada proses penelitian yaitu, informan kunci dan informan pendukung untuk pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi yaitu dilakukan dengan pengamatan dan melihat secara langsung kegiatan sehari-hari pada orang yang diamati atau digunakan untuk sumber data dan peneliti akan secara langsung untuk melakukan wawancara dengan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan judul yang kemudian didukung melalui dokumentasi yang bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya seni lainnya dan juga melalui foto-foto agar lebih dapat dipercaya. Dalam penelitian ini waktu yang digunakan oleh yaitu dilakukan sejak tanggal 25 Mei sampai 25 Juni 2022.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

1. Sarana dan prasarana yang disediakan PT. Sumekar Sumenep serta kondisi dan kelayakan sarana-prasarana tersebut

Sarana-prasarana dan keadaan lingkungan di sekitarnya, merupakan bukti fisik atau bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. PT. Sumekar yang tentunya memiliki sarana dan prasarana sebagai bentuk penunjang dan faktor pendukung dalam melayani masyarakat atau penumpang baik di kantor maupun di lapangan itu sendiri. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Drs. Saiful Bahri M.Si sebagai direktur utama PT. Sumekar yang menyatakan bahwa :

*“ Mengenai sarana maupun prasarana yang disediakan di pelabuhan itu sendiri sebenarnya kebanyakan milik Pelindo dan kami (PT Sumekar) menyewa dengan membayar kepada Pelindo mengenai fasilitas yang disediakan untuk melayani masyarakat atau penumpang. Fasilitas yang bisa dimanfaatkan di pelabuhan yaitu tempat ruang tunggu, ruang administrasi, musholla dan kamar mandi,. Sedangkan dari PT. Sumekar sendiri menyediakan tempat berteduh karena terkadang masyarakat itu mengantri dalam membeli tiket maka tempat ini dijadikan untuk berteduh. Dan pada saat Covid-19 kemarin menyediakan handsanitizer untuk masyarakat. Sedangkan untuk di kantor PT. Sumekar sendiri juga menyediakan atau melayani pembelian tiket secara langsung dengan datang ke kantor PT. Sumekar. Sarana dan prasarana yang disediakan bisa dikatakan layak, artinya pelayanan minimum yang disediakan sudah sesuai. Namun untuk di bandara atau di pelabuhan sendiri kami tidak perlu mengontrol untuk setiap saat karena terhubung sarana dan prasarana yang disediakan lebih banyak dari Pelindo maka hal itu akan menjadi tanggung jawab dari pelindo untuk membersihkan tempat yang disediakan. Sehingga sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, ruang administrasi dan tempat informasi yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan tempat informasi yang disediakan biasanya langsung bisa menanyakan secara langsung ke tempat loket. (Hasil wawancara pada 09 Juni 2022 di Kantor PT. Sumekar).*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat atau penumpang kapal DBS I dan DBS III selaku informan kunci terkait dengan sarana dan prasarana yang disediakan PT. Sumekar serta kelayakan sarana dan prasarana tersebut di pelabuhan maupun di atas kapal.

Hasil wawancara bersama Bapak Masrames sebagai masyarakat atau penumpang kapal DBS I dan DBS III yang menyatakan bahwa:

*“Sarana dan prasarana yang disediakan memang banyak hanya tidak sesuai dengan kapasitas penumpang, maksudnya pelayanan fasilitas yang disediakan misalnya toilet di WC itu rata-rata hampir rusak semua dan aturan di Sumekar ga jelas semuanya. Keadaan di dalam kapal juga panas sehingga bisa di katakana tidak layak untuk penumpang hal ini berlaku pada kapal DBS I maupun DBS III untuk DBS I sendiri saat ini masih di galang tidak beroperasi” (03 Juni 2022).*

Hail wawancara bersama Bapak Hendri yang menyatakan bahwa :

*“ Mengenai sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT Sumekar baik itu di pelabuhan maupun di kapal, sarana yang disediakan PT Sumekar ada dua yaitu DBS I dan DBS III, berkenaan dengan prasarana untuk di dalam kapal sesuai standart kapal motor penumpang pada umumnya di mana di dalam kapal itu saya selaku penumpang dapat menikmati beberapa fasilitas seperti adanya toilet, kantin, kursi duduk untuk penumpang, serta kasur untuk penumpang. Sedangkan di pelabuhan ada terminal penumpang untuk ruang tunggu, dan ada loket tiket. Berkenaan dengan kelayakan fasilitas sarana dan prasarana masih layak, namun perlu ditingkatkan karena sudah ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaharui seperti contoh untuk DBS I kapal yang sudah tua perlunya untuk diperbaharui, sedangkan untuk DBS III memang sedikit lebih baik dari DBS I, hanya saja seperti ada beberapa kasur yang sudah robek”. (10 Juni 2022).*

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa PT. Sumekar dalam melayani masyarakat khususnya penumpang KMP Dharma Bahari Sumekar sudah menyediakan sarana dan prasarana baik di kantor PT. Sumekar maupun di pelabuhan Kalianget. Untuk di pelabuhan sendiri fasilitas yang di gunakan berupa ruang tunggu, tempat loket, kamar mandi umum dan tempat parkir merupakan milik Pelindo. PT. Sumekar mengoperasikan kapal DBS I dan

DBS III sebagai faktor pendukung dan penunjang untuk melayani kebutuhan masyarakat yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana di atas kapal sesuai dengan standart pelayaran. Adapun terkait dengan kelayakan pada kapal yang digunakan untuk DBS III memang lebih layak untuk digunakan dari pada DBS I yang sudah terdapat beberapa fasilitas yang rusak dan kurang layak.

2. Upaya meningkatkan kinerja pelayanan dan ketepatan waktu serta kesesuaian karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan penerima layanan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua penerima layanan serta dengan kehandalan yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik melalui ketepatan waktu serta kesesuaian karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Bambang sebagai manager operasional terkait dengan kesesuaian tugas dan fungsi karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu menyatakan bahwa :

*“Berbicara tugas (pekerjaan) yang dimiliki oleh karyawan tentunya karyawan sudah ditugaskan sesuai dengan tupoksinya. Jika karyawan yang bekerja di kantor maka mereka akan bekerja sesuai dengan tugasnya, begitupun juga bagi karyawan yang bekerja di lapangan mereka akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang diberikan misalnya karyawan sebagai petugas loket dan sebagainya. intinya tidak mengurangi pekerjaan yang sudah ditentukan”.* (Hasil wawancara 08 Juni 2022 di Kantor PT. Sumekar).

Peneliti kembali melakukan wawancara bersama masyarakat atau penumpang selaku informan kunci terkait jasa pelayanan yang diberikan oleh PT Sumekar sesuai tidaknya dengan yang diharapkan masyarakat serta mengenai kedisiplinan karyawan PT. Sumekar Sumenep.

Hasil wawancara bersama ibu sarwiyatun yang menyatakan bahwa:

*“Karyawan cukup sering tidak on time dengan jadwal pemberangkatan kapal, dan juga selagi penumpang masih tidak terlalu banyak kapal tidak akan diberangkatkan dengan kata lain masih meunggu penumpang lainnya atau muatan, terkadang sampai satu jam keterlambatan dari jadwal pemberangkatan”.* (14 Juni 2022)

Hasil wawancara bersama saudari Alvi yang menyatakan bahwa :

*“Saya lihat karyawan dalam melakukan pekerjaannya sudah sesuai, baik dari karyawan yang bekerja dalam melayani pembelian tiket maupun karyawan yang bekerja di atas kapal.* (14 Juni 2022)

Dari penelitian yang sudah peneliti lakukan di kantor maupun di lapangan terkait dengan kesesuaian karyawan dalam memberikan pelayanan saya lihat karyawan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Misalnya karyawan yang bertugas di lapangan baik di pelabuhan maupun di atas kapal, seperti karyawan yang bertugas di tempat loket maka karyawan akan memberikan pelayanan yang baik kepada calon penumpang. Karyawan tersebut sudah melakukan pekerjaannya dengan handal dan sesuai sehingga upaya meningkatkan pelayanan pada PT. Sumekar yaitu dapat di lihat dari kehandalan dan kesesuaian karyawan dalam bekerja.

3. Standart pelayanan dan kompetensi karyawan PT Sumekar Sumenep

Salah satu standart pelayanan yang diberikan yaitu membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan dengan kompetensi yang dimiliki serta melayani masyarakat dengan tanggap dan respon yang baik. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama direktur utama PT. Sumekar atas nama Bapak Drs. Saiful Bahri M.Si terkait dengan standart



pelayanan dan kompetensi pada karyawan yang menyatakan bahwa :

*“Karyawan dalam melakukan pekerjaannya sudah tepat dan tanggap sesuai dengan standart pelayanan yang diterapkan yaitu bagaimana karyawan itu mampu memberikan pelayanan yang baik dengan kompetensi yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang bekerja di dalam kantor tentunya memiliki kompetensi khusus sesuai dengan pekerjaannya. Sedangkan untuk karyawan atau staf yang bekerja di lapangan mereka juga harus mampu memiliki kompetensi dengan keterampilan yang bagus dan sesuai dengan harapan kita. (09 Juni 2022 di kantor PT. Sumekar).*

Selanjutnya peneliti kembali melakukan wawancara bersama masyarakat atau penumpang kapal DBS I dan DBS III terkait dengan respon dan seberapa cepat karyawan PT. Sumekar dalam melayani penumpang serta terkait dengan informasi jam oprasional kapal DBS I dan Kapal DBS III. Hasil wawancara bersama Bapak Uncin yang menyatakan bahwa :

*“Menurut saya karyawan PT. Sumekar dalam merespon penumpang kurang begitu cepat dan terkadang tidak merespon sama sekali ketika ada keluhan dari penumpang.(03 Juni 2022).*

Hasil wawancara bersama Bapak Hendri yang menyatakan bahwa :

*“Berkenaan dengan respon dari para karyawan cukup responsive, di mana setiap ada keluhan rata-rata pasti di respon, namun terkadang meskipun di respon tindak lanjutnya itu kurang baik. Adapun untuk kejelasan informasi terkait jam operasinoal sudah di informasikan melalui sosial media. (10 Juni 2022)*

Hasil wawancara bersama saudari Uswa yang menyatakan bahwa :

*“Saya rasa karyawan sudah cukup merespon apabila ada penumpang yang menanyakan sesuatu yang mereka tidak pahami. Tetapi terkadang kurang ramah dalam meresponnya. (14 Juni 2022)*

Sesuai dengan hasil obesrvasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti

secara langsung di pelabuhan terkait dengan ketanggapan atau responsive karyawan kepada penumpang saya lihat karyawan dalam merespon masyarakat atau penumpang sudah merespon denga baik. Yang di mana apabila ada calon penumpang yag bertanya maka akan dijawab dengan baik dan memberikan arahan ketika ada penumpang yang kebingungan. Namun memang benar adanya beberapa karyawan yang masih kurang ramah dalam merespon misalnya dari komunikasi mereka yang ketus sehingga hal ini membuat penumpang merasa tidak nyaman. Adapun terkait dengan kejelasan informasi PT. Sumekar yaitu sudah memberikan infromasi yang jelas mengenai jam operasional kapal yang bisa dilihat di sosial media maupun di pelabuhan.

4. Kepercayaan masyarakat atau penumpang dengan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada trasnportasi laut PT. Sumekar Sumenep

Sebuah perusahaan trasnportasi laut untuk menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan yaitu harus mampu memberikan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada transportasi laut yang digunakan. Sesuai dengan hasil wawancara bersama direktur utama PT. Sumekar atas nama Bapak Drs. Saiful Bahri M.Si menyatakan bahwa :

*“Jaminan keselamatan penumpang sudah kita upayakan dan yang paling di utamakan di atas kapal yaitu kita memberikan jaminan atau kepastian berupa keamanan dan keselamatan. Misalnya jika ada yang terluka maka di sini karyawan akan memberikan obat atau peralatan khusus yang sudah disediakan. Dan juga sudah disediakan baju pelampung serta peralatan lainnya. Sehingga hal ini akan memberikan jaminan keamanan serta kepercayaan kepada penumpang yang menggunakan kapal dari PT. Sumekar. dan tentunya kepentingan penumpang itu di utamakan bagi karyawan”. (Hasil wawancara 09 Juni 2022 di kantor PT. Sumekar).*

Selanjutnya peneliti kembali melakukan wawancara bersama masyarakat atau penumpang kapal DBS I dan DBS III selaku informan kunci terkait dengan kenyamanan dan keamanan pada transportasi laut PT. Sumekar Sumenep. Hasil wawancara bersama Bapak Masrames yang menyatakan bahwa :

*“Pastinya masyarakat atau penumpang ingin merasa nyaman dan aman dengan kapal yang digunakan, tapi justru penumpang tidak merasa nyaman, pernah kejadian kemarin di saat berlayar baru sampai di ujung pulau talango kapal di matikan AC-ya sehingga penumpang itu pindah ke atas semua untuk cari angin karna di dalam kapal terasa panas. Sehingga hal ini penumpang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Sumekar”. (03 Juni 2022)*

Hasil wawancara bersama saudara Ari yang menyatakan bahwa :

*“Untuk keamanan kapal BDS III cukup merasa aman, selain ada pelampung dan juga kapal penyelamat yang memang khusus untuk menyelamatkan apabila terjadi suatu gangguan ataupun ancaman yang berada di luar kapal. Dan juga terkait dengan kapal DBS I selayaknya sudah tidak pantas untuk dijadikan sebagai transportasi laut, karena jauh dari kata aman maupun nyaman untuk penumpang karena kapal tersebut sudah tua dan seharusnya sudah di jual digantikan dengan kapal yang baru”. (10 Juni 2022)*

Dapat di tarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas terkait kepercayaan dengan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan masyarakat atau penumpang pada transportasi laut PT. Sumekar memanglah sangat penting untuk diperhatikan. Karena keamanan, keselamatan dan nyaman penumpang merupakan salah satu hal yang sangat diutamakan agar masyarakat atau penumpang percaya dengan apa yang digunakan. Sesuai dengan hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dari pengalaman yang saya dapat

selaku penumpang kapal DBS I dan DBS III saya merasa aman dan nyaman menggunakan kapal DBS III yang ukurannya cukup besar serta tempat yang lebih bersih dibandingkan kapal DBS I. Sedangkan untuk kapal DBS I sendiri saya cukup merasa khawatir karena selain umur kapal yang sudah tua saya rasa fasilitas yang digunakan sudah banyak yang rusak.

#### 5. Bentuk perhatian karyawan PT. Sumekar Sumenep

Perhatian merupakan bentuk sikap Empathy seseorang yang di mana dalam memberikan pelayanan yaitu dengan perhatian yang tulus dan tidak membedakan calon penumpang. Sesuai hasil wawancara bersama Bapak Bambang sebagai manager operasional selaku terkait dengan kepentingan masyarakat yang diutamakan dan bentuk perhatian yang diberikan yaitu menyatakan bahwa :

*“Tentunya kepentingan masyarakat itu diutamakan, karena bagaimanapun masyarakat atau penumpang adalah diibaratkan raja bagi kita. Sudah disediakan fasilitas yang standart dan diperlakukan dengan pelayanan yang baik. (08 Juni 2022 di Kantor PT. Sumekar).*

Peneliti kembali melakukan wawancara bersama masyarakat atau penumpang selaku informan kunci terkait dengan bentuk perhatian yang diberikan PT. Sumekar dalam memberikan pelayanan di pelabuhan Kalianget. Hasil wawancara bersama ibu Mila menyatakan bahwa:

*“Karyawan terkadang acuh tak acuh dengan permasalahan yang terjadi misalnya tempat yang kita tempati dengan barang itu tercampur sering terjadi di kapal DBS I. Apalagi seperti kemarin yang di mana kapal dari PT. Sumekar ini sempat tidak berlayar hal ini tentunya harus lebih diperhatikan lagi karena bagaimanapun kapal merupakan salah satu transportasi yang sangat penting bagi masyarakat khususnya kepulauan”. (07 Juni 2022).*

Hasil wawancara bersama saudari Ari yang menyatakan bahwa :

*“Berhubung kapal pada DBS III itu desainnya memang lumayan sulit, selagi ada karyawan ABK maka akan diberikan arahan kepada calon penumpang apabila kebingungan untuk mencari tempat tidur atau lain sebagainya dan saya rasa tidak pilih kasih semuanya diperlakukan dengan sama. Namun juga sering kali terjadi penumpukan penumpang, dan yang paling sering terjadi pada saat momentum ketika di bulan ramadhan”. (10 Juni 2022).*

Hasil wawancara bersama bapak Hendri yang menyatakan bahwa :

*“Berkenaan dengan karyawan saya rasa perhatian yang mereka berikan cukup baik, namun perlu diperbaiki lagi karena meskipun mereka memberikan perhatian secara ekspresif atau ekspresinya itu kurang baik sehingga membuat ketidaknyamanan penumpang. (10 Juni 2022)*

Dapat ditarik kesimpulan yaitu tentunya sebagai pengguna KMP Dharma Bahari Sumekar selaku penumpang ingin selalu diberikan perhatian dari karyawan namun dari sebegini pendapat masyarakat atau penumpang di atas menyatakan bahwa perhatian yang diberikan masih kurang baik dari segi sikap maupun yang mereka berikan dalam melayani penumpang. Sesuai dengan hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan secara langsung di pelabuhan Kalianget peneliti mendapatkan hasil temuan karyawan PT. Sumekar sudah memberikan sikap empati dengan memberikan perhatian yang cukup baik untuk penumpang. Hanya saja memang terkadang ada sebagian karyawan yang acuh tak acuh dengan kejadian yang terjadi.

### **Pembahasan**

Dari hasil penelitian yang sudah peneliti deskripsikan maka dapat dihasilkan pembahasan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pelayanan PT. Sumekar Sumenep
  - a. Faktor pendukung

Pada penelitian ini, Faktor pendukung pada pelayanan PT Sumekar sebagai berikut:

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana di pelabuhan yaitu : Ruang tunggu, tempat loket pembelian tiket, kamar mandi umum dan lahan parkir. Rangkaian analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan terkait dengan sarana dan prasarana di pelabuhan lintas Kalianget mendapatkan hasil temuan bahwa sarana dan prasarana yang ada di pelabuhan merupakan milik Pelindo, yang di mana PT. Sumekar menyewa sarana dan prasarana tersebut sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dapat digunakan dan dimanfaatkan di pelabuhan.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana di atas kapal yaitu : Kasur tidur, kursi duduk, toilet, kantin tempat ibadah, televisi, AC dan kipas. Transporasi laut yang disediakan oleh PT. Sumekar yaitu kapal DBS I & DBS III merupakan bentuk bukti fisik yang di sediakan oleh PT. Sumekar.

#### **b. Faktor penghambat**

Faktor penghambat pada pelayanan PT. Sumekar sebagai berikut :

- 1) Terdapat beberapa sarana dan prasarana yang sudah rusak  
Terdapat beberapa fasilitas yang sudah rusak, seperti kipas dan AC yang sering tidak dinyalakan hal ini tentunya memberikan ketidaknyamanan kepada

penumpang karena keadaan di dalam kapal yang panas.

2) Kurangnya kelayakan pada fasilitas DBS I

Sarana dan prasarana yang kurang layak digunakan seperti, pada kapal DBS I selain umur kapal yang sudah tua terdapat beberapa fasilitas yang sudah tidak berfungsi.

2. Upaya meningkatkan pelayanan pada PT. Sumekar Sumenep

Pada penelitian ini upaya untuk meningkatkan pelayanan yaitu dapat dilihat dari kinerja dan kemampuan karyawan. Saat ini para pengguna transportasi laut sudah memiliki banyak pilihan untuk menggunakan transportasi laut. Sehingga menjadi tuntutan bagi perusahaan khususnya PT. Sumekar agar memiliki karyawan yang kompetensinya bagus dalam bekerja, yang dimana karyawan tersebut mampu bekerja dengan handal serta melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan pokok fungsinya. Hasil rangkaian analisis kualitatif yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melalui observasi dan wawancara dengan informan menghasilkan temuan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan kompetensi melalui kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dan kesesuaian serta kedisiplinan karyawan dalam bekerja tentunya akan memberikan harapan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau penumpang serta mampu untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Jadi, upaya yang dilakukan oleh PT. Sumekar untuk meningkatkan kinerja pelayanannya yaitu kemampuan yang handal dalam bekerja dan harus memberikan ketanggapan dalam bekerja yang di mana karyawan harus mampu mengerjakan

pekerjaannya sesuai dengan fungsinya serta mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat karena tentunya penumpang ingin selalu dilayani dengan respon yang baik. Namun di samping itu masih tidak ada penertiban dalam pembelian tiket dan tidak ada penertipan di atas kapal, sehingga tidak jarang terjadi bahwa calon penumpang tersebut saling desak-desakan ketika membeli tiket dan untuk naik ke atas kapal bahkan muatan barang tidak di tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan.

3. Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan PT. Sumekar Sumenep

Dapat dilihat dari hasil penelitian yang sudah peneliti deskripsikan terkait dengan tingkat kepuasan pada pelayanan PT. Sumekar yaitu : Yang pertama di lihat dari sarana yang disediakan oleh PT. Sumekar berupa kapal DBS I dan DBS III yang di lengkapi dengan sara dan prasarana di atas kapal maupun di pelabuhan untuk digunakan oleh penumpang KMP Dharma Bahari Sumekar sudah membantu masyarakat kepulauan yang ada di Sumenep dalam melakukan pemindahan tempat mapun distribusi barang namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang sudah tidak dapat digunakan atau rusak. Yang kedua di lihat dari kesesuaian karyawan dalam memberikan pelayanan yang handal merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dilakukan. Karyawan PT. Sumekar yang bekerja dengan handal dapat meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau penumpang KMP Dharma Bahri Sumekar. Yang ketiga di lihat dari pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan dengan kompetensi yang dimiliki serta melayani masyarakat dengan tanggap dan respon yang baik. karyawan PT. Sumekar dalam melayani masyarakat atau penumpang KMP Dharma bahari Sumekar sudah merespon dengan baik dalam



menanggapi setiap keluhan dan pertanyaan dari penumpang. Namun meskipun di respon tindak lanjutannya itu kurang baik. Yang keempat kepercayaan masyarakat atau penumpang dengan jaminan keamanan, keselamatan dan kenyamanan pada transportasi laut PT. Sumekar. Masyarakat sudah cukup merasa aman dan nyaman menggunakan kapal DBS III namun untuk DBS I terkait dengan keamanan cukup mengawatirkan serta kurang nyaman untuk menggunakannya. Yang kelima di lihat dari sikap empati PT. Sumekar dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan rasa empati kepada masyarakat atau penumpang, karyawan selalu memberikan perhatian kepada penumpang. Hanya saja terkadang ada sebagian karyawan yang acuh tak acuh dengan kejadian yang terjadi.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan pada penelitian yaitu faktor pendukung pada pelayanan PT. Sumekar yaitu tersedianya sarana dan prasarana di pelabuhan maupun di atas kapal yang dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh penumpang. Selain itu faktor penghambat pada pelayanan PT. Sumekar yaitu terdapat beberapa sarana dan prasarana yang rusak dan kurangnya kelayakan pada fasilitas BDS I. Adapun upaya yang dilakukan oleh PT. Sumekar untuk meningkatkan kinerja pelayanannya yaitu dapat dilakukan dengan memiliki kemampuan yang handal dalam bekerja serta memberikan ketanggapan dengan respon yang baik dalam melayani masyarakat atau penumpang yang di mana karyawan harus mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan fungsinya serta mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Hal ini tentunya akan memberikan kepuasan bagi masyarakat pada pelayanan yang di berikan PT. Sumekar serta

dengan adanya jaminan keamanan, keselamatan, kenyamanan untuk penumpang dan bentuk perhatian atau sikap empati terhadap masyarakat atau penumpang. Namun di samping itu masyarakat atau penumpang juga merasa tidak puas karena masih terdapat keluhan dari masyarakat atau penumpang yang di mana masih tidak ada penertiban dan kurangnya kontrol di pelabuhan maupun di atas kapal. Adapun juga terkait dengan fasilitas yang disediakan harus lebih diperhatikan lagi untuk kenyamanan dan kepuasan penumpang pada kapal yang digunakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirul & Alamsyahril (2020). Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik. ISBN 978-623-6591-20-8. Pustaka Learning Center.
- Jinca (2011). Transportasi Laut Indonesia (Analisis Sistem dan Studi Kasus). Surabaya. Brilian Internasional.
- Mustafa, & Abdul Thalib. (2017). Kemitraan dalam Pelayanan Publik. ISBN 978-602-6576-002. Yogyakarta. Calpulis.
- Nashar, Dr. H (2017). Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. ISBN 978-623-7161-97-4. Pamekasan. Duta Media Publishing.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methos). Bandung. Alfabeta.