



Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Syahbandar (Studi tentang Eksepsi Penumpang sesuai Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 di Pelabuhan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao)

Usman Lauda Amin,¹ Ahmad Atang,¹ Rahmad Laan,¹ Wahid Hasyim TRA Beni,² Syarifuddin Darajad^{3*}

¹Magister Sosiologi Universitas Muhammadiyah Kupang, Indonesia

²Doktor Sosiologi Universitas Muhammadiyah Kupang, Indonesia

³Doktor Manajemen Universitas Muhammadiyah Kupang, Indonesia

Email: email usmanlaudaa@gmail.com, ahmadatang0502@gmail.com, rahmadlaan@gamil.com, wahidhasyimumpkupang@gmail.com, udinalor19@gmail.com

*Korespondensi

Article History: Received: 09-02-2026, Revised: 10-03-2026, Accepted: 11-03-2026, Published: 31-03-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi standar pelayanan penumpang oleh Syahbandar berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 di Pelabuhan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao, serta mengkaji persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ditentukan secara purposif yang meliputi pejabat Syahbandar, petugas pelabuhan, petugas keamanan, Dinas Perhubungan Kabupaten Rote Ndao, serta penumpang jasa angkutan laut. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru telah dilaksanakan sesuai ketentuan regulasi, terutama pada aspek keselamatan dan keamanan pelayaran. Namun demikian, pelaksanaan standar pelayanan belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek kenyamanan fasilitas, keteraturan antrean, ketepatan waktu keberangkatan, dan keterbukaan informasi pelayanan. Persepsi penumpang secara umum menilai pelayanan Syahbandar cukup baik dari sisi keselamatan dan sikap petugas yang ramah, tetapi masih menyoroti keterbatasan fasilitas pelabuhan dan lemahnya sistem informasi sebagai faktor utama ketidakpuasan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara standar pelayanan normatif dengan praktik pelayanan di lapangan, sehingga diperlukan peningkatan fasilitas, penguatan sumber daya manusia, serta perbaikan sistem komunikasi dan informasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di pelabuhan wilayah kepulauan.

Kata Kunci:

implementasi kebijakan; Pelabuhan Pantai Baru; persepsi penumpang standar pelayanan; Syahbandar

Abstract

This study aims to describe and analyze the implementation of passenger service standards by the Harbormaster based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 37 of 2015 at Pantai Baru Port, Rote Ndao Regency, as well as to examine passengers' perceptions of the services provided. This research employs a qualitative approach with data collection methods including observation, in-depth interviews, and documentation.

Research informants were purposively selected and consisted of Harbormaster officials, port officers, security personnel, the Rote Ndao Regency Transportation Office, and sea transportation passengers. Data analysis was conducted using a descriptive qualitative method through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with triangulation techniques applied to ensure data validity. The results indicate that the implementation of Harbormaster service standards at Pantai Baru Port has been carried out in accordance with regulatory provisions, particularly in terms of maritime safety and security. However, the implementation of these service standards has not yet been fully optimal, especially regarding facility comfort, queue management, departure punctuality, and transparency of service information. Passengers generally perceive the Harbormaster's services as fairly good in terms of safety and the friendliness of officers, but they continue to highlight the limited port facilities and the weak information system as the main sources of dissatisfaction. This study concludes that there is a gap between normative service standards and actual service practices in the field, indicating the need for improvements in facilities, strengthening of human resources, and enhancement of communication and service information systems to improve the quality of public services at ports in archipelagic regions.

Keywords:

Harbormaster; Pantai Baru Port; passenger perception; policy implementation; service standards



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Pendahuluan

Pelabuhan merupakan simpul strategis dalam sistem transportasi laut yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat bongkar muat barang dan penumpang, tetapi juga sebagai representasi kualitas pelayanan publik di sektor perhubungan. Dalam konteks ini, Syahbandar memiliki peran krusial sebagai otoritas yang bertanggung jawab terhadap keselamatan pelayaran, pengawasan operasional, serta penyelenggaraan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah (Pemerintah Republik Indonesia, 2008; Karso, 2021). Kualitas pelayanan dalam transportasi laut menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna jasa serta keberlanjutan sistem transportasi itu sendiri. Studi terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa transportasi laut (Zhou & Suh, 2025; Tjendana & Pranitasari, 2024)

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 menetapkan standar pelayanan minimal bagi penumpang angkutan laut yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keteraturan, dan kesetaraan pelayanan (Handoko & Fofid, 2020). Namun demikian, implementasi standar tersebut di pelabuhan kecil dan menengah masih menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional. Dalam konteks global, penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan transportasi laut masih menjadi perhatian penting karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pengguna dan efektivitas sistem transportasi (Jinca, 2011).

Kabupaten Rote Ndao sebagai wilayah kepulauan yang terpisah dari pusat pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Timur memiliki ketergantungan tinggi terhadap transportasi laut (Suyono, 2007). Pelabuhan Pantai Baru sebagai pelabuhan penyeberangan utama yang menghubungkan Pulau Rote dengan Kota Kupang

memegang peranan vital dalam mobilitas masyarakat dan distribusi logistik. Tingginya intensitas aktivitas penyeberangan menuntut adanya pelayanan publik yang optimal, khususnya dalam memenuhi standar pelayanan penumpang (Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 2015; Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2018). Namun, kondisi empiris menunjukkan adanya berbagai permasalahan, antara lain keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toilet, dan sarana informasi; ketidaktertiban dalam proses naik turun penumpang; ketidakpastian jadwal keberangkatan; serta keterbatasan sumber daya manusia (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan, 2020). Penelitian empiris menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti ketepatan waktu, keandalan layanan, serta kualitas fasilitas fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Ikhsan, 2025)

Permasalahan lain yang cukup menonjol adalah ketepatan waktu dan keterbukaan informasi pelayanan. Keterlambatan keberangkatan kapal masih kerap terjadi akibat faktor cuaca, kesiapan kapal, dan kondisi operasional. Dalam situasi tersebut, informasi yang diterima penumpang sering kali tidak jelas dan tidak disampaikan secara tepat waktu. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan keluhan dari penumpang, serta memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan Syahbandar. Dari aspek sumber daya manusia, keterbatasan jumlah petugas Syahbandar dan petugas pendukung menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang responsif dan optimal. Beban kerja yang tinggi, khususnya pada jam sibuk, berdampak pada lambatnya penanganan keluhan dan kurangnya pengawasan terhadap ketertiban penumpang. Selain itu, pelayanan bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak belum sepenuhnya mendapatkan perhatian khusus, baik dari sisi fasilitas maupun mekanisme pelayanan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pelabuhan besar atau terminal peti kemas serta lebih menekankan pada aspek kepuasan pengguna secara umum (Aguw, 2013; Mandala et al., 2016; Dani, 2019; Hidayat, 2022; Iskandar et al., 2023; Salim et al., 2022). Masih terdapat keterbatasan kajian yang secara spesifik mengkaji implementasi standar pelayanan berbasis regulasi formal (seperti Permenhub Nomor 37 Tahun 2015) serta mengaitkannya dengan persepsi penumpang di pelabuhan penyeberangan skala kecil dan wilayah kepulauan. Terdapat research gap berupa kurangnya penelitian yang mengintegrasikan implementasi kebijakan pelayanan (*regulatory compliance*) dengan pengalaman empiris pengguna jasa di pelabuhan daerah terpencil. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis komprehensif mengenai implementasi standar pelayanan Syahbandar berbasis regulasi nasional dengan pendekatan persepsi pengguna jasa di pelabuhan penyeberangan wilayah kepulauan, yang selama ini masih minim dikaji dalam literatur internasional maupun nasional.

Secara teoretis, penelitian ini menggunakan perspektif teori pelayanan publik dan teori kualitas pelayanan (*service quality*). Teori kualitas pelayanan, khususnya model *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, menekankan lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang terbukti relevan dalam berbagai studi sektor transportasi (Zhou & Suh, 2025; Dewa, 2023; Jaya, 2021). Selain itu, pendekatan implementasi kebijakan digunakan untuk menganalisis sejauh mana regulasi pelayanan publik dapat diterjemahkan ke dalam praktik operasional di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi standar pelayanan penumpang oleh Syahbandar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 di Pelabuhan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao, serta untuk mendeskripsikan dan mendalami persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi laut, khususnya di wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan sumber daya. Selain itu, penelitian ini juga penting sebagai upaya evaluatif terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik agar lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi dasar rekomendasi bagi pihak Syahbandar dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelabuhan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Moleong, 2005; Sugiyono, 2017). Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait seperti petugas syahbandar, operator pelabuhan, dan penumpang, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan di Pelabuhan Pantai Baru. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan (terutama Permenhub Nomor 37 Tahun 2015), serta laporan dan arsip yang relevan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dikategorikan, diinterpretasikan, dan dianalisis secara induktif (Bogdan & Biklen, 1997; Creswell, 2014) untuk memahami implementasi kebijakan standar pelayanan syahbandar serta mengidentifikasi bentuk-bentuk eksepsi penumpang yang terjadi di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Standar Pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru

Syahbandar sebagai institusi publik di bidang transportasi laut memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan standar operasional prosedur (SOP) menjadi instrumen penting untuk menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan (Dwiyanto, 2018). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah operasional sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dengan demikian, SOP harus memiliki prinsip, seperti kejelasan di mana langkahnya harus spesifik, mudah dimengerti dan tidak ambigu. Di samping itu, ada prinsip kepatuhan di mana SOP harus selalu mengacu pada regulasi dan kebijakan dari atas. Dengan adanya SOP, mekanisme monitoring dan audit dapat dikendalikan, dan SOP dapat direvisi kapan saja agar tetap relevan. Berdasarkan ketentuan tersebut, setiap instansi di bawahnya diharapkan dapat melaksanakan SOP yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pelayaran feri, telah diatur SOP sebagaimana Permenhub Nomor 37 Tahun 2015.

Berdasarkan regulasi tersebut, Syahbandar Pelabuhan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao telah mengimplementasikan standar pelayanan dalam memberikan

layanan kepada penumpang (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2015). Implementasi ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 serta regulasi teknis lainnya di bidang keselamatan dan kepelabuhanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Tata Usaha Syahbandar:

“Standar pelayanan di Pelabuhan Pantai Baru berpedoman pada Permenhub Nomor 37 Tahun 2015. Seluruh petugas telah memahami aspek pelayanan seperti keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keandalan, serta ketepatan waktu. Standar tersebut menjadi pedoman kerja sehari-hari dan setiap petugas wajib bekerja sesuai SOP yang berlaku (Wawancara dengan Kepala Tata Usaha Syahbandar, 28 September 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan telah diinternalisasi sebagai pedoman operasional dalam pelaksanaan tugas Syahbandar. Berdasarkan penjelasan informan, standar operasional pelayanan sebagaimana diatur dalam Permenhub tersebut di atas sudah berjalan sejak tahun 2015. Itu artinya, sudah 10 tahun SOP diberlakukan secara nasional dan belum ada perubahan atau revisi. Sebagai sebuah pedoman pelayanan, SOP di atas berlaku secara nasional, namun kondisi daerah, keamanan pelayanan, kondisi laut, faktor cuaca dan manusia masing-masing daerah tentu berbeda antara yang satu dengan yang lain. Sungguhpun begitu, terdapat indikator yang menentukan dalam pelayanan pelayaran, yakni keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keandalan, ketepatan waktu dan keteraturan pelayaran. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, hal ini menunjukkan adanya *compliance* atau kepatuhan terhadap regulasi (Edward, 1980), meskipun dalam praktiknya masih dipengaruhi oleh kondisi lokal.

Dalam melaksanakan ketentuan tersebut, petugas di lapangan senantiasa diarahkan untuk mematuhi aspek keselamatan dan keamanan pelayaran sebagai prioritas utama. Aspek ini merupakan bagian dari dimensi *assurance* dalam teori kualitas pelayanan (*servqual*), yang menekankan pentingnya jaminan keamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa (Parasuraman et al., 1988). Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan Godlif yang menyatakan bahwa:

“Aspek keamanan dan keselamatan pelayaran sangat penting karena yang dilayani adalah manusia dan barang. Oleh karena itu, petugas di lapangan selalu melakukan pemeriksaan dokumen kapal, pengecekan alat keselamatan, pengawasan jumlah penumpang dan kendaraan sesuai manifes, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) hanya setelah kapal dinyatakan laik laut. Kapal tidak akan diberangkatkan apabila belum memenuhi persyaratan keselamatan” (Wawancara dengan Kepala Tata Usaha Syahbandar, 28 September 2025).

Implementasi standar pelayanan pada aspek keselamatan telah dijalankan secara prosedural dan konsisten oleh petugas syahbandar. Dalam perspektif implementasi kebijakan, hal ini mencerminkan adanya kepatuhan (*compliance*) terhadap regulasi yang berlaku, khususnya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 (Edward, 1980). Selain aspek keselamatan dan keamanan, kenyamanan penumpang merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif teori SERVQUAL, kenyamanan berkaitan dengan dimensi

tangible, yaitu ketersediaan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian, Syahbandar Pelabuhan Pantai Baru telah berupaya menyediakan fasilitas dasar pelayanan. Hal ini disampaikan oleh informan sebagai berikut:

“Kami telah menyediakan fasilitas dasar seperti ruang tunggu, area parkir, serta pengaturan naik-turun penumpang. Namun, pada waktu tertentu, terutama saat lonjakan penumpang, kenyamanan belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan fasilitas” (Wawancara dengan Kepala Tata Usaha Syahbandar, 28 September 2025).

Meskipun fasilitas dasar telah tersedia, kapasitas layanan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang, terutama pada periode puncak seperti hari besar keagamaan dan musim liburan. Hal ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dari sisi pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi masyarakat. Pelayanan yang baik akan menghasilkan persepsi positif, sedangkan keterbatasan pelayanan akan menimbulkan persepsi negatif. Namun demikian, kepuasan masyarakat bersifat relatif karena dipengaruhi oleh ekspektasi masing-masing individu (Kotler & Keller, 2016). Dengan demikian, meskipun standar pelayanan telah diterapkan, tingkat kepuasan pengguna jasa tetap dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan.

Selain kenyamanan, aspek ketepatan waktu dan kesetaraan pelayanan juga menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan. Ketepatan waktu berkaitan dengan dimensi *reliability*, yaitu kemampuan layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Namun, dalam konteks transportasi laut, ketepatan waktu sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan kesiapan operasional kapal. Hal ini ditegaskan oleh informan sebagai berikut:

“Keterlambatan keberangkatan kapal umumnya disebabkan oleh kondisi cuaca, gangguan teknis kapal, serta peningkatan jumlah penumpang dan kendaraan. Dalam pelayanan, kami tetap berupaya memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh penumpang” (Wawancara Kepala Tata Usaha Syahbandar, 28 September 2025).

Keterlambatan bukan semata-mata disebabkan oleh faktor internal, tetapi juga oleh kondisi eksternal yang tidak dapat dikendalikan. Dalam perspektif implementasi kebijakan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh faktor lingkungan (*environmental factors*) terhadap efektivitas pelaksanaan kebijakan (Grindle, 1980). Selanjutnya, dalam aspek kesetaraan pelayanan, syahbandar berupaya memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh pengguna jasa tanpa diskriminasi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan keadilan dan inklusivitas (Denhardt & Denhardt, 2015). Namun, dalam praktiknya masih terdapat tantangan berupa tekanan dari penumpang tertentu yang menginginkan perlakuan khusus.

Kendala Implementasi dan Pelayanan Operasional

Meskipun standar pelayanan telah diterapkan, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala utama yang dihadapi antara lain

keterbatasan fasilitas, jumlah petugas yang belum ideal, serta lonjakan penumpang pada waktu tertentu. Kepala Tata Usaha Syahbandar menjelaskan bahwa “kendala utama meliputi keterbatasan fasilitas pelabuhan, jumlah petugas yang belum ideal, serta lonjakan penumpang. Hal ini berdampak pada belum optimalnya implementasi standar pelayanan secara menyeluruh” (Wawancara tanggal 28 September 2025).

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya (*resources*) yang menjadi faktor penghambat keberhasilan implementasi kebijakan (Edward, 1980). Pada tingkat operasional, implementasi standar pelayanan juga dilakukan oleh petugas tiket sebagai garda terdepan pelayanan. Petugas tiket memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban, keselamatan, dan keteraturan pelayanan. Wawancara dengan salah satu informan menjelaskan bahwa: “Kami melayani penumpang sesuai antrean, memastikan setiap penumpang memiliki tiket resmi, serta membatasi jumlah tiket sesuai kapasitas kapal. Namun, pada kondisi tertentu antrean menjadi sulit dikendalikan karena lonjakan penumpang” (Wawancara dengan Leonard Ndolu, 5 Oktober 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *reliability* telah diupayakan, meskipun masih menghadapi kendala di lapangan. Selain itu, petugas tiket juga menekankan pentingnya koordinasi dengan syahbandar dalam menjaga keselamatan pelayaran, khususnya dalam pengendalian jumlah penumpang sesuai kapasitas kapal. Namun demikian, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, loket, serta rendahnya kesadaran sebagian penumpang terhadap aturan pelayanan menjadi faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas implementasi di lapangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan, terdapat berbagai tantangan, hambatan, dan kendala yang memengaruhi kelancaran serta kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan tiket. Petugas tiket memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam memastikan keteraturan, keselamatan, dan kepatuhan terhadap kapasitas penumpang sesuai ketentuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas tiket telah memahami dan berupaya menerapkan standar pelayanan syahbandar sesuai regulasi yang berlaku. Hal ini tercermin dalam upaya pengendalian jumlah penumpang, pengawasan penjualan tiket, serta koordinasi dengan pihak syahbandar dalam menangani permasalahan di lapangan. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan adanya tingkat kepatuhan (*compliance*) yang cukup baik dari pelaksana kebijakan di tingkat operasional (Edward, 1980). Namun demikian, implementasi standar pelayanan belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek kenyamanan dan keteraturan antrean. Keterbatasan fasilitas serta lonjakan jumlah penumpang pada waktu tertentu menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, tekanan dari penumpang yang ingin dilayani di luar prosedur juga menjadi tantangan tersendiri bagi petugas dalam menegakkan aturan secara konsisten.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan realitas implementasi di lapangan. Dalam kerangka teori SERVQUAL, permasalahan ini berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *tangible*, di mana keterbatasan fasilitas dan kemampuan merespons situasi padat penumpang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Selain petugas tiket, implementasi standar pelayanan juga dilakukan oleh petugas keamanan sebagai bagian penting dalam menjaga ketertiban dan keselamatan di area pelabuhan. Petugas keamanan memiliki peran dalam pengawasan akses masuk, pengaturan arus penumpang, serta pencegahan potensi gangguan keamanan. Sebagaimana disampaikan oleh informan, “Petugas keamanan melakukan pengawasan di pintu masuk, pengaturan arus penumpang, serta memastikan tidak ada penumpang tanpa tiket yang masuk ke area dermaga. Keselamatan penumpang menjadi prioritas utama” (Wawancara dengan John Lani, 11 Oktober 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi SOP pada aspek keamanan telah dijalankan sesuai dengan tugas dan kewenangan petugas. Dalam perspektif pelayanan publik, hal ini mencerminkan dimensi *assurance*, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan jaminan keamanan kepada pengguna jasa. Selain itu, petugas keamanan juga berperan dalam menjaga ketertiban antrean dan mengatur jalur penumpang serta kendaraan. Namun demikian, efektivitas pengaturan tersebut sering kali terganggu pada saat terjadi lonjakan jumlah penumpang. Dijelaskan oleh informan bahwa “ketertiban sering terganggu ketika jumlah penumpang meningkat secara signifikan, sehingga sulit mengendalikan semua penumpang, terutama yang tidak mengikuti aturan” (Wawancara dengan John Lani, 11 Oktober 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa faktor perilaku pengguna jasa menjadi salah satu kendala dalam implementasi standar pelayanan. Dalam kajian pelayanan publik, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap aturan pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan (Denhardt & Denhardt, 2015). Lebih lanjut, kendala lain yang dihadapi petugas keamanan meliputi keterbatasan jumlah personel, kurangnya fasilitas pendukung, serta rendahnya kesadaran penumpang terhadap aturan keselamatan. Ditegaskan oleh informan bahwa “Kendala utama meliputi lonjakan penumpang, keterbatasan personel keamanan, serta kurangnya kesadaran penumpang terhadap aturan keselamatan” (Wawancara dengan John Lani, 11 Oktober 2025).

Dalam perspektif implementasi kebijakan, kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya (*resources*) yang berdampak pada belum optimalnya pelaksanaan kebijakan (Edward, 1980). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penyediaan fasilitas pendukung guna meningkatkan efektivitas pelayanan.

Eksepsi Penumpang terhadap Pelayanan Syahbandar

Penumpang sebagai pengguna jasa transportasi laut merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh syahbandar. Dalam perspektif pelayanan publik, persepsi penumpang menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*perception*) yang diterima pengguna jasa (Parasuraman et al., 1988).

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah penumpang di Pelabuhan Pantai Baru, diperoleh gambaran bahwa persepsi penumpang terhadap pelayanan Syahbandar menunjukkan variasi penilaian pada beberapa aspek pelayanan. Pada aspek keselamatan dan keamanan, sebagian besar penumpang memberikan penilaian positif. Hal ini terlihat dari adanya pemeriksaan kapal sebelum

keberangkatan, pengawasan jumlah penumpang, serta keterlibatan petugas keamanan di area pelabuhan. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu informan:

“Petugas selalu memeriksa kapal sebelum berangkat sehingga kami merasa cukup aman. Namun, pada saat pelabuhan ramai, pengawasan belum sepenuhnya optimal, terutama ketika proses naik ke kapal berlangsung secara bersamaan” (Wawancara dengan Adrianus Giri, 20 Oktober 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada kondisi tertentu. Dengan demikian, implementasi SOP pada aspek keselamatan dapat dikatakan berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan pada situasi padat penumpang. Pada aspek kenyamanan, penumpang menilai bahwa fasilitas pelabuhan masih belum memadai. Keterbatasan ruang tunggu, minimnya tempat duduk, serta kurangnya perlindungan dari panas dan hujan menjadi keluhan utama. Salah satu informan dari penumpang menjelaskan bahwa “Jika penumpang banyak, ruang tunggu menjadi tidak nyaman. Kondisi ini semakin terasa saat terjadi lonjakan penumpang, seperti pada hari besar keagamaan atau musim liburan” (Wawancara dengan Adrianus Giri, 20 Oktober 2025).

Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan pada dimensi *tangible*, yaitu ketersediaan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Tjiptono, 2019). Selain itu, aspek ketepatan waktu dan keterbukaan informasi menjadi perhatian utama penumpang. Keterlambatan keberangkatan kapal masih sering terjadi, yang umumnya disebabkan oleh faktor cuaca dan kesiapan kapal. Namun, permasalahan utama yang dirasakan penumpang adalah kurangnya informasi yang jelas dan tepat waktu dari pihak pelabuhan. Informan menegaskan bahwa “Kami sering menunggu lama tanpa penjelasan yang pasti dari petugas, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan” (Wawancara dengan Adrianus Giri, 20 Oktober 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* belum sepenuhnya optimal. Dalam pelayanan publik, penyampaian informasi yang cepat dan akurat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna jasa (Kotler & Keller, 2016). Pada aspek ketertiban, penumpang menilai bahwa petugas telah berupaya mengatur antrean dan arus penumpang, namun pengawasan belum konsisten, terutama pada saat terjadi lonjakan penumpang. Kondisi ini menyebabkan masih adanya penumpang yang saling mendahului saat proses naik kapal. Sementara itu, dalam aspek kesetaraan pelayanan, penumpang pada umumnya menilai bahwa pelayanan telah diberikan secara adil dan tidak diskriminatif. Namun, dalam situasi tertentu terdapat persepsi bahwa penumpang yang lebih aktif atau memiliki kedekatan dengan petugas dapat memperoleh pelayanan lebih cepat.

Secara keseluruhan, persepsi penumpang menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan bahwa “Secara umum pelayanan sudah cukup baik pada aspek keselamatan dan keamanan, namun pada

aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan” (Hasil wawancara dengan Adrianus Giri, 20 Oktober 2025).

Dalam perspektif teori SERVQUAL, kondisi ini menunjukkan adanya *service gap*, yaitu perbedaan antara harapan penumpang dengan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini terutama terjadi pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*. Selain itu, persepsi penumpang juga dipengaruhi oleh kondisi operasional seperti lonjakan jumlah penumpang, keterbatasan fasilitas, serta perilaku pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh faktor eksternal dan karakteristik pengguna jasa.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru cenderung positif pada aspek keselamatan dan keamanan, namun masih menunjukkan ketidakpuasan pada aspek kenyamanan, ketepatan waktu, dan keterbukaan informasi. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi standar pelayanan telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas, penguatan sistem informasi pelayanan, serta peningkatan konsistensi pengawasan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan penumpang di Pelabuhan Pantai Baru merupakan aspek sentral dalam menilai keberhasilan implementasi standar operasional prosedur (SOP) oleh syahbandar. Dalam perspektif pelayanan publik, persepsi penumpang menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa ditentukan oleh kesesuaian antara harapan (*expectation*) dan pelayanan yang diterima (*perception*) (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, persepsi penumpang tidak hanya menggambarkan kondisi pelayanan, tetapi juga menunjukkan tingkat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi penumpang terhadap pelayanan Syahbandar menunjukkan kecenderungan yang beragam pada setiap dimensi pelayanan. Pada aspek keselamatan dan keamanan, penumpang umumnya memberikan penilaian positif. Hal ini ditunjukkan melalui adanya pemeriksaan kapal sebelum keberangkatan, pengawasan jumlah penumpang, serta keterlibatan petugas keamanan di area pelabuhan. Penumpang merasa lebih aman karena adanya pengawasan tersebut, meskipun pada kondisi tertentu, khususnya saat pelabuhan dalam keadaan ramai, pengawasan dinilai belum sepenuhnya optimal. Sebagaimana disampaikan oleh informan bahwa penumpang merasa aman karena adanya pemeriksaan kapal sebelum keberangkatan, namun pengawasan masih perlu ditingkatkan pada saat terjadi lonjakan penumpang (Hasil wawancara, 20 Oktober 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih memerlukan penguatan dalam situasi operasional tertentu.

Di sisi lain, aspek kenyamanan masih menjadi kelemahan utama dalam pelayanan. Penumpang menilai bahwa fasilitas pelabuhan seperti ruang tunggu, tempat duduk, serta perlindungan dari panas dan hujan masih terbatas dan belum memadai. Keterbatasan ini semakin dirasakan ketika terjadi lonjakan jumlah penumpang, seperti pada masa liburan atau hari besar keagamaan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh informan bahwa keterbatasan fasilitas menyebabkan

ketidaknyamanan penumpang selama menunggu keberangkatan (Hasil wawancara, 20 Oktober 2025). Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *tangible*, yaitu ketersediaan fasilitas fisik yang belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara optimal (Tjiptono, 2019).

Selain itu, aspek ketepatan waktu dan keterbukaan informasi juga menjadi perhatian utama penumpang. Keterlambatan keberangkatan kapal masih sering terjadi akibat faktor cuaca dan kesiapan operasional kapal. Namun, permasalahan yang paling dirasakan oleh penumpang adalah kurangnya informasi yang jelas dan tepat waktu dari pihak pelabuhan. Penumpang sering kali menunggu tanpa kepastian, yang pada akhirnya menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan bahwa penumpang sering menunggu tanpa penjelasan yang pasti dari petugas (Hasil wawancara, 20 Oktober 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* belum berjalan secara optimal, terutama dalam penyampaian informasi kepada pengguna jasa (Kotler & Keller, 2016).

Dalam aspek ketertiban pelayanan, penumpang menilai bahwa petugas telah berupaya mengatur antrean dan arus penumpang, namun pengawasan dinilai belum konsisten, terutama pada saat terjadi lonjakan penumpang. Kondisi ini menyebabkan masih adanya penumpang yang saling mendahului saat proses naik kapal. Sementara itu, dalam aspek kesetaraan pelayanan, penumpang pada umumnya menilai bahwa pelayanan telah diberikan secara adil dan tidak diskriminatif. Namun demikian, dalam situasi tertentu terdapat persepsi bahwa penumpang yang lebih aktif atau memiliki kedekatan dengan petugas dapat memperoleh pelayanan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip keadilan dalam pelayanan publik telah berjalan, namun masih memerlukan konsistensi dalam pelaksanaannya (Denhardt & Denhardt, 2015).

Secara keseluruhan, persepsi penumpang menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan. Dalam perspektif teori SERVQUAL, kondisi ini dikenal sebagai *service gap*, yaitu perbedaan antara harapan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Kesenjangan tersebut terutama terlihat pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *reliability*.

Lebih lanjut, kondisi operasional seperti lonjakan jumlah penumpang, keterbatasan fasilitas, serta perilaku pengguna jasa turut memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh faktor eksternal dan lingkungan operasional. Dari sisi kelembagaan, syahbandar sebagai representasi negara memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan dan kelayakan pelayanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam pengelolaan pelabuhan, sehingga koordinasi antarlembaga menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan (Grindle, 1980).

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa implementasi standar pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru telah berjalan dengan baik pada aspek keselamatan dan keamanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, dan ketertiban pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan fasilitas, penguatan sistem informasi pelayanan, peningkatan kapasitas

petugas, serta edukasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal, responsif, dan berkelanjutan.

Dinas Perhubungan menegaskan bahwa koordinasi dengan pihak Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru berjalan cukup baik, terutama dalam aspek pengawasan operasional penyeberangan, penanganan keluhan masyarakat, serta perencanaan peningkatan pelayanan transportasi laut. Meskipun demikian, Dinas Perhubungan juga mengakui bahwa kewenangan utama dalam pengelolaan pelabuhan dan keselamatan pelayaran berada pada pemerintah pusat melalui Syahbandar, sehingga peran pemerintah daerah lebih bersifat koordinatif dan fasilitatif dalam mendukung kelancaran pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Rote Ndao, diperoleh gambaran bahwa secara umum persepsi penumpang terhadap pelayanan Syahbandar dinilai cukup baik, khususnya pada aspek keselamatan dan keamanan pelayaran (Sabatier & Mazmanian, 1980). Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan dan penerapan standar keselamatan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, aspek kenyamanan fasilitas pelabuhan masih menjadi keluhan utama penumpang dan dinilai paling memengaruhi tingkat kepuasan pelayanan. Keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu, tempat duduk, serta perlindungan dari kondisi cuaca menjadi faktor yang menyebabkan ketidaknyamanan, terutama pada saat terjadi lonjakan penumpang.

Selain itu, keterlambatan keberangkatan kapal masih sering terjadi akibat faktor cuaca dan kesiapan operasional kapal. Akan tetapi, yang menjadi perhatian utama penumpang adalah kurangnya penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu dari pihak pelabuhan. Kondisi ini memperkuat persepsi negatif penumpang terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, aspek ketertiban penumpang, khususnya saat proses naik dan turun kapal, masih perlu ditingkatkan melalui penguatan pengawasan serta edukasi kepada masyarakat agar lebih disiplin dalam mengikuti aturan yang berlaku.

Lebih lanjut, hasil wawancara juga menunjukkan perlunya penguatan koordinasi lintas instansi, peningkatan fasilitas pelabuhan, serta perbaikan sistem informasi pelayanan sebagai upaya untuk menjawab ekspektasi penumpang. Secara keseluruhan, meskipun implementasi standar pelayanan Syahbandar telah berjalan sesuai regulasi, persepsi penumpang menunjukkan adanya tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada kenyamanan, keterbukaan informasi, dan ketertiban pelayanan, khususnya dalam konteks wilayah kepulauan seperti Kabupaten Rote Ndao.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015. Aspek keselamatan dan keamanan pelayaran menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan, yang tercermin dari penerapan prosedur pemeriksaan kapal, pengawasan jumlah penumpang, serta keterlibatan petugas dalam memastikan kelayakan pelayaran. Namun demikian, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek kenyamanan dan ketepatan waktu pelayanan yang masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, kondisi cuaca, serta kendala operasional di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan

implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya dan kondisi lingkungan operasional.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap pelayanan Syahbandar cenderung positif pada aspek keselamatan dan keamanan, namun masih menunjukkan ketidakpuasan pada aspek kenyamanan, keterbukaan informasi, dan ketertiban pelayanan. Keterbatasan fasilitas pelabuhan, kurangnya penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu, serta belum optimalnya pengaturan antrean menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi tersebut. Meskipun petugas dinilai cukup ramah dan membantu, jumlah petugas serta konsistensi pengawasan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui penguatan fasilitas pelabuhan, peningkatan kapasitas dan jumlah sumber daya manusia, serta pengembangan sistem informasi pelayanan yang lebih transparan dan responsif. Dengan demikian, pelayanan Syahbandar di Pelabuhan Pantai Baru diharapkan dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa secara optimal, khususnya dalam konteks wilayah kepulauan.

Referensi

- Aguw, R. (2013). Tanggung jawab syahbandar dalam keselamatan pelayaran ditinjau dari Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. *Lex Administratum*, 1(1), 46-47).
- Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. (2020). *Pelatihan Pelayanan Publik Bagi Petugas Pelabuhan*. BPSDMP.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2015). *Inaportnet, Sistem Informasi Standar Pelayanan Kapal Barang*. <https://dephub.go.id:https://dephub.go.id/post/read/inaportnet,-sistem-informasi>. Diakses pada tanggal 13 Oktober 2025.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative research for education* (Vol. 368). Allyn & Bacon.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dani, A. (2019) *Implementasi Kebijakan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pekanbaru*. Tesis. Universitas Islam Riau.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Dewa, G. K. (2023). Analisis kualitas pelayanan transportasi laut terhadap kepuasan penumpang. *Jurnal Transportasi Laut Indonesia*, 15(2), 112–125.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. (2018). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*

- Publik di Pelabuhan*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Edward, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Handoko, W. & Fofid, W. T. (2020). *Hukum Maritim dan Pengelolaan Lalu Lintas Angkutan Laut dan Kepelabuhanan*. PIP Semarang.
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>.
- Ikhsan, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada transportasi laut. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 12(1), 45–60.
- Iskandar, I., Hafni, N., & Abubakar, M. B. (2023). Analisis Upaya Pemerintah dalam Penerapan Pelayanan Kapal Melalui INAPORTNET (Studi: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe di Provinsi Aceh). *Jurnal Transparansi Publik (JTP)*, 3(1), 1-6. <https://doi.org/10.29103/jtp.v3i1.11557>.
- Jaya, W. K. (2021). *Ekonomi Kelembagaan: Studi Kasus Sektor Transportasi dan Sektor Lainnya*. Elex Media Komputindo.
- Jinca, M. Y. (2011). *Transportasi Laut Indonesia*. Brilian Internasional.
- Karso, A. (2021). *Implementasi kebijakan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan sebagai kepala pemerintah di pelabuhan*. Insania.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Mandala, E., Setyadharja, R., & Jefri, R. R. N. M. (2016). Implementasi Kebijakan Tentang Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) (Studi Kasus di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kijang). *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(2), 247-264. <https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.247-264>.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2010). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Utama*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2012). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2014). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan*. Kementerian Perhubungan Republik

Indonesia.

- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980). The implementation of public policy: A framework of analysis. *Policy studies journal*, 8(4), 538-560. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>.
- Salim, M. A., Sinaga, K., & Ibrahim, Z. (2022). Implementasi Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Izin Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan Medan. *Jurnal Publik Reform*, 9(2), 85-92.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyono, R. (2007). *Shipping Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Lembaga Manajemen PPM.
- Tjendana, F., & Pranitasari, D. (2024). Service quality and customer satisfaction in maritime transportation services. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2), 89–102.
- Zhou, L., & Suh, W. (2025). A Study on Port Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Referral Intention: Focusing on Korean Container Terminals Amid Smart Port Development. *Systems*, 13(6), 486. <https://doi.org/10.3390/systems13060486>.