Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari- Wawonii

Maudhy Satyadharma[1*], Yusuf Jaya Saputra[2], Asriyati[3], Hado[4]

[1] Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
[2] Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari
[3] Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
[4] Universitas Sulawesi Tenggara
[*]*e-mail: maudhymaudhy@gmail.com*

(Received: 13 Nov 2023; Reviewed: 8 Des 2023; Accepted: 3 Mar 2024)

Abstract

Analysis of Passenger Satisfaction Levels with Service Quality at the Kendari-Wawonii Ferry Port*. This research aims to analyze passenger satisfaction with the quality of services provided at the Kendari-Wawonii Ferry Port. The implementation method is quantitative descriptive by distributing questionnaires via Google Form. The research sample was 384 passengers at the Kendari-Wawonii Ferry Port by categorizing them by gender, age, education level and occupation. The sample size for this research refers to Permenpan RB Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Surveys for Public Service Providing Units. The results of the research found that public satisfaction at the Kendari-Wawonii Ferry Port in 2023, which is mandated by Law Number 25 of 2008 concerning Public Services, was carried out by assessing 9 elements, including requirements; systems, mechanisms and procedures, completion time, tariffs, product specifications, types of services; competency of implementers; implementing behavior; handling complaints and suggestions as well as facilities and infrastructure, resulting in a figure of 76,824 (not good). The element that received the highest score was the system, mechanism and procedure element with a score of 3,204, while the elements that received the lowest score by research respondents were the facilities and infrastructure element (2,755).*

Keywords*: Transportation, Passenger Satisfaction, Service Quality, Ferry Port*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan pada Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii. Metode pelaksanaan adalah deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner melalui google form. Sampel penelitian adalah 384 penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii dengan mengkategorisasi dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Jumlah sampel penelitian ini mengacu kepada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan masyarakat di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii tahun 2023 yang merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik dengan melakukan penilaian pada 9 unsur antara lain persyaratan ; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan dan saran serta sarana dan prasarana, menghasilkan angka 76,824 (kurang baik). Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3.204 sementara unsur yang mendapat penilaian rendah oleh para responden penelitian adalah unsur sarana dan prasarana (2.755).

Kata Kunci: Transportasi, Kepuasan Penumpang, Kualitas jasa layanan, Pelabuhan Penyeberangan

Pendahuluan

Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana, layanan transportasi dengan jaminan keselamatan akan memberikan kepastian dan ketenangan bagi pelaku perjalanan atau bagi pemilik barang, sehingga kegiatan sosial ekonomi masyarakat dapat terlindungi (Syukriyanto, 2021).
Transportasi laut adalah sarana yang mendominasi dan penting guna mempermudah hubungan antar pulau di seluruh wilayah Indonesia (Fisu et al., 2020). Transportasi laut memiliki kapasitas untuk menjadi faktor besar dalam penunjang perekonomian suatu negara bila dimanfaatkan secara efektif. Salah satu infrastruktur dalam transportasi laut adalah pelabuhan.

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran menyebutkan bahwa pelabuhan merupakan tempat yang memiliki daratan dan atau perairan dengan suatu batas yang ditentukan untuk tempat kegiatan perusahaan dan pemerintahan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan / atau bongkar muat barang. Pelabuhan yang merupakan simpul transportasi laut menjadi fasilitas penghubung dengan daerah lain untuk melakukan aktivitas perdagangan. Pelabuhan memiliki peran penting dalam perekonomian Negara untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi. Peran pelabuhan terhadap pembangunan ekonomi semakin besar seiring dengan semakin pentingnya pelabuhan dalam aktivitas logistik, khususnya transportasi intermoda atau multimoda (Mandasari, Kusumastanto, dan Mulyati 2017).
Pelabuhan yang merupakan pintu gerbang utama arus barang, baik ekpor maupun impor, dan pemindah muatan antar moda transportasi. Adanya pelabuhan sebagai infrastruktur ekonomi menciptakan lapangan pekerjaan. Selain itu, pelabuhan merangsang aktivitas ekonomi yang lebih besar, misalnya tumbuhnya perusahaan dan pabrik di sekitar pelabuhan. Aktivitas ekonomi yang tinggi pada akhirnya akan menarik lebih banyak penduduk untuk tinggal didekatnya, sehingga akan membentuk daerah baru.

Salah satu peran penting dan strategis suatu pelabuhan dalam aktivitasnya sangat besar disumbangkan bagi pertumbuhan industri, ekonomi dan perdagangan serta merupakan bidang usaha yang memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi nasional (Gultom 2017; Hakim dan Cahyadi 2020). Dengan demikian, baik atau buruknya kondisi pelabuhan menjadi faktor penentu terbangunnya poros maritim yang kuat melalui peningkatan daya saing, efisiensi proses produksi dan distribusi serta terbangunnya integritas dan konektivitas sistem perekonomian. Peran pelabuhan terhadap pembangunan ekonomi semakin besar seiring dengan semakin pentingnya pelabuhan dalam aktivitas logistik, khususnya transportasi intermoda atau multimoda (Mandasari, Kusumastanto, dan Mulyati 2017).

Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii merupakan pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Pelabuhan Penyeberangan ini menjadi sangat vital dalam mendorong pergerakan penumpang dan menjadi penggerak perekonomian bagi Kabupaten Konawe Kepulauan dan Kota Kendari.

Hal itu juga diperkuat data pergerakan penumpang dari Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii selama tahun 2022 pada tabel 1 berikut :

Tabel 1 Proporsi jumlah penumpang pelabuhan Kendari-Wawonii terhadap keseluruhan penumpang di pelabuhan penyeberangan Provinsi Sulawesi Tenggara (Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, 2023)

Jumlah Penumpang Tahun 2022		
Kendari-Wawonii	**Seluruh Pel. Penyeberangan di Sultra**	**Proporsi (%)**
107,254	875,846	12

Tabel 1 menggambarkan vitalnya Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii dalam mobilitas pergerakan orang di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara per tahun 2022 dengan persentase 12 % pergerakan di seluruh Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Sulawesi Tenggara berasal dari Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii. Persentase jumlah penumpang dari pelabuhan penyeberangan ini bukanlah yang tertinggi namun dengan adanya pelabuhan penyeberangan ini sangat berpengaruh terhadap mobilitas dan aksesibilitas masyarakat di Kabupaten Konawe Kepulauan yang hanya bisa diakses dari jalur penyeberangan dan transportasi laut.

Gambar 1 Pelabuhan Penyeberangan Kendari

Penyelenggaraan layanan publik merupakan salah satu yang harus diutamakan termasuk pada sektor transportasi. Pada sektor jasa seperti transportasi, hal penting yang harus diutamakan yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan merupakan kontrol tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2014).

Pemberian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan adalah salah satu jenis dari pelayanan publik yang sudah harus menerapkan standar yang tinggi dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Hal itu sesuai dengan amanat dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan tersebut mendorong dilibatkannya masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik sehingga dapat memberikan masukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal itu juga menjadi sasaran dari Peraturan Menteri Pan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Beberapa unsur pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan menjadi sasaran penilaian diantaranya.

1) Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4) Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5) Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6) Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7) Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9) Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pedoman ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif bagi instansi pemberi pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk dapat melibatkan masyarakat dalam melakukan penilaian kinerja dalam rangka perbaikan kualitas layanan pada masyarakat.

Beberapa penelitian relevan terkait pengukuran kepuasan penumpang terhadap kualitas jasa layanan di Pelabuhan sudah dilakukan oleh (Malisan dan Chisdijanto 2017), (Hardiyanti et al., 2019), (Fadhillah dan Haryanti 2021) dan (Asriyati et al., 2023), yang keseluruhan mendorong setiap instansi pelayanan pelabuhan untuk terus menerus meningatkan kualitas layanan jasa yang berimplikasi pada peningkatan kepuasan penumpang.

Dengan semakin meningkatnya pergerakan manusia dan barang pada Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii serta dampak yang sangat signifikan dari keberadaan pelabuhan penyeberangan ini terutama bagi Kabupaten Konawe Kepulauan tentu perlu dibarengi dengan peningkatan pemberian pelayanan kepada penumpang, sehingga penelitian ini dirasa penting untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas jasa layanan yang telah diberikan selama ini di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii.

Metode

Pelakanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii yang merupkan salah satu UPTD lingkup Dinas Perhubungan. Provinsi Sulawesi Tenggara,. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri pada kuisioner google form atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Pelaksanaan dilaksanakan dari Bulan Maret - Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada data jumlah penumpang tahun 2022 pada lokasi penelitian yaitu sebanyak 842,901.

Adapun sampel penelitian berdasarkan dengan aturan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana dinyatakan bahwa populasi dari rentang diatas 75,000 – 1,000,000 orang akan memiliki sampel responden sebesar 384 orang. Dengan jumlah populasi penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii yang berjumlah 107,254 maka sampel penelitian yang akan diambil sebanyak 384 penumpang.

Adapun nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang termaktub dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik akan diuraikan pada tabel berikut

Tabel 2 Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan (Sumber : Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,30	B	Baik
D4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

Hasil

Pada fokus ini, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii pada Tahun 2022 yaitu sebanyak 107,254 orang. Adapun sampel penelitian berdasarkan dengan aturan pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana dinyatakan bahwa populasi dari rentang diatas 75,000 – 1,000,000 orang akan memiliki sampel responden sebesar 384 orang.

Tabel 3 Karakteristik responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	220	57
		Perempuan	164	43
	Jumlah		384	100
2	Umur	20-29	70	18
		30-39	150	39
		40-49	120	32
		50 keatas	44	11
	Jumlah		384	100
2	Pendidikan	SD Kebawah	9	2
		SLTP	10	3
		SLTA	137	36
		D3-S1	197	51
		S2	31	8
	Jumlah		384	100
3	Pekerjaan	PNS/ASN	138	36
		TNI	27	7
		Polri	27	7
		Swasta	101	26
		Wirausaha	42	11
		Lainnya	49	13
	Jumlah		384	100

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 3 terlihat bahwa jumlah responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki (57 %), mayoritas berumur 30-39 tahun sebanyak 150 orang (39 %), berpendidikan S1 (51%), dan mayoritas bekerja sebagai ASN (36 %) dan swasta (26 %). Dari jenis pekerjaan mayoritas dari para responden menggambarkan pergerakan mobilitas para responden yang bekerja di wilayah Kabupaten Konawe Kepulauan namun memilih tinggal di Kota Kendari dan sangat terbantu dengan adanya layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii. Adapun hasil dari pengolahan data Survey kepuasan masyarakat ini akan diuraikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Pengolahan Data

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	**3.082**	**3.204**	**3.000**	**3.163**	**3.061**	**3.082**	**3.102**	**2.755**	**3.041**
Kategori	B	B	B	B	C	B	B	C	C
IKM Unit Layanan				**76.284 (Kurang Baik)**					

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Perhitungan nilai unsur pelayanan pada Tabel 4 mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana seluruh nilai IKM per unsur tersebut ditotal dan akan dibagi menjadi sembilan unsur dan akan dikonversi menjadi nilai interval konversi yang telah diuraikan pada Tabel 2 sebelumnya.

Hasil pada tabel 4 memperlihatkan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii dari 9 unsur yang dinilai berjumlah 76.284 atau kurang baik. Unsur yang mendapat penilaian paling buruk adalah unsur sarana prasarana (2,755) Sementara unsur yang dinilai baik adalah unsur sistem, mekanisme dan prosedur (3.204).

Pembahasan

Pelabuhan hari ini sangat berperan dalam mendorong peningkatan mobilitas dan aksesibilitas orang dan barang, terutama di wilayah yang berkarakteristik laut dan perairan seperti Provinsi Sulawesi Tenggara (Syukriyanto, 2021). Pelabuhan juga berperan dalam merangsang kegiatan ekonomi, perdagangan dan industtri dari wilayah pengaruhnya (Kesek, Talumingan, dan Pakasi 2017). Dengan demikian, maka pelayanan transportasi di pelabuhan termasuk di pelabuhan penyeberangan sangat mempengaruhi tidak hanya pengembangan wilayah sekitar area pelabuhan namun berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Penyelenggaraan operasional pelabuhan hari ini termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik yang sudah mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Hasil pada tabel 4 yang merupakan hasil kuisioner yang disebar pada para penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii maka dapat dianalisis sebagai berikut :

a. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi dari penilaian responden yaitu sebesar 3.204. Hal ini mungkin karena disebabkan responden penelitian merasa bahwa prosedur dan tata cara pelayanan yang telah diterapkan di pelabuhan penyeberangan ini sangat baik dan membuat mereka nyaman.
   Setiap mekanisme dan prosedur yang sudah berjalan dengan baik dan membuat nyaman setiap penumpang harus terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga penyelenggaraan transportasi yang aman, nyaman, selamat dan berkelanjutan akan tercipta (Hasina dan Satyadharma 2023).
b. Aspek sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dari seluruh penilaian responden yaitu sebesar 2.755 dan aspek penanganan pengaduan sebesar 3.041. Hal ini perlu menjadi pertimbangan seluruh stakeholder untuk menitikberatkan pada perbaikan aspek sarana dan prasarana serta mendorong perbaikan kemampuan berkomunikasi setiap petugas pelabuhan penyeberangan yang ada dalam mengkomunikasikan seluruh keluhan, saran dan masukan dari setiap penumpang. Kemampuan berkomunikasi setiap petugas pelabuhan penyeberangan juga menjadi suatu kunci sukses dalam melaksanakan penyelenggaraan transportasi (Mahdar dan Satyadharma 2023).

Hasil penelitian ini menegaskan masih banyak para penumpang yang merasa belum puas dengan aspek kualitas jasa layanan yang diberikan, sehingga perlu menjadi perhatian dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk terus menerus meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Saputra et al., 2023).

Kesimpulan

Hasil penelitian terkait kepuasan masyarakat di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii tahun 2023 yang merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan melakukan penilaian pada 9 unsur menghasilkan angka 76,824 (kurang baik). Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur unsur sistem, mekanisme dan prosedur sementara unsur yang mendapat penilaian rendah oleh para responden penelitian adalah unsur sarana dan prasarana.

Ucapan Terimakasih

Dalam pelaksanaan kegiatan hingga selesainya dalam bentuk publikasi ini, kami mengucapkan terimakasih kepada :

a. Bapak Muhamad Rajulan, ST.,M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.
b. Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii beserta jajaran yang telah membantu mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat penerima layanan untuk memberikan jawaban pada survey kuisioner (link form).
c. Staff Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya Subag Kepegawaian yang banyak membantu dalam pengumpulan hingga tahap analisa data.
d. Masyarakat yang menjadi informan dan bersedia mengisi kuisioner demi mendorong perbaikan kinerja dan kualitas layanan khususnya di Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Referensi

Asriyati, Hado, Sufrianto, & Satyadharma, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. Civil Engineering Journal (SCiEJ), 4(2), 67–76.

Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 3(2), 125–139.

Fisu, A. A., Rakhman, A., Neneng, & Saputri, A. (2020). Analisis Pengaruh Keberadaan Pelabuhan Terhadap Perekonomian Di Pulau Sulawesi. PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik, 5(2), 54. https://doi.org/10.51557/pt_jiit.v5i2.603

Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Prespektif Hukum Bisnis. 19(3), 419–444.

Hado Hasina, & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. Journal Publikuho, 6(1), 246–256. https://doi.org/10.35817/publikuho.v6i1.112

Hakim, D. H., & Cahyadi, A. D. (2020). Peranan Pelabuhan Larea-rea dalam Mendukung Perekonomian antar Wilayah dan Wilayah Hinterland. Jurnal Arsitektur Kota Dan Permukiman, 5(1), 13–21. http://jurnal.ft.umi.ac.id/index.php/losari/article/view

Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. JMPM: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika, 4(2), 103–112. https://doi.org/10.26594/jmpm.v4i2.1621

Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Kesek, V. P., Talumingan, C. . ., & Pakasi, C. B. D. (2017). Identifikasi Aktivitas Perekonomian Masyarakat Sekitar Pelabuhan Amurang. Agri-Sosioekonomi, 13(1A), 33. https://doi.org/10.35791/agrsosek.13.1a.2017.14938

Mahdar, Satyadharma, M., & Ahmad, S. (2023). Analisis Framing Penegakan Hukum Angkutan Pada Media Online detiksultra.com. 10(2), 213–222.

Malisan, J., & Chisdijanto, I. H. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 19(2), 76–87. https://doi.org/10.25104/transla.v19i2.346

Mandasari, M., Kusumastanto, T., & Mulyati, H. (2017). Analisis Kebijakan Ekonomi Pengembangan Pelabuhan di Provinsi Aceh. Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia, 18(1), 92–108. https://doi.org/10.21002/jepi.2018.06

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahan, 1(3), 204–217.

Syukriyanto. (2021). Pengelolaan Simpul Transportasi Laut di Kabupaten Wakatobi. Universitas Halu Oleo.

Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Penerbit Andi.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.