

KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEWUJUDKAN KESELAMATAN TRANSPORTASI LAUT DI PELABUHAN LASALIMU KABUPATEN BUTON

La Manguntara¹, Hasniah²

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, ²Jurusan Antropologi FIB, Universitas Halu Oleo

Correspondence author : lamanguntara1973.kendari@gmail.com

Kota Kendari 93111, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to describe the service quality of the Department of Transportation in realizing the safety of sea transportation and the factors that influence it at Lasalimu port, Buton Regency. Data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using descriptive qualitative data analysis techniques. The results showed that the service quality of the Department of Transportation in realizing the safety of sea transportation at Lasalimu port, Buton Regency, can be seen from several indicators, namely reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangible. All of these indicators show that the service quality of the transportation service in this case has been going well. This situation is influenced by human factors, technical factors and weather factors. In terms of human factors as service providers, although many employees have honorary status, quantitatively this is not a limiting factor in providing good service in realizing the safety of sea transportation. Technically, employees who work in transportation services at the Lasalimu port have carried out their duties properly. Meanwhile, regarding the weather factor, the Department of Transportation is really paying attention to this. In circumstances where the weather does not support the safety of the voyage, this information is immediately conveyed to the captain to continue or postpone the voyage.

Keywords: Quality of service, Sea transportation; Transportation Safety

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Dari keseluruhan indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinas perhubungan dalam hal ini sudah berjalan dengan baik. Keadaan ini dipengaruhi oleh faktor manusia, faktor teknis dan faktor cuaca. Dari segi faktor manusia sebagai pelaksana pelayanan meski banyak pegawai yang berstatus honorer, namun secara kuantitatif tidak menjadi faktor pembambat dalam memberikan pelayanan yang baik dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut. Secara teknis, pegawai yang bekerja dalam pelayanan transportasi di pelabuhan Lasalimu sudah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Sementara itu, yang berhubungan dengan faktor cuaca, Dinas Perhubungan benar-benar memperhatikan hal ini. Dalam keadaan dimana cuaca tidak mendukung bagi keselamatan pelayaran maka informasi ini segera disampaikan kepada nahkoda untuk melanjutkan atau menunda pelayaran.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; keselamatan transportasi; transportasi laut

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997:2). Menurut Dwiyanto (dalam Elwan, 2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019).

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, yang terdiri dari ribuan pulau yang besar dan kecil, sehingga tanpa sarana angkutan transportasi yang memadai maka akan sulit untuk menghubungkan seluruh daerah di kepulauan ini. Kebutuhan transportasi merupakan kebutuhan turunan (derived demand) akibat aktivitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Dalam kerangka makro-ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan harus diingat bahwa sistem transportasi memiliki sifat sistem jaringan di mana kinerja pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan.

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu tulang punggung perhubungan di Kabupaten Buton. Sarana transportasi ini yang melayani penumpang yang melakukan pergerakan khususnya antar pulau. Melihat kondisi perekonomian Kabupaten Buton saat ini, angkutan penyeberangan merupakan salah satu sub sektor transportasi yang memiliki peran sangat penting dalam melayani pergerakan antara pulau di Kabupaten Buton. Kelebihan di transportasi adalah lebih tingginya daya jangkau sarana yang digunakan (kapal/speed boat dan very) sesuai dengan kondisi geografis Kabupaten Buton yang sebagian besarnya merupakan kawasan perairan. Karakteristik tersebut sangat berimplikasi pada besarnya permintaan pada sektor angkutan penyeberangan ini.

Kebutuhan akan sarana transportasi di Kabupaten Buton dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi terutama angkutan penyeberangan sehingga bertambah pula insentif pergerakan antar pulau. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk, maka dituntut tersedianya angkutan penyeberangan yang melayani antar pulau dimana telah memenuhi syarat kelancaran, kenyamanan dan keamanan.

Di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton, permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan guna mewujudkan keselamatan transportasi laut dapat berupa waktu keberangkatan yang tidak menentu, ketersediaan kapal dan persoalan tiket kapal. Berangkat dari fakta persoalan tersebut, perlu dilakukan penelitian terkait dengan kinerja dinas perhubungan unit pelaksana pelayanan di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berbasis pada pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas perhubungan kabupaten buton, sekretaris dinas perhubungan kabupaten buton, kepala sub bidang pengembangan dan keselamatan, kepala syahbandar pelabuhan Lasalimu, 1 (satu) nahkoda kapal, 2 (dua) abk (anak buah kapal), 2 (dua) penumpang kapal. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data dengan mengacu pada metode analisis data dari Miles dan Huberman (Sujarweni : 2004) yang terdiri dari tiga urutan kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selanjutnya penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang di sajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus di lakukan lebih jauh

menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapatkan dari penyajian-penyajian tersebut. Tahapan selanjutnya setelah penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Selanjutnya penulis menggunakan teknik analisis data model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) dengan kutipan berikut:

The data analysis technique used refers to the interactive analysis model from Miles, Huberman & Saldaña (Milles et al., 2014), which was quoted from the journal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022), namely the data is analyzed using several steps, namely analyzing the data with three steps: data condensation, presenting data (data display), and drawing conclusions or verification (conclusion drawing and verification). Data condensation refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming data.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Mewujudkan Keselamatan Transportasi Laut Di Pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton

Sesuai dengan Peraturan Bupati Buton Nomor 25 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Buton. Tugas pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Buton adalah : melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dibidang perhubungan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Buton dalam melaksanakan tugasnya tidak terlepas dari rencana strategis (Renstra) yang berorientasi pada keluaran (*Out Put*) dan hasil (*Out Comes*) yang ingin di capai selama kurun waktu 5 (lima) tahun yaitu untuk tahun 2017-2022 dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau mungkin timbul. Renstra Dinas Perhubungan Kabupaten Buton mencakup tujuan, sasaran, serta strategi atau cara mencapai tujuan dan sasaran.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*Realibility*)

Dinas Perhubungan melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan dengan menyediakan keterangan yang diperlukan. Pelaksanakan urusan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti urus izin usaha angkutan, izin angkutan penumpang umum, izin angkutan barang, penerbitan izin trayek dan kartu pengawasan angkutan penumpang umum serta izin pelayaran. dalam hal surat menyurat dan arsip, perizinan pelayaran dan lain-lain, itu semua untuk memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton secara lebih baik. tanpa adanya pekerjaan-pekerjaan tersebut maka sebagian aktivitas kantor akan macet dan tujuan kantor tidak tercapai serta berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada petugas yang menangani sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya. Adapun indikatornya dari keandalan (*realibility*) adalah kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Buton telah memberikan pelayanan dengan cermat dalam menjamin keselamatan pelayaran. Para petugas telah bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Seluruh peralatan yang dipergunakan dalam proses pelayanan terutama yang berhubungan dengan pemantauan kondisi cuaca yang memungkinkan apakah pelayaran akan berjalan sesuai jadwal atau ditunda untuk beberapa saat sampai kondisi memungkinkan. Dalam hal ini para petugas telah bekerja secara profesional sesuai keahlian mereka. Para penumpang benar-benar telah merasakan adanya pelayanan yang baik dari petugas pelabuhan terkait dengan keamanan dan keselamatan pada saat pelayaran.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Buton menyediakan keterangan-keterangan merupakan bentuk pelayanan untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat sudah berjalan dengan baik yang dapat meningkatkan kinerja PNS. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa tetanggapan (*responsiviness*) sudah berjalan dengan baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Iya, dalam meningkatkan kinerja PNS, karena dapat memberikan ruang kepada pegawai untuk dapat memberikan ide, kreatif atau masukan-masukan kepada pimpinan sehingga memudahkan pimpinan dalam mengambil kebijakan, ketika ada laporan dan pegawai mempunyai ide, berarti ia dapat memudahkan pimpinan dalam mengambil kebijakan” (Wawancara kepala sub bidang pengembangan dan keselamatan, 5 Oktober 2021)

3. Keyakinan (Confidence)

Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinas perhubungan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut sudah berjalan dengan baik, akan tetapi ketersediaan fasilitas pelabuhan masih kurang seperti ruang tunggu pelabuhan belum optimal karena sedang dalam pembangunan. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa keyakinan (*confidence*) sudah berjalan dengan baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Saat kami naik kapal dari pelabuhan lasalimu, kadang kita merasa takut karena kita melewati laut banda. Tapi para petugas pelabuhan selalu memastikan kesehatan kapal serta memberi motivasi kepada penumpang sehingga rasa takut kami itu sedikit hilang” (Wawancara salah satu penumpang kapal, 10 Oktober 2021).

4. Empati (Empathy)

Empati (*emphaty*) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja yang dihasilkan pegawai negeri sipil atau PNS di Dinas Perhubungan Kabupaten Buton sangat baik, mereka sudah mendahulukan kepentingan pelanggan dan melayani dengan ramah, sopan dan santun serta menghargai dan tidak mendkriminasi para pelanggan. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa empati (*Empathy*) sudah berjalan dengan baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Kalau kita lihat kualitas pegawai di pelabuhan ini sangat baik, jadi kami juga merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan” (Wawancara salah satu penumpang, 10 Oktober 2021)

5. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*tangible*) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja PNS yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Buton sudah sangat baik karena pegawai selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan hasil pekerjaan yang dilakukan sudah optimal. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa berwujud (*tangible*) sudah baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Bicara mengenai kualitas kerja yang ada di Dinas ini sangat baik, karena pegawai memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kualitas yang baik seperti kenyamanan saat pelayanan, prosesnya mudah para petugas disiplin dan para pegawai senantiasa berusaha memberikan hasil kerja yang maksimal.” (Wawancara sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Buton, 5 Oktober 2021).

B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Keselamatan Transportasi Laut

Pada dasarnya keselamatan transportasi adalah hak setiap warga negara, sehingga pemerintah Indonesia wajib mewujudkan dan melindungi penyelenggaraan transportasi yang aman, tertib, lancar dan terjangkau. Penumpang yang diangkut wajib memperoleh jaminan keselamatan dan barang yang dibawa / diangkut diterima di pelabuhan tujuan dalam keadaan sebagaimana pada waktu diterima di pelabuhan muat. Neutrino (2013:1) Dalam transportasi laut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu faktor manusia, faktor teknis dan faktor cuaca.

1. Faktor Manusia

Faktor manusia merupakan faktor yang paling besar mempengaruhi terjadinya kecelakaan pelayaran, yang antara lain meliputi kecerobohan didalam menjalankan kapal kurang mempunyai awak kapal dalam menguasai berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam pelayaran kapal dan bisa juga terjadi kesalahan secara sadar muatan kapal yang terlalu berlebihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama yang terjadi antar pegawai sudah baik, karena atasannya selalu memfasilitasi semua pegawai yang ada di lapangan sehingga

program kerja kantor tercapai dengan baik dan terhindar dari kecerobohan dalam menjalankan kapal. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor manusia sudah baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Untuk menjamin keselamatan pelayaran sebagai penunjang kelancaran lalu lintas laut, diperlukan adanya awak kapal yang berkeahlian, berkemampuan dan terampil. Sehingga kapal yang berlayar diawaki dengan awak kapal yang cukup dan sesuai untuk melakukan tugasnya diatas kapal. Dari pertama berdirinya Dinas Perhubungan ini, belum ada kecelakaan kapal yang di sebabkan oleh kesalahan manusia. Karena kami selalu mencari dan menyediakan nahkoda kapal yang berpengalaman”(Wawancara kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Buton, 5 Oktober 2021).

2. Faktor Teknis

Faktor teknis, biasanya terkait dengan kurang cermatan di dalam desain kapal, penelantaran perawatan kapal sehingga mengakibatkan kerusakan kapal atau bagian-bagian kapal yang menyebabkan kapal mengalami kecelakaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Perhubungan sudah sangat baik dengan menyediakan armada kapal yang memadai dengan fasilitas lengkap guna mendukung jalannya transportasi laut. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor teknis sudah sangat baik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Perawatan kapal itu yang utama, kami selalu melakukan perawatan di bagian lambung kapal karena di takutkan nanti ada kebocoran sehingga menyebabkan air masuk.”(Wawancara nahkoda kapal, 10 Oktober 2021)

3. Faktor Cuaca

Faktor alam atau cuaca buruk yang merupakan permasalahan dan seringkali dianggap sebagai penyebab utama dalam kecelakaan laut. Permasalahan yang biasanya dialami adalah badai, gelombang yang tinggi yang dipengaruhi oleh musim, arus yang besar, juga kabut yang mengakibatkan jarak pandang yang terbatas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton sudah cukup baik karena inisiatif pegawai yang mewujudkan keselamatan transportasi laut dan pegawai sudah memiliki inisiatif dalam pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor cuaca sudah cukup membaik sebagaimana hasil wawancara berikut:

“ketika memasuki akhir tahun sering terjadi cuaca buruk. Jika cuaca tidak memungkinkan untuk berlayar kami menunda keberangkatan, menunggu sampai cuaca membaik apabila cuaca tidak memungkinkan sampai waktu yang di tentukan kapal akan di berangkatkan esok hari.”(Wawancara kepala Syahbandar pelabuhan Lasalimu, 12 Oktober 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan dan pembahasan pada uraian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam mewujudkan keselamatan transportasi Laut Di Pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton dapat dilihat dalam 5 indikator yaitu keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Pertama dari segi keandalan mereka sudah memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta tepat waktu. Kemudian dari segi ketanggapan sudah berjalan dengan baik, dari segi keyakinan sudah berjalan dengan, begitupula dari segi empati dan berwujud.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam mewujudkan keselamatan transportasi laut ada tiga, yaitu faktor manusia, faktor teknis dan faktor cuaca. Dari segi faktor manusia, kerjasama yang terjadi antar pegawai sudah baik karena mereka difasilitasi sehingga program kerja kantor tercapai dengan baik. Kemudian dari segi faktor teknis, pelayanan Dinas Perhubungan sudah sangat baik karena didukung oleh fasilitas yang lengkap guna memperlancar transportasi laut. Lalu dari segi faktor cuaca, pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Buton sudah cukup baik karena inisiatif pegawai, sehingga jika terjadi cuaca yang tidak memungkinkan untuk berlayar, maka keberangkatan ditunda hingga cuaca membaik.

REFERENSI

- Abdul Halim, Theresia Damayanti, (2007:44). *Manajemen Keuangan Daerah Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- A Muwafik Saleh.2010:106." *Manajemen Pelayanan*". Pustaka Pelajar, Jakarta
- Arikunto, S., 2009.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- A.S. Moenir. 2010:34. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. BumiAksara : Jakarta. Halm 88.
- Azwar,azhul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Agung, Kurniawan. 2005:6. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPF. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Jinca, M. Yamin, 2011. *Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem & Studi Kasus*. Jakarta Brillan Internasional.

Kasmir. (2005:39) *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>

Lasse, D.A., (2014:63), *Manajemen Kepelabuhan*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Laksmi, (2008). *Standar Operasional Prosedur*. Diakses pada 29 Oktober 2018, dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>

Lewis dan Boom (2012 : 157), *Service, quality, & Satisfactions*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi

Miles, Matthew B. And A. Michael Huberman, 2004, *Qualitative Data Analysis (Terjemahan)*, Jakarta: UI Press

Minto H, Moch. S.S, Novia R. 2015. *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota*. Vol. 1 No 7 Hal. 1296-1304. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Miro, F. 2005. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta

Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>

Moleong, j. Lexy. 2006. *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ndraha, (2003:201), *Budaya Organisasi*. Jakarta; Rineka Cipta

Parasuraman. A., v. A. Zeithaml, V.A. and Berry L.L (1988) "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64, Spring, pp.12-40.

Poerwardanminta W.J.S 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta.

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rinaldi Syam. 2014. *Efektifitas Penerapan Standar Operasional (SOP) PT Peln Selaku Operator Kapal Penumpang Dan Pengangkut Peti Kemas*. Jurusan Hukum Masyarakat Dan Pembangunan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis SOP*. Trans Idea Publising: Jogjakarta.

Soemohadiwidjojo, Arini T. (2015:90). *Mudah Menyusun SOP (Standard operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus Penebar Swadaya Grup.

Siagian, AQ. (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima belas. Jakarta. PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitas, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela. 2010:3. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Toha, Miftah. 1997, *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan intervensi)*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Winardi.2000, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* Jakarta, Rineka Cipta.

Wursanto,IG.(2005). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Peraturan Perundangan

MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang kegiatan pelayanan umum/public

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1999 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Presiden Nomor 105 Tahun 1999 tentang pembentukan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang pelayaran

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.