

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
TERMINAL PENUMPANG BANDARMASIH**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh:

Rizka Amalia Ardia Puteri

NIM. 1910411220008



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
TERMINAL PENUMPANG BANDARMASIH**

A. Nama Mahasiswa : Rizka Amalia Ardia Puteri NIM : 1910411220008

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 27 November 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)

NIP. 19880411 201903 2 010

b. Sekretaris

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)

NIP. 19730316 200501 1 001

c. Anggota

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 19730313 200312 1 001

Banjarmasin, 27 November 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 19740616 199903 2 0002



ABSTRAK

Rizka Amalia Ardia Puteri. 1910411220008. 2023. Kualitas Pelayanan Jasa Pada Terminal Penumpang Bandarmasih. Dibawah bimbingan Trisylvana Azwari.

Penelitian ini bertujuan Mengetahui bagaimana pelayanan pada Terminal Penumpang Bandarmasih berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu: *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Pada dasarnya, kualitas layanan selalu terkait dengan layanan terbaik, dan standar yang ada di semua perusahaan: bagaimana mereka menunjukkan sikap layanan mereka, bagaimana karyawan mereka melayani masyarakat secara tepat, atau bagaimana kita mengikuti metode untuk memuaskan layanan tersebut.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif tipe penelitian deskriptif menggunakan statistik dengan sampel sebanyak 56 responden. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah ukuran interval. Data interval yaitu pengukuran pada jarak yang sama, data ini memperlihatkan jarak yang sama dari ciri atau sifat objek yang diukur, akan tetapi ukuran interval tidak memberikan jumlah absolut dari objek yang diukur. Cara yang digunakan untuk menjarang jawaban kuisioner adalah menggunakan Skala Likert. Skala yang digunakan adalah skala 5 likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan dimensi *tangible* (berwujud) dari hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan jasa di Terminal Penumpang Bandarmasih berada pada kategori “Sangat Tinggi” karena berada pada kelas interval 1.413 – 1.680. Secara persentase berada pada (86%). Berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori “Sangat Tinggi” karena berada pada kelas interval 941 – 1.120. Secara persentase berada pada (97%). Berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) berada pada kategori “Sangat Tinggi” karena berada pada kelas interval 705 – 840. Secara persentase berada pada (87%). Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori “Sangat Tinggi” karena berada pada kelas interval 941 – 1.120. Secara persentase berada pada (92%). Berdasarkan dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori “Sangat Tinggi” karena berada pada kelas interval 705 – 840. Secara persentase berada pada (90%). Berdasarkan analisis total per-dimensi dari penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa di Terminal Penumpang Bandarmasih berada pada kategori “Sangat Tinggi”, karena berada pada kelas interval 4.757 – 5.600, dengan persentase 89%.

Saran untuk Terminal Penumpang Bandarmasih adalah selalu mempertahankan pelayanan tersebut bahkan meningkatkannya agar semua pengguna jasa merasa puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Terminal Penumpang Kapal Laut

ABSTRACT

Rizka Amalia Ardia Puteri. 1910411220008. 2023. *Service Quality at the Bandarmasih Passenger Terminal. Under the guidance of Trisylyana Azwari.*

This research aims to find out how services at the Bandarmasih Passenger Terminal are based on service quality dimensions, the indicators is: tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Basically, service quality is always related to the best service, and the standards that exist in all companies: how they show their service attitude, how their employees serve the public appropriately, or how we follow the methods to satisfy the service.

The method in this research is quantitative, descriptive research using statistics with a sample of 56 respondents. The measurement used in this research is interval measurement. Interval data is measurements at the same distance, this data shows the same distance from the characteristics or properties of the object being measured, but the interval size does not provide the absolute number of objects being measured. The method used to collect questionnaire answers is to use a Likert Scale. The scale used is a 5 Likert scale.

The results of this research show that based on the tangible dimension, the research results show that the quality of services at the Bandarmasih Passenger Terminal is still in the "Very High" category because it is in the interval class 1,413 - 1,680. In percentage terms it is at (86%). Based on the reliability dimension, it is in the "Very High" category because it is in the interval class 941 – 1,120. In percentage terms it is at (97%). Based on the responsiveness dimension, it is in the "Very High" category because it is in the interval class 705 - 840. In percentage terms it is at (87%). Based on the assurance dimension, it is in the "Very High" category because it is in the interval class 941 – 1,120. In percentage terms it is at (92%). Based on the empathy dimension, it is in the "Very High" category because it is in the interval class 705 - 840. In percentage terms it is at (90%). Based on the total per-dimensional analysis of the research that has been carried out, it can be concluded that the quality of services at the Bandar Pang Passenger Terminal is still in the "Very High" category, because it is in the interval class 4,757 – 5,600, with a percentage of 89%.

The suggestion for the Bandarmasih Passenger Terminal is to always maintain the service and even improve it so that all service users feel satisfied.

Keywords: *Service Quality, Ship Passenger Terminal*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Jasa pada Terminal Penumpang Bandarmasih**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji Skripsi I
6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi II
7. Bapak Fariz Hariyoso, selaku CEO PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan.

8. Seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Banjarmasin, 11 November 2023

Penulis

Rizka Amalia Ardia Puteri

NIM 1910411220008

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II KERANGKA TEORI	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Konsep Pelayanan Publik	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	25
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	27
2.3 Konsep Kualitas	29
2.3.1 Pengertian Kualitas	29

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	30
2.4 Konsep Terminal	33
2.4.1 Pengertian Terminal	33
2.4.2 Fungsi Terminal.....	33
2.5 Pengertian Pelabuhan	34
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian	37
3.3 Definisi Operasional.....	37
3.3 Lokasi, Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling	40
3.3.1 Lokasi Penelitian	40
3.3.2 Populasi	40
3.3.3 Sampel dan Teknik Sampling.....	41
3.4 Sumber Data	42
3.5 Proses Pengumpulan Data	43
3.6 Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	47
4.1 Gambaran Umum	47
4.1.1 Lokasi	47
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	49
4.2 Profil Responden	52
4.2.1 Jenis Kelamin	52
4.2.2 Usia Responden	53
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Hasil Penelitian.....	57
5.1.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Tangible</i>	57
5.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i>	64
5.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Responsivness</i>	68
5.1.4 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i>	72

5.1.5 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Empathy</i>	78
5.2 Analisis Data Penelitian	82
5.2.1 Analisis Dimensi <i>Tangible</i>	82
5.2.2 Analisis Dimensi Reliability.....	84
5.2.3 Analisis Dimensi Responsivness	87
5.2.4 Analisis Dimensi <i>Assurance</i>	89
5.2.5 Analisis Dimensi Empathy	91
5.3 Analisis Total Responden Keseluruhan	93
5.4 Pembahasan	95
BAB VI PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Penumpang Tahun 2020-2022	13
Tabel 1.2	Data Jumlah Penumpang Tahun 2022	13
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2	Skor Nilai	44
Tabel 3.3	Skor Interval.....	45
Tabel 3.4	Skor Interval Kualitas Pelayanan dalam Persen	46
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2	Tingkat Usia berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3	Usia Responden.....	53
Tabel 4.4	Tingkat Pekerjaan berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.5	Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.6	Tingkat Pekerjaan berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 5.1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Tangible	64
Tabel 5.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Reliability.....	69
Tabel 5.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Responsivness	73
Tabel 5.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Assurance	78
Tabel 5.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Empathy	82
Tabel 5.6	Penilaian Responden terhadap Dimensi Tangible	84
Tabel 5.7	Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Tangible	84
Tabel 5.8	Penilaian Responden terhadap Dimensi Reliability.....	86
Tabel 5.9	Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Reliability.....	86
Tabel 5.10	Penilaian Responden terhadap Dimensi Responsivness	88
Tabel 5.11	Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Responsivness	88

Tabel 5.12	Penilaian Responden terhadap Dimensi Assurance	90
Tabel 5.13	Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Assurance	90
Tabel 5.14	Penilaian Responden terhadap Dimensi Empathy	92
Tabel 5.15	Tingkat Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Empathy	92
Tabel 5.16	Kategori dan Skor dari Analisis Parsial Responden	94
Tabel 5.17	Nilai Keseluruhan berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	94

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian	35
---	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapihan Berpakaian Petugas.....	57
Grafik 5.2	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu yang Nyaman.....	58
Grafik 5.3	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Ruang Dalam dan Luar Terminal Penumpang Bandarmasih.....	59
Grafik 5.4	Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan dan Kapasitas Fasilitas Parkir Memadai.....	60
Grafik 5.5	Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan <i>Gate</i> Kedatangan dan Keberangkatan yang Baik.....	61
Grafik 5.6	Penilaian Responden Terhadap Tatanan Fasilitas Terminal.....	62
Grafik 5.7	Penilaian Responden Terhadap Proses Masuk di Pintu Masuk Terminal Penumpang Bandarmasih.....	64
Grafik 5.8	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan dengan Cepat, Tepat, dan Memuaskan.....	65
Grafik 5.9	Penilaian Responden Terhadap Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan	66
Grafik 5.10	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Petugas Sesuai dengan Kebutuhan Penumpang	67
Grafik 5.11	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam Menyelesaikan Keluhan Pengguna Jasa	69
Grafik 5.12	Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam Mengatasi Situasi dan Kondisi yang Kurang Nyaman di Dalam dan di Luar Terminal.....	70
Grafik 5.13	Penilaian Responden Terhadap Informasi Pelayanan Terletak di Tempat Strategis, Mudah Didengar dan Jelas Terbaca.....	71
Grafik 5.14	Penilaian Responden Terhadap Kejujuran Petugas dalam Proses Melayani Penumpang	73

Grafik 5.15	Penilaian Responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam Menerima Pengaduan atau Keluhan Pengguna Jasa	74
Grafik 5.16	Penilaian Responden Terhadap Penempatan Petugas Keamanan Baik di Dalam maupun di Luar Terminal Bandarmasih.....	75
Grafik 5.17	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Rasa Aman dari Bahaya dan Resiko.....	76
Grafik 5.18	Penilaian Responden Terhadap Petugas Secara Pribadi Memberikan Perhatian pada Pengguna Jasa	78
Grafik 5.19	Penilaian Responden Terhadap Perusahaan Memberikan Pengertian dan Toleransi Terhadap Pengguna Jasa Apabila Terjadi Masalah ..	79
Grafik 5.20	Penilaian Responden Terhadap Memberikan Pelayanan yang Sama Terhadap Penumpang	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 4 Jadwal Keberangkatan dan Tarif Harga Kapal

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian