

Implementasi Qanun No. 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Penyebrangan Balohan Kota Sabang

Muzakir

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Email: muzakirzabir@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Qanun No 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang baik pada masyarakat serta untuk mengetahui peluang dan kendala dalam penerapan Qanun No 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Qanun No 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang yang dilakukan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah melakukan beberapa langkah-langkah konkrit untuk menerapkan qanun tersebut tentang pelayanan publik, penerapan qanun ini dilakukan untuk menunjang agar lahirnya pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun upaya yang dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang Baik Pada Masyarakat oleh pihak pengelola pelabuhan mengimbau para calon penumpang agar membeli tiket kepada pihak yang telah di siapkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Selain itu, menurut informasi yang penulis peroleh bahwa pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) akan mengupayakan adanya pembelian sistem e-ticketing yang dapat dibeli secara online, namun hal ini masih dalam tahap peninjauan, hal ini akan di sesuaikan dengan kondisi di saat padatnya penumpang. Tujuannya adalah supaya tidak terjadinya penumpukan penumpang di pelabuhan dalam mengantri tiket kapal. Sedangkan peluang adanya dukungan pemerintah, Infrastruktur yang memadai, dan Sosialisasi/informasi juga bisa melalui media massa. Sementara kendalanya: masih kurangnya kepatuhan dari masyarakat dan kurangnya sumber daya manusia yang profesional dalam melakukan kegiatan pelayanan.

Kata kunci: Qanun, Pelayanan Publik, Pelabuhan, Sabang, Regulasi Pelayanan

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah bagian penting dalam fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat (Bareta et al., 2020). Salah satu aspek penting dari pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang

diberikan di sektor transportasi, khususnya di pelabuhan penyebrangan (Asriyati et al., 2023). Sebagai pintu gerbang yang menghubungkan masyarakat dan aktivitas ekonomi antarpulau, pelabuhan memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat (Andrew Pradana Putra et al., 2022). Dalam konteks ini, Pelabuhan Penyebrangan Balohan di Kota Sabang, Aceh, menjadi salah satu lokasi strategis yang menyediakan pelayanan publik penting bagi masyarakat, baik untuk kegiatan ekonomi maupun pariwisata. Untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas di pelabuhan ini, Pemerintah Kota Sabang menerapkan regulasi berbasis Qanun No. 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik sebagai acuan dalam meningkatkan standar dan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi laut.

Qanun No. 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik merupakan regulasi yang dirancang khusus oleh Pemerintah Provinsi Aceh untuk mengatur standar pelayanan yang diberikan oleh institusi pemerintahan, termasuk di pelabuhan. Regulasi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan transparan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Meskipun penerapan qanun ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa terdapat berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi oleh pengelola pelabuhan dalam implementasinya. Hal ini meliputi berbagai aspek seperti efisiensi pelayanan, kepatuhan terhadap standar operasional, serta penanganan keluhan dan aspirasi masyarakat.

Penelitian mengenai pelayanan publik di Pelabuhan Penyebrangan Balohan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasil penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa terdapat beberapa kelemahan dalam implementasi kebijakan publik di pelabuhan ini, seperti kurangnya pemahaman aparatur pelabuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta terbatasnya sumber daya yang memadai dalam mendukung operasional pelayanan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menyoroti masalah ketidakpuasan pengguna jasa akibat lambatnya waktu pelayanan, yang disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur dan tenaga kerja yang kompeten. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji efektivitas penerapan Qanun No. 8 Tahun 2008 dalam pelayanan publik di pelabuhan ini, sehingga memberikan peluang bagi penelitian lebih lanjut yang fokus pada implementasi qanun tersebut secara mendalam.

Kebaruan atau *novelty* dalam penelitian ini terletak pada fokus khusus terhadap implementasi Qanun No. 8 Tahun 2008 dalam konteks Pelabuhan Penyebrangan Balohan. Penelitian ini mencoba menggali lebih dalam sejauh mana qanun ini diterapkan dalam operasional pelabuhan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi celah-celah yang masih ada dalam penerapan qanun tersebut, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan agar regulasi ini benar-benar dapat mewujudkan pelayanan publik yang ideal sesuai dengan tujuan awalnya.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan yang belum terjawab dalam penelitian sebelumnya, yaitu efektivitas dari penerapan Qanun No. 8 Tahun 2008 di Pelabuhan Penyebrangan Balohan. Penelitian ini tidak hanya akan mengevaluasi sejauh mana pelabuhan telah memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan qanun tersebut, tetapi juga akan menyoroti faktor-

faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan infrastruktur, kapasitas SDM, dan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik di pelabuhan dalam kerangka regulasi Qanun No. 8 Tahun 2008. Data dalam penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, termasuk pengelola pelabuhan, pengguna jasa, dan pemangku kebijakan lainnya. Selain itu, penelitian ini juga akan melakukan observasi langsung di lapangan untuk melihat realitas pelayanan yang diberikan serta untuk mendokumentasikan potret implementasi qanun di pelabuhan.

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyebangan Balohan, serta menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat regulasi yang terkait dengan pelayanan publik di sektor transportasi. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan saran praktis bagi pihak pengelola pelabuhan dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan yang masih ada dalam penerapan Qanun No. 8 Tahun 2008.

Secara lebih luas, penelitian ini memiliki implikasi bagi pengembangan kebijakan publik di sektor pelayanan transportasi di Aceh dan daerah lainnya. Melalui penelitian ini, diharapkan pemerintah dan pemangku kebijakan dapat melihat kelemahan dari sistem pelayanan publik yang ada, serta merumuskan langkah-langkah yang lebih efektif dan inovatif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks perkembangan pelayanan publik di Indonesia, penelitian ini memberikan perspektif baru terkait dengan pentingnya regulasi daerah, seperti qanun, dalam menentukan kualitas pelayanan di level lokal. Dengan memperkuat penelitian di sektor transportasi laut ini, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kebijakan publik di Indonesia serta memberikan kontribusi dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

Dengan menyoroti implementasi Qanun No. 8 Tahun 2008 di Pelabuhan Penyebangan Balohan, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam pelaksanaan kebijakan publik di tingkat lokal. Harapannya, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan model pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Masyarakat menginginkan layanan yang diberikan adalah pelayanan prima atau pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, dan manusia dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan tersebut, khususnya Bidang pelayanan Pelabuhan Penyebangan Balohan – Ulee Lheu, Kota Sabang.

Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data *Kualitatif*, yaitu dimana metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi atau penelitian kualitatif berupa interpretasi peneliti akan sebuah fenomena (Amiruddin & Asikin, 2004). Sehingga didapatkan melalui penelitian di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Balohan Kota Sabang. Sumber pertama baik hasil wawancara dengan orang-orang yang menggunakan jasa pengangkutan, pelayanan tiket, pelayanan parkirnya, pelayanan data atau mendapatkan layanan jasa di Pelabuhan Balohan, Observasi dan Dokumentasi. Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk mendapatkan data penelitian. Untuk mendapatkan data di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Balohan Kota Sabang, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pembahasan/hasil

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, keamanan, dan lainnya (Sufianti, 2019). Secara umum, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik juga menjadi indikator kinerja pemerintah dalam mengelola kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara transparan, efisien, dan akuntabel (Widanti, 2022).

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang bersifat langsung dan tidak langsung. Layanan langsung, seperti layanan kesehatan atau pendidikan, adalah bentuk pelayanan di mana masyarakat berinteraksi langsung dengan penyedia layanan. Sedangkan layanan tidak langsung, seperti pengelolaan infrastruktur, adalah bentuk pelayanan yang lebih luas dan berorientasi pada penciptaan lingkungan atau fasilitas yang mendukung kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik sering dianggap sebagai salah satu hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara, sesuai dengan prinsip keadilan sosial dan kesejahteraan (Resmadiktia et al., 2023).

Sebagai bagian dari tugas negara, pelayanan publik dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar yang bertujuan untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan yang diberikan (Hayat, 2020). Beberapa prinsip utama dalam pelayanan publik meliputi keadilan, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas (Habibi et al., 2022). Keadilan berarti bahwa setiap individu berhak mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi. Transparansi dan akuntabilitas memastikan bahwa pelayanan diberikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, sementara efisiensi dan responsivitas menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nur Pratiwi et al., 2023).

Di Indonesia, pelayanan publik diatur melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi dasar hukum bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan pelayanan yang

berkualitas. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan, serta hak dan kewajiban pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang profesional, transparan, dan terukur, serta mampu menjamin kepuasan masyarakat (Setyobudi, 2013).

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik penting. Pertama, kualitas pelayanan tercermin dari kemudahan akses yang dimiliki masyarakat terhadap layanan yang tersedia. Kedua, waktu layanan yang cepat dan tepat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atau terhambat. Ketiga, pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, di mana penyedia layanan secara proaktif mendengarkan dan memahami aspirasi pengguna layanan. Keempat, pelayanan yang akurat dan bebas dari kesalahan administrasi atau teknis, sehingga hasil layanan sesuai dengan harapan penerima (Heriyanto, 2022).

Namun, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya adalah birokrasi yang panjang, keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas, serta adanya praktik korupsi dan pungutan liar yang sering kali menghambat pelayanan (Chairiah et al., 2020). Selain itu, infrastruktur yang kurang memadai dan terbatasnya anggaran juga menjadi kendala utama dalam peningkatan pelayanan publik di beberapa wilayah. Untuk mengatasi tantangan ini, reformasi birokrasi dan penguatan regulasi sangat penting agar pelayanan publik dapat lebih profesional dan memenuhi ekspektasi masyarakat (Zulfia & Frinaldi, 2022).

Seiring perkembangan teknologi, digitalisasi mulai diterapkan dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. E-government atau pemerintahan berbasis elektronik menjadi salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah untuk mempercepat proses pelayanan (Irawan, 2017). Contoh nyata adalah penerapan layanan administrasi kependudukan secara daring, layanan kesehatan melalui telemedicine, dan layanan perizinan yang dapat diakses secara online. Digitalisasi ini juga memungkinkan transparansi yang lebih baik dan meminimalisir potensi penyelewengan atau penyimpangan dalam pelayanan.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik semakin diakui sebagai elemen penting dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan. Melalui survei kepuasan masyarakat atau program aduan publik, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan, saran, atau kritik terkait layanan yang mereka terima. Partisipasi ini menjadi masukan berharga bagi penyelenggara layanan untuk terus melakukan perbaikan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

Peran pelayanan publik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sangat krusial. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat dapat menikmati hidup yang lebih nyaman dan sejahtera, memiliki akses ke pendidikan, kesehatan, dan lapangan kerja yang memadai, serta dapat menjalankan aktivitas sosial dan ekonomi dengan lancar. Di sisi lain, kualitas pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, bahkan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesimpulannya, pelayanan publik bukan hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan merupakan komitmen pemerintah untuk memberikan

manfaat nyata bagi masyarakat. Pelayanan publik yang optimal membutuhkan kerjasama yang baik antara pemerintah, masyarakat, dan semua pemangku kepentingan terkait. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat berkembang lebih baik dan mampu mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera serta negara yang berdaya saing tinggi di kancah internasional.

B. Penerapan Qanun No 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

Dalam menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik, pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah melakukan beberapa langkah-langkah konkrit untuk menerapkan qanun tersebut tentang pelayanan publik, penerapan qanun ini dilakukan untuk menunjang agar lahirnya pelayanan publik yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selama ini pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelanan publik di pelabuhan balohan Sabang, penerapan ini dilakukan dalam bentuk menyediakan loket pembelian tiket, baik untuk kapal cepat maupun kapal lambat, penyediaan loket tersebut gunanya agar masyarakat dapat memperoleh tiket penyebrangan dengan baik, penyediaan loket pembelian tiket juga dirasa sangat baik dalam menerapkan pelayanan publik, hal ini juga wujud dari penerapan qanun no 8 tahun 2008 tersebut.

“kami telah membuat pelayanan dengan baik, adanya loket pembelian tiket maka masyarakat tidak susah untuk mendapat tiket penyebrangan dan menggunakan kapal dengan baik “

Dari wawancara tersebut menjelaskan bahwa pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menerapkan qanun tersebut dengan baik agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang baik dari pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Selain itu pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal pada media sosial, hal ini di gunan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh jadwal keberangkatan kapal.

“ya kami memberikan infomasi kepada masyarakat mengenai jadwal kapal, dan itu telah kami sampaikan melalui media sosial, masyarakat bisa melihat melalui handponenya, baik masyarakat Sabang yang mau ke Banda Aceh maupun luar yang mau berangkat ke Sabang “

Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah memberikan pelayanan lainnya yakni informasi tentang jadwal keberangkatan kapal, baik dari Sabang menuju Banda Aceh maupun sebaliknya, hal ini dilakukan supaya masyarakat lebih mudah melihat jadwal keberangkatan sehingga akan mudah menyesuaikan keberangkatannya. Mengapa media sosial tempat publikasi, karena pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merasa bahwa masyarakat pada umumnya menggunakan android, sehingga akan sangat mudah

bagi masyarakat untuk menerima informasi tentang jadwal kapal, sehingga hal ini akan lebih memudahkan dan juga menguntungkan bagi kedua belah pihak.

“Bagi kami pada umumnya masyarakat menggunakan telepon genggam yang menggunakan internet, tentu sangat mudah baginya untuk melihat jadwal keberangkatan kapal. “

Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa, dengan menggunakan media sosial akan memudahkan masyarakat dalam melihat jadwal keberangkatan kapal. Hal ini dilakukan agar adanya pelayanan yang baik dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) kepada calon penumpang nantinya.

Selain itu pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga telah menerapkan pelayanan islami, seperti melakukan pembacaan doa sebelum kapal berlabuh dilautan, dan juga menghimbau dengan baik kepada pedagang asongan untuk melakukan penjualan disaan kapal hendak melakukan perjalanannya, hal ini dilakukan supaya terciptanya pelayanan yang baik dalam menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik.

C. Upaya yang Dilakukan Untuk Menciptakan Pelayanan yang Baik Pada Masyarakat

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama seperti pelayanan pada pelabuhan yang menggunakan jasa angkutan umum penyeberangan laut ke Kota Banda Aceh pihak pengelola pelabuhan mengimbau para calon penumpang agar membeli tiket kepada pihak yang telah di siapkan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Balohan Kota Sabang.

Hal tersebut dilakukan untuk merencanakan perjalanan dengan baik dan mengantisipasi agar tidak kehabisan tiket kapal laut dan juga pelayanan yang buruk yang dilakukan oleh calo. Calon penumpang bisa saja gagal berangkat karena kehabisan tiket atau mendapat tiket yang berkali-kali lipat harganya dibanding harga normal yang dijual oleh para calo. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Wahyu, menurutnya:

“kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan memberikan informasi bahwa tiket haruslah di beli pada loket yang telah kami sedikan, jangan di beli pada calo, “

Dari wawancara tersebut menjelaskan bahwa, pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Balohan Kota Sabang telah berupaya memeberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menggunakan jasa angkutan laut, dengan menghimbau agar tiket dapat di beli pada loket yang telah disediakan, hal ini dilakukan untuk menghindari masyarakat yang membeli tiket pada calo, yang akan memberikan kerugian pada calon penumpang.

Ia pun menegaskan, para calon penumpang harus mempersiapkan perjalanannya dengan baik, penumpang di himbau tidak berdesakan untuk masuk ke dalam kapal, apa lagi yang membawa kendaraan agar mengikuti rambu-rambu

yang telah di berikan, pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selalu menempatkan crew nya untuk memantau jalannya antrian kendaraan yang hendak masuk ke kapal, karena kebiasaannya calon penumpang yang membawa motor selalu berdasakan untuk masuk kedalam kapal, sehingga pernah terjadi gesekan dengan sigap, crew kapal melerai agar tidak terjadi keributan. Sebagaimana yang di sampaikan pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

“Kepada calon penumpang pastikan sebelum berangkat tiket sudah di tangan agar tidak berdesak-desakan saat di pelabuhan dan jangan memaksakan naik ke atas kapal jika tidak memiliki tiket. “

Dari hasil wawancara ini menjelaskan bahwa adanya himbauan agar para calon penumpang dapat mengecek jadwal keberangkatan kapal melalui media sosial ataupun website operator pelayaran sebelum berangkat ke pelabuhan. Hal tersebut untuk menghindari penumpukan di terminal penumpang di pelabuhan. Selain itu, menurut informasi yang penulis peroleh bahwa pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) akan mengupayakan adanya pembelian sistem e-ticketing yang dapat dibeli secara online, namun hal ini masih dalam tahap peninjauan, hal ini akan di sesuaikan dengan kondisi di saat padatnya penumpang. Tujuannya adalah supaya tidak terjadinya penumpukan penumpang di pelabuhan dalam mengantri tiket kapal.

“Penjualan tiket secara online ini dengan sendirinya akan menghilangkan praktek-praktek percaloan tiket. Masyarakat pun akan lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan tiket online, “

Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan adanya upaya pelayanan lain yang akan di usahakan oleh pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam pembelian tiket, yakni melahirkan terobosan baru berbentuk e-ticketing dengan cara online, apa bila perencanaan ini dapat terwujud maka akan lebih memudahkan lagi bagi masyarakat dalam memperoleh tiket kapal. Tentu akan mengurangi antrian tiket dan penumpukan penumpang di pelabuhan dan juga menghilangkan praktek pencaloan.

Sebelumnya, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) juga telah menginformasikan kepada masyarakat untuk membeli tiket lebih awal sebelum jadwal keberangkatan, terkadang disaat hari libur dan juga adanya even tertentu sering kehabisan tiket dan juga antrian yang sangat panjang, seperti tahun baru, liburan lebaran dan juga kegiatan lainnya. Hal tersebut dikarenakan perusahaan plat merah ini telah menerapkan sistem One Man One Seat, dimana setiap penumpang mendapatkan satu kursi agar penumpang merasa aman, nyaman, dan selamat selama pelayaran hingga sampai pelabuhan tujuan.

Melihat pelayanan yang diberikan selama ini, sesuai dengan teori yang telah di kemukakan pada bab II yakni adanya pelayanan yang baik, seperti ramah (Komunikatif), yang merupakan sikap atau perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap calon penumpang, dan ini terjadi pada pelabuhan

balohan. Misalnya, dengan senyuman dan ucapan selamat datang, dan tentunya disertai senyuman serta menanyakan langsung tujuan dan informasinya adalah kriteria pertama dan utama. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

Selanjutnya adanya tanggung jawab, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Customer Service Officer mampu bertanggung jawab melayani setiap calon penumpang dari awai hingga selesai. Dalam proses memasukkan kendaraan kedalam kapal, pihak crew kapal juga mengarahkan jalan supaya tidak terjadi desakan dan juga prosesnya akan lebih memudahkan sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Tentu calon penumpang akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Customer Service Officer dan juga crew kapal.

Selanjutnya responsif, customer Service Officer atau crew kapal mampu melayani secara tepat dan cepat. Dalam melayani penumpang, Customer Service Officer melakukan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani yang tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan ataupun pekerjaan. Proses jangan sampai lama atau berbelit-belit. Pelayanan yang berikan selanjutnya proaktif, crew kapal segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan, barang bawaan untuk di bantu naikkan ke atas kapal, membantu proses tiket dan lain sebagainya.

Selanjutnya konfirmasi, crew kapal memberikan penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. apabila tidak ada jadwal yang tertulis maka pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memeberikan informasi yang tidak menyakiti perasaan calon penumpang, selain itu juga di beritahukan tentang pedagang asongan untuk tudak berada di kapal saat kapal hendak berangkat, dan juga menghimbau untuk berdoa sebelum kapal berlabuh di lautan lepas. Selanjutnya tindak lanjut, crew kapal menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya kebaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan langsung menghubungi awak kapal, sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.

D.Peluang dan kendala dalam penerapan Qanun No 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang

Dalam menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik, tentu ada beberapa hal yang dihadapi, baik peluangnya maupun kendalanya, apabila hal itu peluang, maka akan dapat melaksanakan qanun tersebut dengan baik, dan juga dapat dilakukan dengan meyeluruh. Namun apa bila hal itu kendala, tentu akan

menjadi pekerjaan tambahan dalam mencari solusi untuk memecahkan permasalahan yang di hadapi agar tujuan penerapan qaanun no 8 tahun 2008 dapat dilakukan dengan baik. Hal inilah yang dirasakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik di pelabuhan Balohan Sabang, dalam pelaksanaannya ada beberapa peluang dan kendala yang dirasakan selama ini, diantaranya:

1. Peluang

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik sesuai dengan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik ada beberapa peluang yang dirasakan, seperti:

- a. Adanya dukungan pemerintah seperti adanya qanun yang telah mengatur tentang pelayanan, hal ini akan menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya qanun tersebut sangat membantu pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam memberikan pelayanan, karena setiap pelayanan yang di berikan mengacu pada qanun tersebut.
- b. Infrastruktur yang memadai, sehingga dapat dilakukan pelayanan dengan baik, dengan adanya infrastruktur maka setiap pelayanan dapat diterima dengan baik oleh penumpang.
- c. Sosialisasi/informasi juga bisa melalui media massa, tentu kondisi ini sangat menguntungkan bagi pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) karena dengan adanya media sosial PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) bisa memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial tersebut, baik informasi jadwal kapal, juga informasi lainnya. Dengan kondisi saat ini masyarakat pada umumnya menggunakan handpone yang bisa mengakses internet dan juga adanya Whatapp, instagram, faceeboo dan lainnya akan memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan kondisi pelabuhan Balohan Sabang.

2. Kendala

Meskipun adanya peluang yang dirasakan, hal ini juga tidak terlepas dengan kendala yang dialami oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam menerapkan qanun no 8 tahun 2008 tentang pelayanan publik, seperti:

- a. Masih kurangnya kepatuhan dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, seperti desakan saat membeli tiket di loket dan juga saat hendak memasuki kedalam kapal. Hal ini terkadang akan mengakibatkan keributan antar sesama penumpang, masih kurangnya di terapkan budaya untuk mengantri.
- b. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional dalam melakukan kegiatan pelayanan, sehingga masih tumpang tindih dalam melakukan aktifitas.

Meskipun ada beberapa kendala yang dialami oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). Namun mereka akan terus melakukan pembenahan agar pelayanan yang baik dapat diberikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pengangkutan laut. Oleh sebab itu pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar terciptanya pelayanan yang baik.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Qanun No. 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Pelabuhan Penyebrangan Balohan Kota Sabang telah memberikan dampak positif, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya. Secara umum, pelabuhan ini telah berupaya memenuhi standar pelayanan publik yang diatur dalam qanun, seperti kemudahan akses, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Namun, kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia, dan perlunya peningkatan koordinasi antar lembaga terkait masih menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan fasilitas, pelatihan petugas, dan pengawasan yang lebih efektif agar pelayanan publik di Pelabuhan Balohan dapat berjalan optimal sesuai dengan ketentuan qanun yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Amiruddin, & Asikin, Z. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Andrew Pradana Putra, Mey Krisselni Sitompul, Tri Mardalena, & Romadani. (2022). Analisis Keterkaitan Transportasi Laut Dengan Pelabuhan Kargo Teluk Dalam Untuk Menunjang Kegiatan Perekonomian Masyarakat Penyalai Kecamatan Kuala Kampar Provinsi Riau. *JURNAL JALASENA*, 3(2), 57-71. <https://doi.org/10.51742/jalasena.v3i2.544>
- Asriyati, A., Hado, H., Sufrianto, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67-76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Bareta, R. D., Santoso, J., & Amin, F. (2020). Peran Badan Layanan Umum dalam Politik Hukum Omnibus Law Cipta Kerja. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 1(1), 1-20.
- Chairiah, A., S, A., Nugroho, A., & Suhariyanto, A. (2020). Implementasi Sistem Merit pada Aparatur Sipil Negara di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 383-400. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i3.704>
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1-26.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik.

- Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075.
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174.
<https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.351>
- Nur Pratiwi, O., Nahrudin, Z., Nur Aina, A., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61–81. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.2255>
- Resmadiktia, N., Utomo, Y., & Aiman, L. (2023). Pertanggungjawaban Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance sesuai Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11).
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8097882>
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/dms.v2i1.140>
- Sufianti, E. (2019). Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi Penerapan Budaya Inovasi Bagi ASN Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v7i1.17555>