

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :
Maha Reza
181010023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Maha Reza
181010023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang betanda tangan di bawah ini saya :

Nama :Maha Reza
NPM :181010023
Fakultas :Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi :Administrasi Negara

Menyatakan bahwa ‘’Skripsi’’ yang saya buat dengan judul:

‘’Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT Asdp Indonesia Ferry (Persero) Di Kota Batam’’

Adalah hasil karya sendiri dan bukan ‘’duplikasi’’ dari karya orang lain.sepengetahuan saya,didalam naskah skripsi ini terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali yang secara tertulis ditulis didalam naskah ini disebutkan dlam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur PLAGIASI,saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan hak kelulusan yang peroleh dibatalkan,serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



Maha Reza
181010023

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN
LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA
FERRY (PERSERO) DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Maha Reza
181010023**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 01 Agustus 2022


Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing



ABSTRAK

Pulau Batam juga merupakan bagian dari provinsi kepulauan riau dimana dalam hal penyebrangan kepulau sekitar wilayah Batam sangat diperlukan transportasi laut serta perkapalan. pada hakekatnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang berfungsi sebagai penghubung antar daerah untuk merangsang dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara menyeluruh guna meningkatkan perekonomian daerah dan nasional. PT ASDP Telaga Punggur salah satu BUMN yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, sudah seharusnya mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dan penyedia jasa dapat melaksanakan pelayanan prima di sektor publik. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena merupakan tujuan utama dalam menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Jika terjadi lonjakan pengguna jasa dan logistik pada hari tertentu akan mengakibatkan pengguna jasa dan logistik merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT ASDP Telaga punggur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sudah baik dan cukup disiplin namun masih ada beberapa faktor penghambat yang mungkin perlu ditingkatkan lagi agar tercapai pelayanan yang efektif dan efisien kepada pengguna jasa layanan PT ASDP Telaga punggur Kota Batam.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, ASDP Indonesia Ferry.

ABSTRACT

Batam Island is also part of the Riau Archipelago province where in terms of crossing the islands around the Batam area, sea transportation and shipping are very necessary. In essence, sea transportation is one of the economic veins that functions as a liaison between regions to stimulate and drive development activities as a whole in order to improve the regional and national economy. PT ASDP Telaga Punggur, one of the SOEs that provides direct services to the community, should prioritize customer satisfaction and provide good service to service users and service providers can carry out excellent service in the public sector. The service apparatus has no reason not to prioritize customer satisfaction, because it is the main goal in determining success in providing services to service users. If there is a surge in service and logistics users on a certain day, it will result in service and logistics users feeling disappointed with the services provided by the ASDP Telaga Punggur port, Batam City. This research uses qualitative research with descriptive approach method. The results of this study can be concluded that PT ASDP Telaga punggur in providing services to service users is good and quite disciplined, but there are still several inhibiting factors that may need to be improved in order to achieve effective and efficient services to service users of PT ASDP Telaga punggur Batam City.

Keywords: *Effectiveness, Service, ASDP Indonesia Ferry.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan hidayahnya. sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, biserta bimbingan, arahan serta dorongan dari berbagai pihak. untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam, sekaligus pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Putera Batam
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Selaku pembimbing skripsi penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Segenap Dosen Program Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Kepada kedua orang tua saya dan adik saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat penuh kepada penulis.
6. Kepada Sahabat-Sahabat saya khususnya Liya Agustina, Chindyana, Yuliana, Sinta, Sam Gadis, Husnul, Cantika dan Rekan kerja team Hunde yang selalu mensupport penulis.
7. Kepada Ilham yang selalu menemani dan mendukung penuh penulis.
8. Semua Teman-Teman prodi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Semua Staff PT ASDP Telaga punggur kota batamb yang telah membantu saya baik secara langsung dan tidak langsung.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Bagi semua pihak yang telah membvantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikanya mendapatkan balsan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, amin.

Batam, 01 Agustus 2022


Maha Reza



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Efektifitas	7
2.1.1 Kriteria Efektifitas	8
2.1.2 Indikator Efektivitas	9
2.1.3 Aspek-Aspek Efektifitas	9
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas	10
2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik	13
2.1.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	14
2.1.8 Indikator Pelayanan Publik	16
2.1.9 Penumpang dan Logistik	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Sifat Penelitian	22
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.3.1 Lokasi Penelitian	23
3.3.2 Periode Penelitian	23
3.4 Sumber Data	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Gambaran Umum Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Di Kota Batam	27

4.2.1 Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	31
4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam.....	37
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.2 Efektivitas Terhadap Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	43
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan logistik Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Kota Batam	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan ASDP Telaga Punggur Kota Batam	2
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang dan Logistik	3
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	23
Tabel 3. 2 Daftar Informan.....	24



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.499 pulau dan garis pantai sepanjang 81.000 km dan perairannya yang meliputi laut teritorial, perairan kepulauan dan perairan pedalaman meliputi wilayah seluas 2,7 juta km atau 70% dari luas wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang mengharuskan beberapa kegiatan memerlukan transportasi seperti transportasi laut yang menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Sama seperti wilayah lainnya pulau Batam merupakan daerah industri yang dikelilingi oleh beberapa pulau dan letaknya sangat strategis yaitu di perbatasan beberapa negara asia. (Rep-Mat, 2017)

Pulau Batam juga merupakan bagian dari provinsi kepulauan riau dimana dalam hal penyebrangan kepulau sekitar wilayah Batam sangat diperlukan transportasi laut serta perkapalan. Di Indonesia transportasi laut memegang peranan penting, pada hakekatnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang berfungsi sebagai penghubung antar daerah untuk merangsang dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara menyeluruh guna meningkatkan perekonomian daerah dan nasional.

Perkembangan ekonomi daerah dapat terlihat dari banyaknya pergerakan barang, salah satunya dari sektor transportasi laut. Sektor transportasi laut dapat menjangkau tempat-tempat pedalaman dan jauh yang tidak dapat dijangkau oleh

moda transportasi lainnya. Transportasi laut Ro-Ro (*Roll On Roll Off*) merupakan salah satu jenis transportasi laut yang dapat menjangkau lokasi tersebut. Kapal roro tersebut ditangani oleh Badan Usaha Milik Negara, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), yang juga dikenal dengan ASDP. ASDP adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang transportasi air. Tugas utama perusahaan ini adalah memberikan akses angkutan umum.

PT ASDP Telaga Punggur salah satu perusahaan BUMN yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah seharusnya mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dan penyedia jasa dapat melaksanakan pelayanan prima di sektor publik. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena merupakan tujuan utama dalam menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Adapun data yang didapat mengenai fasilitas pelayanan yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

No	Prasarana	Jumlah
1	Dermaga RoRo	2 Unit
2	Loket Penumpang RoRo	1 Unit
3	Loket Kendaraan	1 Unit
4	Movable Bridge	2 Unit
5	Gang Way	1 Unit

Sumber : Pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah fasilitas yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam masih tergolong sedikit yang dimana hal ini akan berakibat pada penumpang dan logistik pengguna pelabuhan dimana jika terjadi lonjakan penumpang dan logistik pada hari tertentu akan

berakibat pada penumpang dan logistik yang merasa kecewa terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam. Seperti kasus pada berita elektronik (Suarabatam.id, 2022) waktu memasuki hari lebaran dimana banyak penumpang dan logistik yang ingin mudik yang dimana penumpang dan logistik tersebut kecewa terhadap fasilitas pelayanan karena penumpang dan logistik tersebut tidak bisa menaikan kapal karena. Berikut ini data yang didapat mengenai jumlah penumpang dan logistik pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang dan Logistik

Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang	Total Logistik
Juni	2021	5.167	11.002
Juli	2021	2.245	7.086
Agustus	2021	1.713	7.180
September	2021	4.235	10.387
Oktober	2021	8.281	14.422
November	2021	8.048	12.666
Desember	2021	10.574	16.205
Januari	2022	12.883	16.985
Februari	2022	9.926	14.205
Maret	2022	10.351	15.271
April	2022	8.177	14.289
Mei	2022	20.008	19.561

Sumber : Pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diperoleh data mengenai jumlah penumpang dan logistik pada pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam pada bulan Juni 2021 sampai bulan Mei 2022, dimana jumlah penumpang dan logistik pada bulan Juli 2021 hingga Agustus 2021 banyak mengalami penurunan kemudian pada bulan Oktober 2021 hingga Mei 2022 jumlah penumpang dan logistik mengalami kenaikan secara drastis hal ini menuntut pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam untuk segera meningkatkan efektivitas pelayanan karena hal tersebut

sangat dibutuhkan oleh penumpang dan logistik karena efektivitas pelayanan yang diharapkan akan memberikan kenyamanan kepada penumpang dan logistik serta jika efektivitas terpenuhi maka akan memberikan dampak positif kepada pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Sebelum penelitian ini dilakukan ada penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh (Andi, 2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Berdasarkan temuan penelitian, ketidak profesionalan pegawai dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugasnya, seperti datang terlambat dan kemudian ketidakhadiran petugas di loket pelayanan karena pegawai tidak berada di tempat pada jam kerja, adalah ditemukan.

Selanjutnya penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Putri Andinafa Augustin, 2021) dengan judul Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa masih banyaknya bus Trans Jogja mengalami kerusakan pada fisik bus dan halte seperti cat pada body bus Trans jogja yang telah usang serta masih banyaknya AC yang rusak kemudian masih terdapat sebagian interior bus telah rusak.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA FERRY (Persero) DI KOTA BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah fasilitas yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam masih kurang maksimal.
2. Terdapat penumpang dan logistik merasa kecewa terhadap fasilitas pelayanan karena kapasitas kapal yang diberikan sangat terbatas.
3. Jumlah penumpang dan logistik banyak mengalami kenaikan tetapi tidak disertai dengan efektifitas pelayanan yang efektif.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah yang dimanfaatkan untuk menghindari dari keberadaan penyimpangan dan perluasan topik dengan tujuan agar penelitian tersebut lebih terarah dan lebih sederhana dalam memudahkan untuk membahas penelitian yang ditargetkan untuk diteliti secara detail. batasan masalah dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam?”
2. Apa saja faktor yang memengaruhi terhadap “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa keunggulan atau manfaat penelitian dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ide-ide yang ada dalam rangka memperkaya temuan-temuan ilmiah, dan bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis :

Karya ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan kemampuan peneliti dan sebagai sumbangan pemikiran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini akan membantu pembaca dan warga memahami kemanjuran layanan yang diberikan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektifitas

Efektivitas sering digunakan sebagai gagasan tentang efektivitas yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Memperhatikan kepuasan mencapai tujuan organisasi, memuaskan ambisi, menumbuhkan sumber daya dan aspirasi orang-orang organisasi dan memiliki pengaruh yang bermanfaat bagi masyarakat adalah semua cara untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif mengandung arti mampu membuahkan hasil atau bermanfaat. Efektivitas didefinisikan sebagai kapasitas untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Masturi *et al.*, 2021:2568)

Sejauh mana individu mencapai produk yang diinginkan didefinisikan sebagai efektivitas. Artinya suatu pekerjaan dianggap efektif apabila dapat diselesaikan sesuai dengan rencana baik dari segi waktu, uang, maupun kualitas. Efektivitas adalah konsekuensi dari membuat pilihan untuk membimbing personel bawahan, sering dikenal sebagai manajemen. Keterkaitan antara *output* dan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai didefinisikan sebagai efektivitas (penggunaan). (Gafar, 2021:1952)

Hubungan antara hasil dan tujuan yang membuat organisasi, program, atau kegiatan lebih berhasil disebut sebagai efektivitas. Hidayat mendefinisikan efektivitas sebagai sejauh mana suatu tujuan (kualitas, kuantitas, atau waktu) telah terpenuhi semakin besar proporsi target yang dicapai, semakin besar pula

dampaknya. Menurut Sedarmayanti efektivitas menggambarkan hubungan antara keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan nilai-nilai lainnya. (Hanum *et al.*, 2022:48).

2.1.1 Kriteria Efektifitas

Menurut (Gafar, 2021:1953) kriteria efektivitas terdiri dari lima komponen: produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan beradaptasi, dan pengembangan.

1. Produksi

Sebagai kriteria efektivitas berkaitan dengan pengukuran keluaran utama organisasi keuntungan, penjualan, kertas ditangani, mitra dilayani, dan sebagainya adalah contoh metrik produksi.

2. Efisiensi

Sebagai kriteria efektivitas berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya yang terbatas oleh organisasi.

3. Kepuasan

Kepuasan mengacu pada kinerja organisasi dalam melayani tuntutan pekerja anggotanya. Sikap staf, penggantian karyawan, ketidakhadiran, ketidakaktifan, keluhan.

4. Adaptasi

Adaptasi mengacu pada reaksi organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan eksternal seperti persaingan, tuntutan, konsumen, kualitas produk, dan sebagainya, serta perubahan internal seperti inefisiensi, ketidakbahagiaan, dan sebagainya, merupakan contoh adaptasi lingkungan.

5. Perkembangan

Sebagai kriteria efektivitas mengacu pada tugas organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan kemampuan dan potensinya untuk berkembang.

2.1.2 Indikator Efektifitas Pelayanan

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur atau menilai variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

1 waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan maka semakin banyak tugas lain menyusul maka dalam hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas.

2 Kecermatan

Kecermatan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah ketelitian, keseksamaan, dan kehati-hatian maka pelayanan harus menerapkan hal itu dalam memberikan pelayanan.

3 Gaya pemberian layanan

Faktor gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran yang biasanya digunakan untuk mengukur efektivitas kerja.

2.1.3 Aspek-Aspek Efektifitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat (Ali *et al.*, 2019:5) efisiensi suatu program dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut:

1. Aspek tugas atau fungsi

Secara spesifik suatu lembaga dikatakan efektif jika menjalankan tanggung jawab atau fungsinya, dan suatu program pembelajaran dikatakan efektif jika tugas dan fungsinya dilaksanakan secara efisien dan siswa belajar dengan baik.

2. Aspek rencana atau program

Yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, apabila semua rencana dapat diselesaikan maka rencana atau program tersebut dianggap efektif.

3. Aspek ketentuan dan peraturan

Efisiensi suatu program juga dapat ditunjukkan dalam bekerja atau tidak berfungsinya aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk menjaga kelangsungan proses operasinya. Elemen ini terdiri dari pedoman untuk instruktur dan murid; jika aturan-aturan ini dijalankan secara memadai, itu menandakan bahwa ketentuan atau aturan tersebut telah beroperasi dengan sukses

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program dianggap berhasil dari segi hasil jika tujuan program atau kondisi ideal dapat terpenuhi.

2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas

Menurut (Ali *et al.*, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sebagai berikut :

1. Sumber Daya

Sumber daya manusia, bersama dengan aspek lain seperti aset dan uang, sangat penting dalam setiap organisasi atau perusahaan. Sebagai salah satu peran dalam perusahaan, sumber daya manusia harus ditangani secara efisien untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

2. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Pembuatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan.

3. Petugas Ramah dan Kompeten

Sarana dan prasarana adalah setiap barang, bergerak atau tidak, yang digunakan untuk memenuhi tujuan bersama. Menciptakan sarana dan prasarana yang secara khusus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, lembaga, atau perusahaan.

2.1.5 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Ismianingtyas & Agustina, 2017:128)

Pelayanan adalah upaya memberikan bantuan atau bantuan kepada orang lain, baik materil maupun non materil, agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Administrasi menunjukkan pelaksanaan kekuasaan dan otoritas. Aparat birokrasi dapat mengklaim otoritas di negara ini karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara. (Gafar, 2021:1953)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2014, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan dan dalam rangka dari penegakan hukum dan peraturan. (Ristiani, 2020:166)

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu ukuran profesionalisme suatu organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang ditampilkan sudah baik dari segi atau dapat dikatakan pelayanan prima baik, menyenangkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan maka lembaga atau organisasi tersebut dapat dikatakan profesional.

2.1.6 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Ristiani, 2020:166) penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar pelayanan yang sederhana yaitu mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, dan diukur, dengan proses yang jelas dan biaya yang murah bagi masyarakat dan penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas dan menyelaraskan atas dasar komitmen atau kesepakatan

3. Akuntabel

Tindakan yang diperlukan Standar Layanan harus dilakukan dan dilaporkan kepada pihak terkait

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi

5. Transparansi

Transparansi dan akses publik terhadap standar layanan diperlukan

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan tersedia bagi orang-orang dari semua latar belakang ekonomi, jarak geografis, dan kemampuan fisik dan mental

2.1.7 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Ali *et al.*, 2019:6) bagian inti dari pelayanan publik harus mencakup hal-hal berikut:

1. Hak dan kewajiban penyedia dan pengguna layanan publik harus jelas dan dipahami oleh semua pihak.
2. Penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, prosedur dan hasil pelayanan publik harus diupayakan untuk memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Jika pelayanan publik pemerintah terpaksa mahal, instansi pemerintah terkait wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut (Ali *et al.*, 2019:6) pelayanan publik yang profesional sejalan dengan permintaan masyarakat mengandung pengertian pelayanan publik yang ditentukan oleh akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyedia layanan (aparatus pemerintah), dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efisien, dengan penekanan pada keberhasilan penyelesaian maksud dan tujuan.

2. Lurus, dalam arti proses atau cara pelayanan dilakukan secara sederhana, cepat, tepat, dan lugas juga mudah dipahami dan dipraktikkan oleh anggota masyarakat yang meminta layanan.
3. Ketika kita berbicara tentang kejelasan dan kepastian, kita menyiratkan bahwa ada kejelasan dan kepastian tentang:
 - a. proses layanan.
 - b. Persyaratan layanan, yang meliputi kriteria teknis dan administratif.
 - c. Satuan kerja dan otoritas yang berwenang memberikan pelayanan dan bertanggung jawab untuk itu.
 - d. Kekhususan biaya atau tarif layanan, serta cara pembayarannya.
 - e. Jadwal untuk penyelesaian layanan.
4. Keterbukaan, artinya tata cara dan tata cara kata unit atau pejabat penanggung jawab penyedia jasa, waktu penyelesaian, rincian waktu tarif, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diberitahukan secara terbuka dalam agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik yang meminta maupun tidak. Ini berlaku apakah publik memintanya atau tidak.
5. Efisiensi menyangkut hal-hal sebagai berikut:
 - a. Kebutuhan layanan hanya dibatasi pada topik yang secara langsung relevan dengan pencapaian tujuan layanan, dengan tetap memperhatikan integrasi antara persyaratan dan produk layanan terkait.
 - b. Dilarang mengulangi pemenuhan persyaratan dalam hal proses pemberian pelayanan publik yang bersangkutan memerlukan

kelengkapan persyaratan dari unit kerja/instansi pemerintah terkait lainnya.

6. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan apabila persyaratan ketepatan dan ketepatan waktu terpenuhi. Reseptif, dengan peningkatan fokus pada daya tanggap dan kemampuan untuk segera bereaksi terhadap tantangan, persyaratan, dan tujuan orang-orang yang dilayani. Beradaptasi, dan mampu segera menyelesaikan segala persoalan yang muncul tentang harapan, ambisi, dan aspirasi masyarakat yang dilayani, yang selalu mengalami perubahan dan perluasan

2.1.8 Indikator Pelayanan Publik

Menurut (Ismianingtyas & Agustina, 2017:129) menggunakan ukuran atau indikator untuk menilai pelayanan publik antara lain :

1. *Tangibles*, seperti fasilitas fisik, peralatan, staf, dan fasilitas komunikasi yang diselenggarakan oleh penyedia jasa.
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang tepat adalah apa yang kami maksudkan ketika kami berbicara tentang ketergantungan.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah Kesiapan untuk membantu konsumen jasa dan memberikan pelayanan secara jujur disebut *responsiveness* atau daya tanggap.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pe Pengetahuan, kebaikan, dan keterampilan petugas penyedia jasa dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen jasa merupakan jaminan atau kepastian dalam konteks ini.

5. *Emphaty* adalah Kapasitas untuk memberikan perhatian individual kepada pelanggan layanan merupakan komponen penting dari empati.

2.1.9 Penumpang dan Logistik

Selain pelanggan dan konsumen, kita akan mengenal istilah penumpang di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam, dimana tidak ada perbedaan mendasar dalam memaknai pelanggan dan penumpang, karena penumpang juga merupakan orang atau sekelompok pelanggan dan konsumen yang menggunakan layanan pelabuhan. ASDP Kota Batam Telaga Punggur Hanya saja kata "penumpang" mengacu pada individu yang menggunakan jasa transportasi dari pelabuhan ASDP di Telaga Punggur di Kota Batam. Dalam arti luas, penumpang adalah orang atau sekelompok orang yang diangkut oleh suatu jasa angkutan. Logistik adalah serangkaian tindakan yang menyampaikan komoditas dari pemasok ke pengguna akhir sejalan dengan sistem saluran distribusi masing-masing. (Johnson Kennedy, 2019:138)

Pelabuhan adalah struktur di dekat muara laut, sungai, atau danau yang menerima kapal dan mengangkut barang dan orang di atasnya. Ini umumnya memiliki peralatan untuk memuat dan membongkar kapal yang ditambatkan. Sementara itu, pelabuhan dapat digambarkan sebagai badan air yang terlindung dari gelombang laut dan memiliki fasilitas terminal dermaga dan fasilitas lainnya.

Sesuai dengan struktur perusahaan, PT. ASDP Indonesia Ferry adalah sejenis Badan Usaha Milik Negara, yaitu suatu perusahaan berbentuk badan usaha negara yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara/pemerintah (departemen keuangan) selaku pemegang saham dan Menteri Negara. Badan

Usaha Milik Negara sebagai pengelola, karena perusahaan ini menguasai hajat hidup orang banyak dan melaksanakan tujuan pemerintah, maka harus diawasi atau dikendalikan oleh pemerintah.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis akan membuat daftar temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan, kemudian akan memberikan rangkuman dari temuan tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang telah dibuat sebagai berikut ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Andi Nur'aini (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Tingkat ketepatan waktu dan disiplin staf Kelurahan masih perlu diperhatikan, karena kedua aspek ini sangat penting dalam penyampaian layanan publik yang efektif dan efisien.
2	Farikhah, dkk (2022)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Proses layanan adalah kumpulan komponen yang memberikan layanan dengan integritas sehingga tindakan seperti memelihara, mengembangkan, dan mengelola upaya pendidikan dapat dilakukan bersama siswa, instruktur, dan sekolah untuk membangun sistem yang luas.

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
3	Rizka Ismianingtyas, Isnafitria Agustina (2017)	Kualitas Pelayanan Transportasi Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Pelayanan PT KAI DAOP (Area Operasi) Stasiun VIII Sidoarjo sudah efektif. Hanya saja belum tersedianya mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) dan fasilitas ruang tunggu yang memadai, terutama pada saat hari libur. Stasiun Sidoarjo juga tidak bisa menyediakan tiket rombongan, dan tiket kereta api lokal tidak bisa dibeli secara <i>online</i> .
4	Lintang Rahmawati, dkk (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kebenaran, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan lingkungan semuanya telah dilaksanakan secara memadai.
5	Ida Yunari Ristiani (2020)	Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi.

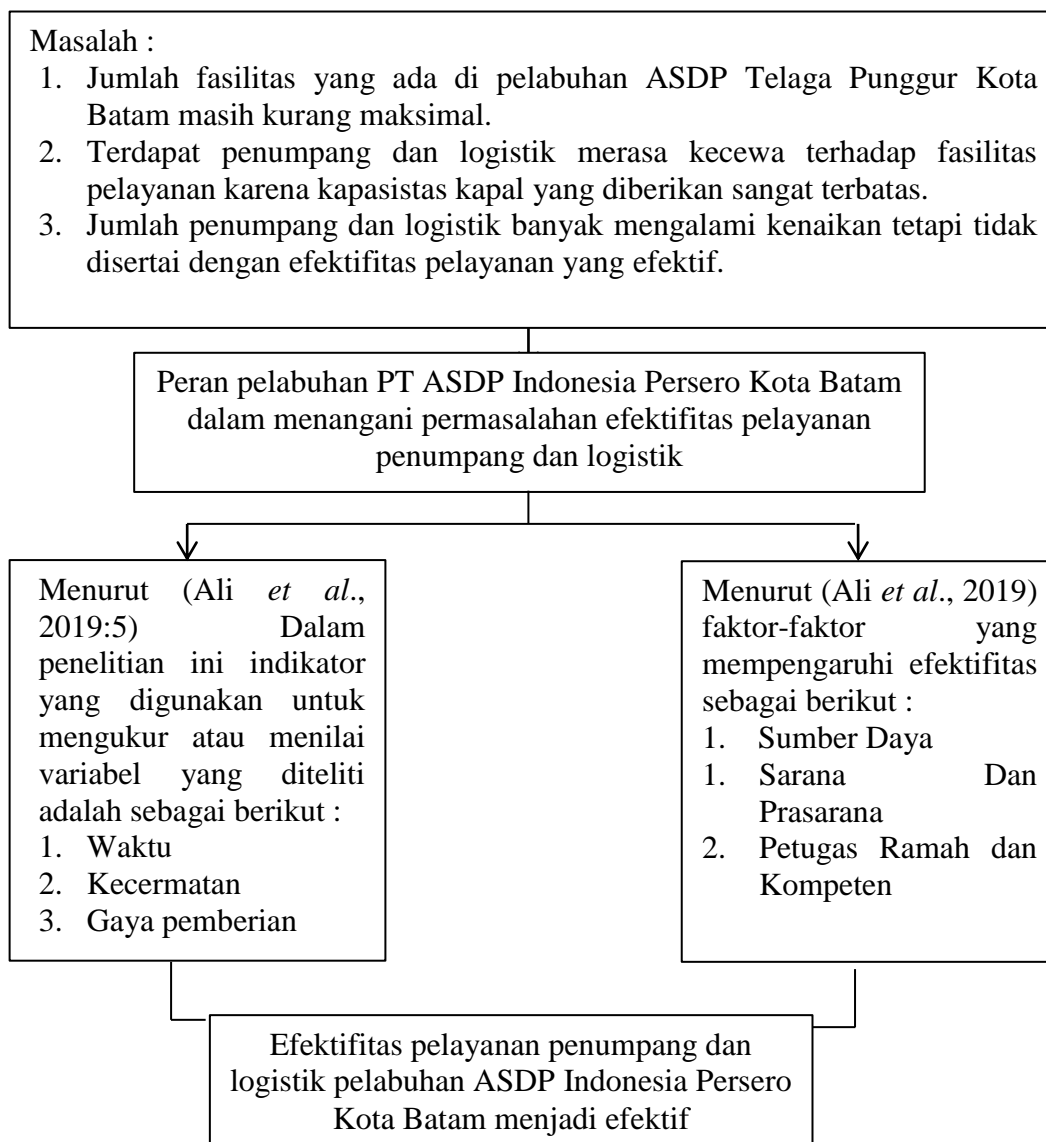
Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
6	Masrin Gafar (2021)	Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Tolitoli	Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif	Keefektifan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tolitoli belum bisa dikatakan efektif; tiga dari lima indikator yaitu Efisiensi, Kepuasan, dan Pengembangan belum terpenuhi.
7	Dompok & Riyandra (2019)	Analisis Efektivitas Kebijakan Dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kota Batam Terhadap Peningkatan Presentase Pelaksanaan Amdal	Penelitian deskriptif kualitatif	Kinerja AMDAL di Kota Batam untuk kawasan industri penting seperti Batamindo, Kabil, dan Panbil bermanfaat dalam pelaksanaan AMDAL. Hanya untuk wilayah pesisir masih belum efektif karena minimnya pengetahuan dan karakter nakal para eksekutif perusahaan.

Sumber : Data Penelitian 2022

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka kerja adalah model konseptual tentang bagaimana teori terhubung ke berbagai aspek yang dianggap sebagai kesulitan kritis. Berikut ini adalah masalah yang peneliti hadapi sebagai konsekuensi dari pengamatan mereka::



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

menurut (Rahmawati *et al.*, 2021:16), penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang mengungkapkan suatu fakta dari adanya suatu peristiwa, benda, kegiatan, proses, atau makhluk hidup yang dilakukan secara manual. apa adanya” dalam waktu dekat atau dalam jangka panjang yang mungkin ada dalam ingatan responden. Dalam penelitian deskriptif, tiga strategi yang sering digunakan: metode studi kasus, metode survei, dan metode eksperimen. Dalam contoh ini, penulis memilih metode teknik studi kasus karena subjek yang diteliti didasarkan pada gejala dan kenyataan di lapangan.

3.2 Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metodologi penelitian kualitatif. Teknik penelitian kualitatif adalah yang menggunakan metodologi penelitian yang dapat memberikan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta pengamatan terhadap perilaku orang. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran rinci tentang tulisan, ucapan, atau perilaku yang dapat disaksikan oleh individu, masyarakat, organisasi dalam masyarakat, dan kelompok masyarakat dalam konteks tertentu yang diteliti secara holistik, komprehensif, dan komprehensif.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis memilih lokasi penelitian pada PT ASDP Indonesia ferry (Persero) beralamat Jln.pattimura RT 002/002 Teluk Nipah, Telaga pungur, Desa Kabil, Kec. Nongsa, Kota Batam.Telp/Faks 0778 (479171)-(479170) Email:asdp_Batam@yahoo.co.id.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Maret 2022			April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022			
1	Studi Pustaka	■	■	■													
2	Penyusunan Skripsi			■	■	■	■	■	■	■							
3	Pengumpul Data							■	■	■	■	■					
4	Pengolahan Data									■	■	■					
5	Menganalisis dan Kesimpulan											■	■	■			
6	Penulisan Laporan Akhir												■	■	■		
7	Penyerahan Laporan														■	■	■

Sumber : Data Penelitian 2022

3.4 Sumber Data

Peneliti menggunakan dua jenis sumber data untuk mengumpulkan informasi. Sumber data dalam peneliti ini ialah :

1. Data primer

Merupakan informasi yang diterima langsung dari seseorang yang telah diidentifikasi oleh peneliti sebagai informan dalam penelitian ini dan telah didekati secara tatap muka. Dalam Penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah para pegawai PT ASDP Ferry (Persero) Kota Batam.

2. Data sekunder

Merupakan data yang didapatkan peneliti dari jurnal, buku-buku, penelitian terdahulu, dari website PT ASDP Ferry (Persero) Kota Batam dan dokumen-dokumen penting dari instansi tersebut.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian.

Pendekatan pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara

Wawancara adalah pendekatan pengumpulan data yang melibatkan melakukan wawancara langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya oleh peneliti. Informan dalam penelitian ini meliputi: Personil PT ASDP Ferry Persero.

Tabel 3. 2 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Deni Afrizal	Pengendali Dokumen
2	Haryanto	Supervisi
3	Deddy Triwijaya	Staf Usaha
4	Septian Pratama	Petugas Operasional Lapangan
5	Amy Sarah	Penumpang
6	Muhammad Zulfikar	Penumpang
7	Enita Zora	Penumpang
8	Noven Efendi	Penumpang
9	Trisnawati	Penumpang

Sumber : PT ASDP Ferry Persero

1. Observasi

observasi mengacu pada pengamatan cermat dan pendokumentasian gejala yang diselidiki. Mengamati orang-orang di PT ASDP Ferry (Persero) di Kota Batam.

2. Catatan dan dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan tindakan yang telah terjadi. Dokumentasi dalam penelitian seringkali berupa foto dan alat bantu visual lainnya. Dokumentasi digunakan untuk mendukung fakta dan informasi yang dikumpulkan di lapangan, sehingga legitimasi penelitian dapat dibuktikan.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut (Rahmawati *et al.*, 2021:17) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup 3 tahap yakni:

1. Pengumpulan data

1. Pengumpulan data

Merupakan serangkaian tugas yang melibatkan pengumpulan data dari semua sumber yang tersedia, termasuk primer dan sekunder. Ini juga mengubah hasil wawancara yang dilakukan peneliti menjadi transkrip dan mengubah makalah menjadi format deskriptif atau tabel.

2. Reduksi data

Merupakan kegiatan untuk menyeleksi kembali data yang telah efektif dikumpulkan dan ditranskripsikan dengan memilih item utama, meringkas gambar yang lebih jelas, dan memodifikasi apa yang diperlukan berdasarkan

apa yang ditemukan di lokasi penelitian, khususnya pelabuhan ASDP Telaga Punggur di Kota Batam.

1 Penyajian Data

adalah kumpulan organisasi yang memungkinkan tercapainya temuan penelitian. Tampilan data berusaha menyediakan potensi untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

2. Penarikan kesimpulan

Ini adalah langkah terakhir dalam prosedur pengumpulan data. Setelah mengumpulkan catatan, pola keterlibatan, arah sebab dan akibat, dan proposisi lainnya, peneliti menarik kesimpulan.

