

# Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry

**Arik Ardiatma**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[ardiatmaa@gmail.com](mailto:ardiatmaa@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

## Abstrak

Pelayanan penyeberangan termasuk pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai pemberian dan penyediaan pelayanan prima dalam bentuk penyeberangan dengan sebuah kapal ferry untuk masyarakat yang telah menjadi kewajiban aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat. Pada pelayanan penyeberangan Surabaya – Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry melayani penyeberangan dalam menyediakan armada kapal untuk penumpang dan barang. Pelayanan yang disediakan yaitu meliputi ticketing dan penyediaan kapal. Tujuan diadakannya penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Kriteria pengukuran survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura menggunakan 9 (sembilan) indikator survei kepuasan masyarakat menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penelitian ini mengambil sampel 100 orang dari populasi sebanyak 91.560 berdasarkan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry sudah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan hasil akhir penelitian tergolong kategori Puas dengan nilai 77,2%, dengan rincian skor persyaratan 71,9%, prosedur 70%, waktu pelayanan 60,4%, biaya/tarif 72,6%, produk spesifikasi jenis pelayanan 61%, kompetensi pelaksana 65,4%, perilaku pelaksana 69,2%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 63%. Saran dari peneliti terkait waktu pelayanan, lebih baik apabila jadwal keberangkatan dan tiba kapal dibuat lalu ditempel di sekitar pelabuhan agar penumpang tidak menunggu lama. Terkait toilet tempatnya harus strategis agar penumpang tidak kesulitan menemukan toilet, mushola di perbaiki agar lebih layak dan di taruh mukenah yang cukup di dalam mushola.

**Kata Kunci:** Survei, Kepuasan, Masyarakat/Pelayanan Publik

## Abstract

Ferry services including public services that can be interpreted as giving and providing excellent service in the form of a ferry crossing with for a society that has become an obligation of the state apparatus as a public servant. On the ferry service Surabaya - Madura by PT. ASDP Indonesia Ferry crossings serve to provide a fleet of ships for passengers and goods. Services are provided which include ticketing and supply vessels. The objective of this study, researchers wanted to know the extent to which the level of public satisfaction with services crossing the Surabaya-Madura. This type of research is descriptive quantitative research. Measurement criteria satisfaction surveys public on ferry services Surabaya-Madura using the 9 (nine) indicators satisfaction survey communities by Permenpan number 16 of 2014 namely the requirements, procedures, service time, fees / tariffs, product specifications types service, executive competence, executive behavior, handling complaints, suggestions and feedback. This study took a sample of 100 people from a population of 91 560 by purposive sampling technique. Data collection techniques used is through questionnaires and data analysis techniques in this research is descriptive statistical analysis. The results showed that overall community satisfaction survey at the Surabaya-Madura ferry services by PT. River Transport Lake Crossing (ASDP) Indonesia Ferry has been running well this is evidenced by the final results of such studies are satisfied with the value category 77.2%, with 71.9% the details score requirements, procedures, 70%, 60.4% of service time , the cost / rate 72.6%, product specifications types of services 61%, implementing competency 65.4%, 69.2% implementing behavioral, handling complaints, suggestions and feedback 63%. Suggestions from researchers associated time service, better if the scheduled departure and arrival vessel made then taped around the port so that

passengers do not wait long. Related to toilet place must be positioned so that passengers will not have trouble finding a toilet, mosque repaired to make it more viable and in place mukenah enough inside the mosque.

**Keywords:** Public, Satisfaction, Survey/Public Services

## PENDAHULUAN

Di zaman yang semakin modern ini, transportasi semakin di butuhkan oleh masyarakat sebagai tulang punggung untuk alat pemenuhan kebutuhan ekonomi. Transportasi di Indonesia sudah berkembang begitu pesat, seiring dengan arus globalisasi yang sangat mempengaruhi perubahan. Demi kenyamanan dan tercapainya tujuan dari suatu pelayanan transportasi pemerintah harus selalu meningkatkan dari segi kualitas, kuantitas, dan keefektifan. Menurut Salim (1993:6) transportasi adalah pemindahan manusia, hewan, barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain. Adanya transportasi dengan tatanan yang baik dan terarah sangat memberikan dampak besar untuk wilayah maupun daerah.

Secara umum pengelompokan berbagai jenis transportasi dengan memperhatikan medium (tempat berjalan) serta keamanan sifat-sifat fisiknya disebut moda. Secara garis besar jika dibedakan mediumnya akan diperoleh moda darat, air, dan udara. (Hadihardaja dkk, 1997:45). Setiap transportasi memiliki peran dan kapasitasnya masing-masing dalam melakukan pelayanan kepada penumpang. Transportasi sangat mendukung kegiatan pemerintah dalam melakukan usaha pemerataan pembangunan. Secara geografis Indonesia merupakan negara maritim yang secara geografis terdiri dari berbagai pulau dan laut yang luas yang menjadikan transportasi laut perlu untuk dikembangkan. Dapat dilihat dari sisi lain, laut dan dermaga adalah salah satu tempat berpusatnya kegiatan ekspor dan impor negara Indonesia. Transportasi laut memiliki peran yaitu menghubungkan pulau satu dengan pulau lainnya yang terpisah oleh lautan, selat, atau perairan lainnya, sehingga dalam penyebaran barang maupun penumpang dapat berjalan dengan baik dan lancar, hal ini memiliki dampak positif yaitu pemerataan pembangunan yang dapat terlaksana sehingga tidak berpusat pada satu kota atau wilayah tertentu.

Pada saat ini transportasi laut di Indonesia dilayani oleh perusahaan swasta maupun perusahaan BUMN. Perusahaan swasta yang menangani transportasi laut di Indonesia yaitu PT. Dharma Lautan Utama, sedangkan perusahaan BUMN dilayani oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry, kedua perusahaan tersebut memiliki cabang di seluruh wilayah Indonesia yang bergerak dalam bidang penyeberangan bagi penumpang, kendaraan dan barang. PT. Dharma Lautan Utama dan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry berharap bisa meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia terutama sektor transportasi laut dan memanfaatkan fasilitas dari pemerintah, sekaligus menyediakan akses transportasi publik ke wilayah yang belum memiliki penyeberangan berguna untuk mempercepat dan pemeratakan pembangunan di Indonesia.

Sebagai perusahaan BUMN PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berbasis pada pelanggan. Mengingat banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang angkutan laut penumpang ataupun barang, bahkan perusahaan konstruksi Jembatan Suramadu juga menjadi pesaing berat bagi perusahaan yang bergerak di bidang angkutan laut penumpang, khususnya di daerah Surabaya-Madura. Dalam hal ini PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry dirasa sudah memberikan pelayanan yang baik dari segi keamanan, keselamatan, kemudahan dan kenyamanan.

Pernyataan ini didukung kuat dengan wawancara dari salah satu pegawai pihak PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry yaitu dengan bapak Zulharmansyah yang menjabat sebagai staf usaha,

“mengenai pelayanan kami berusaha menjadi yang terbaik mas, dari segi penyeberangan saya rasa PT. ASDP sudah melakukan pelayanan yang baik untuk masyarakat, dimulai dari penyediaan kapal yang memadai dan melakukan peningkatan pelayanan yaitu dimana di

setiap ruangan penumpang ac ataupun non ac semuanya merupakan area *no smoking*, jadi penumpang yang ingin merokok alangkah baiknya berada diluar ruangan, serta mengaktifkan kembali call center dan mempublikasikannya kepada penumpang hal ini dapat mempermudah penumpang dalam melakukan keluhan atau laporan selama perjalanan”

Pendapat lain dikemukakan oleh Ibu Martogi selaku Human Resource Departement,

“pelayanan di PT ini sudah cukup baik mas, dilihat dari pelayanan di dalam kapalnya yang sudah tersedia kantin, kawasan anti rokok, serta toilet yang bersih, armada kapal juga kami berencana menyediakan 16 kapal baru yang akan dioperasikan pada bulan Januari mendatang, tapi masih dalam perumusan mas”

Namun terkait pendapat dari beberapa penyedia pelayanan yang menggambarkan bahwa PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry cabang Surabaya yang telah melakukan pelayanan dengan baik, faktanya masih ada beberapa persoalan yang muncul mengenai keluhan pada pelayanan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry dari masyarakat dan juga mengenai adanya pengurangan aktifitas penyeberangan bagi PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry.

Pendapat diatas merupakan beberapa pendapat yang diberikan masyarakat sebagai penumpang. Hal tersebut menggambarkan terdapat keluhan terhadap PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry cabang Surabaya terkait pelayanannya. Kerugian yang dialami PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry juga berdampak pada pengurangan jumlah armada kapal yang beroperasi. Sebelum adanya pembangunan Jembatan Suramadu terdapat empat armada kapal yang beroperasi dan setelah diresmikannya Jembatan Suramadu armada kapal berkurang menjadi dua. Hal tersebut berdampak langsung pada pengurangan jadwal operasi kapal dari 24 jam menjadi 15 jam. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuktikan pendapat masyarakat terkait pelayanan PT. Angkutan Sungai

Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry, dengan melakukan penelitian mengenai tingkat survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyeberangan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry cabang Surabaya. Untuk itu penulis dapat menarik judul yaitu **“Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry”** dengan ditariknya judul tersebut diharapkan nantinya dapat mengetahui tentang tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan melihat latar belakang di atas dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry Surabaya.

## METODE

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian bisa di definisikan sebagai pemilihan metode untuk memudahkan para peneliti mengumpulkan data yang sesuai dan tepat sasaran dalam penelitiannya, oleh karena itu kesesuaian dan ketepatan data sangat dipengaruhi oleh jenis penelitian yang diambil. Adapun tujuan dari jenis penelitian ini yaitu untuk membantu dan memudahkan peneliti mendapatkan data yang obyektif dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan data yang diperoleh. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif merupakan cara penelitian dimana menyebarkan kuesioner kepada narasumber, dan diwaktu sebelumnya telah diambil sampel dengan melakukan perhitungan. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. adapun teknik dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu:

#### a) Pengolahan Data

Tahap awal yang dilakukan yaitu proses editing, proses ini dilakukan untuk mengecek dan mengoreksi data yang dikumpulkan terkait lengkap atau tidaknya pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden, keterbacaan tulisan kejelasan makna jawaban, kesesuaian, dan keteraturan jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan yang lainnya. Tahapan berikutnya yaitu *coding* atau pemberian kode. Coding merupakan tahap pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama (Hasan, 2002:90). Data diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden setelah melalui proses editing data tersebut dimasukkan dalam penyajian data dengan bentuk tabel frekuensi yang berguna untuk mengetahui secara jelas kategori data. Kategori data hasil kuisioner didasarkan pada lima kategori, yaitu:

- a. Skor 1 (satu) diberikan pada jawaban Sangat Tidak Puas
- b. Skor 2 (dua) diberikan pada jawaban Tidak Puas
- c. Skor 3 (tiga) diberikan pada jawaban Ragu-Ragu
- d. Skor 4 (empat) diberikan pada jawaban Puas
- e. Skor 5 (lima) diberikan pada jawaban Sangat Puas

#### b) Pengorganisasian Data

##### 1. Menghitung Skor Item Kuesioner

$$P = f/N \times 100\%$$

##### 2. Membuat Kelas Interval

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61%-80%	Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	21%-40%	Kurang Puas
5	0%-20%	Sangat Kurang Puas

##### 3. Menghitung Skor Jawaban Responden

$$\frac{\text{jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

#### 4. Mentabulasi Data

Suatu kegiatan membuat tabel berisikan data yang telah diberikan kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Pada tahap ini peneliti akan memasukkan data yang telah diolah dan diberi kode-kode kedalam tabel.

#### 5. Penemuan Hasil

Tahap ini yaitu melakukan perhitungan skor akhir dimana nilai tersebut akan dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan yang bertujuan agar mudah dibaca dan dipahami. Setelah hasilnya sudah ditemukan yaitu mendeskripsikan hasil yang masih berupa angka untuk kemudian diubah menjadi suatu kata agar mudah dipahami. Dalam hal ini deskripsi akan berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry Surabaya berdasarkan data dari jawaban responden yang telah diolah sebelumnya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penyeberangan termasuk pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai pemberian dan penyediaan pelayanan prima dalam bentuk penyeberangan dengan sebuah kapal ferry untuk masyarakat yang telah menjadi kewajiban aparaturnegara sebagai pelayan masyarakat. Pada pelayanan penyeberangan Surabaya – Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry melayani penyeberangan dalam menyediakan armada kapal untuk penumpang dan barang. Pelayanan yang disediakan yaitu meliputi ticketing dan penyediaan kapal. Armada kapal yang berangkat dari pelabuhan Tanjung Perak Surabaya hingga berakhir dan bersandar di pelabuhan Kamal Bangkalan Madura.

Variabel penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu variabel kepuasan masyarakat, adapun untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura menggunakan permenpan no. 16 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Pemaparan dari hasil penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat

pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry menjelaskan bahwa:

**a) Persyaratan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 71,9% yang berada pada kategori puas. Hal tersebut menandakan penilaian responden terhadap pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura terkait syarat administratif dan syarat teknis telah dapat diterima oleh pengguna jasa serta telah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ada.

**b) Prosedur**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 70% yang berada pada kategori puas. Hal tersebut menandakan penilaian responden terhadap prosedur pelayanan sudah baik, dan semua prosedur pelayanan yang ada dapat diterima oleh pengguna jasa.

**c) Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 60,4% yang berada pada kategori cukup puas. Hal tersebut menandakan respon dari responden sudah puas terhadap waktu pelayanan yang ada, jadi waktu pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura telah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

**d) Biaya Tarif**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 72,6% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa prosedur

dalam pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura berjalan dengan baik dan sesuai. Tarif yang ditentukan oleh pihak penyelenggara dapat diterima oleh masyarakat.

**e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 61% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa prosedur dalam pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura berjalan dengan baik dan sesuai.

**f) Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 65,4% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan berjalan sesuai keinginan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura.

**g) Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 69,2% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku pelaksana telah baik yaitu ramah dan sopan dalam menghadapi pengguna jasa, jadi dalam indikator ini telah berjalan baik dan sesuai.

**h) Maklumat Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 61,6% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa maklumat pelayanan dengan kenyataan yang ada di dalam pelayanan telah berjalan dengan sesuai dan baik.

#### i) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 63% yang berada pada kategori puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam indikator ini sudah berjalan baik terkait adanya kotak saran dan penanganan saran oleh pihak PT. ASDP.

#### PENUTUP

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT.ASDP Indonesia Ferry sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang mana menunjukkan bahwa persentase skor jawaban variabel survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura adalah sebesar 77,2% dan termasuk dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori **Puas**. Hasil tersebut tidak terlepas dari perolehan skor jawaban pada masing-masing indikator pengukuran variabel survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT.ASDP Indonesia Ferry yang sebagian besar berada pada kategori cukup puas, dimana indikator pertama yakni persyaratan memperoleh persentase skor jawaban sebesar 71,9%, indikator prosedur memperoleh persentase skor jawaban sebesar 70%, indikator waktu pelayanan memperoleh persentase skor jawaban sebesar 60,4%, indikator biaya/tarif memperoleh nilai persentase skor jawaban 72,6%, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai sebanyak 61%, untuk indikator kompetensi pelaksana memperoleh skor 65,4%, selanjutnya indikator perilaku pelaksana memperoleh skor 69,2%, indikator maklumat pelayanan memperoleh skor 61,6%, dan yang terakhir indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh skor 63%. Berdasarkan skor dari setiap indikator diketahui skor tertinggi diperoleh indikator biaya/tarif dengan skor 72,6% masuk dalam kategori puas, untuk skor terendah diperoleh indikator waktu pelayanan dengan skor 60,4% masuk dalam kategori cukup puas.

#### Saran

Berdasarkan penelitian di lapangan, secara keseluruhan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. ASDP Indonesia Ferry mempertahankan atau mungkin lebih meningkatkan apa yang sudah dilaksanakan terkait dengan pelayanan penyeberangan. Namun ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelayanan penyeberangan, sebagai berikut:

1. Terkait waktu pelayanan di upayakan tepat waktu. Jadwal keberangkatan dan tiba kapal dibuat lalu ditempel di sekitar pelabuhan.
2. Terkait toilet tempatnya harus strategis dan bersih agar penumpang tidak kesulitan menemukan toilet, dan mushola di perbaiki agar lebih layak, di taruh mukenah yang cukup di dalam mushola.
3. Untuk armada kapal di upayakan adanya penambahan agar penumpang tidak menunggu lama.
4. Peningkatan keamanan di setiap armada kapal.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan jurnal skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan. Dengan adanya berbagai bantuan dari berbagai pihak, tantangan dan hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa, dosen pembimbing ibu Dra. Meirinawati, M.AP yang selalu memberi arahan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi, serta terima kasih untuk seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis. Beserta staff Adminitrasi tata usaha yang telah membantu kelancaran pengurusan proses skripsi penulis hingga terselesaikan dengan lancar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book
- Barata, Atep adya. 2003. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Fajaruddin, Ahmad Rizkita. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan*

- Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik
- Husein, Umar. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo
- Indra J, Ardhani. 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda
- Istanto, Ewa Dwi. 2016. Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: UK.11/15/15/DJPL-06 Tentang Pembangunan Transportasi Laut 2005 – 2024
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Phillip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta. PT.Indeks
- Kurniawan, Agus. 2012. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa dalam Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry di Pelabuhan Merak Banten
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mouwen, Arnoud. 2015. Drivers Of Customer Satisfaction With Public Transport Service
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis Cetakan Pertama*. Bandung: Alfabeta
- Salim, Abbas. 2000. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: ANDI
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Universitas Gunadarma. 1997. *Sistem Transportasi*. Depok: Gunadarma