

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN
KALIANGET-KANGEAN DI KABUPATEN SUMENEP**

***(ANALYSIS OF QUALITY CROSSING HARBOUR SERVICE KALIANGET-
KANGEAN IN SUMENEP DISTRICT OFFICE)***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Khairil Idaqa
NIM. 040910201033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Musahwan dan Ibunda Samari tercinta yang telah berjerih payah untuk memotivasi, mendoakan dan memberi kasih sayangnya selama ini;
2. Adik-adikku tersayang Defri Hermawan, Siti Khalifah, Achmad Firdaus, dan Muhammad 'Ala 'Uraidhi, kalian telah memberi keceriaan dan semangat dalam hidupku. Kita adalah anugerah terindah, kebanggaan dan harapan keluarga. *"Melangkahlah lebih jauh dalam dunia ini hanya untuk menuntut ilmu"*;
3. Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Islam KH. Muhyiddin Abdusshomad dan keluarganya, yang akan selalu menjadi panutanku;
4. Bapak Ibu guru sejak Madrasah Diniyah Nurul Islam (NURIS) Laok Jang Jang Arjasa, SD sampai PT yang terhormat, beribu ucapan terimakasih kami haturkan atas ilmu yang diberikan. Nasehat dan bimbinganmu tetap tertanam dalam hati sebagai penuntun langkahku dalam menjalani hidup yang penuh warna ini;
5. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

...Dan tidaklah diberikan kepada kalian semua dari ilmu kecuali sedikit.

*(Q.S. Al Isra' :85)**

*... Orang berilmu yang sombong, akan direndahkan oleh ilmunya itu sendiri. Seperti halnya banjir menghancurkan atau merobohkan bangunan yang tinggi.***

*Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.****

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Alquranul Karim*. Surabaya: Al-Hidayah

**) Az-Zarnuji. *Ta'limul Muta'allim*. Surabaya: Al-Hidayah

***) W. Riawan Tjanda dkk. 2005. *Peningkatan Kualitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

nama : Khairil Idaqa

NIM : 040910201033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: ***Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep*** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 09 April 2008

Yang menyatakan,

Khairil Idaqa

NIM 040910201033

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN
KALIANGET-KANGEAN DI KABUPATEN SUMENEP**

***(ANALYSIS OF QUALITY CROSSING HARBOUR SERVICE KALIANGET-
KANGEAN IN SUMENEP DISTRICT OFFICE)***

Oleh

**Khairil Idaqa
NIM 040910201033**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono, M.Si

Dosen Pembimbing II : Selfi Budi Helpyastuti, S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Kamis

tanggal : 17 April 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Inti Wasiati, MM
NIP: 130 808 982

Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP: 131 862 836

Anggota Penguji,

1. Selfi Budi Helpyastuti, S.Sos, M.Si ()
NIP. 132 133 403
2. Drs. Anwar, M.Si ()
NIP. 131 759 528
3. Drs. Harun Al Rasyd, M.Si ()
NIP. 132 086 410

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,

Dr. H. Uung Nasdia, B.Sw, MS
NIP: 130 674 836

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep: Khairil Idaqa, 040910201033; 2008; 110 halaman; Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.

Seiring dengan perkembangan hidup masyarakat Indonesia yang lebih dinamis menuntut adanya peranan dari daerah untuk dapat membangun dirinya sendiri tanpa lagi harus bergantung kepada pemerintah pusat menjadi sebuah awal ditetapkannya penerapan otonomi daerah yang ada di Indonesia. Maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, sesuai dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Hakekat Pelayanan Publik, namun kenyataan yang ada di tengah-tengah masyarakat bahwa kebijakan untuk mewujudkan sebuah birokrasi yang sempurna dan tidak berpihak dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan, ternyata dalam prakteknya banyak mengalami hambatan.

Keluhan tersebut terjadi pada salah satu pelayanan yaitu Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep. Pada saat penumpang atau pengguna jasa pelabuhan ingin menyeberang sementara fasilitas sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang lain kurang memadai maka yang dirasakan oleh pengguna jasa pelabuhan/penumpang tidak maksimal atau tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan diantaranya alat transportasi laut (kapal) gedung kantor yang kurang tertata dan kurang terpelihara dengan baik (kotor). Fasilitas penunjang lain misalnya kurangnya ketersediaan kursi di ruang tunggu, areal parkir yang sempit. Ditambah lagi dengan ketidakadilan petugas dalam memberikan

pelayanan dan ketidaktepatan informasi mengenai keberangkatan kapal. Serta kesopanan dan kejujuran yang patut dipertanyakan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah “untuk mengetahui dan dapat mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep”.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Service Quality* yakni untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*).

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model Servqual diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep dengan skor -4,45 berarti tidak berkualitas yang dapat dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik. Artinya kualitas pelayanan yang ada di UPTD. Pelabuhan khususnya Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep tidak dapat dipenuhi/tidak sesuai dengan apa yang dirasakan/dipersepsikan oleh pelanggan (pengguna jasa pelabuhan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.

SUMMARY

Analysis of Quality Crossing Harbour Service Kalianget-Kangean in Sumenep District Office: Khairil Idaqa, 040910201033; 2008; 110 pages; Public Administration Study Program, Administration Science Department, Faculty of Social and Politic Science, Jember University.

Along with the development of Indonesia's society life which is more dynamic demands a role from the territory have to be able to construct that area independently without any help from the central government being the starting point in determining the application of an autonomy area in Indonesia. Therefore, government, as the executor of public service should give the service to the society continuously according to the public's hope development which is demanded to increase the quality of public services. It is based on The General Guidelines of Public Services Implementation that printed in The State Minister for Control of Machinery of the State Decree No 63/KEP/M.PAN/7/2003, about Public Service, however, the fact in the society shows that the policy to get a perfect bureaucracy and not taking sides in the administration and government implementation, obviously there is some obstacle in the practices.

Some complaints are happened in one of the service place, which is in the Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency. At the time the passenger or the harbor service's user wants to use the services while the facilities, infrastructures and the other supporting facilities are inappropriate well, so the harbor service's user feels not satisfied enough about that service. For instance, it can be shown in the sea transportation (ships) and in the office of harbor which are not organized well. We can see it in other facilities, for example: there are no sufficient chairs in the waiting room and the parking area is too narrow. Moreover, the official is not fair in giving a service and there is no precise information about ship's departure. Then, politeness and integrity must be asked.

The problem that will be discussed in this study is “How does the Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency?” While the goal of this study is to know and to be able to describe the Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor.

The method that used in this study is Service Quality that is to survey the level of service quality. The measurement of the level of service quality in this model based on some items that planned to survey the expectation and the perception of consumers. Discrepancy between expectation and perception can be shown according to five Dimensions' Quality which directly can be value by the consumers, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance.

The result that gained in this study through the calculation result using Servqual model indicates that Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency with score -4,45; it means that the service is not have certain quality which can be categorized into bad service quality. In conclusion, the Service Quality in Harbor UPTD especially in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency cannot complete the desire of the consumers or in the other word the service is inappropriate with something that felt or perceived by the consumers (the user of harbor service).

Keyword: Service Quality.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Kabupaten Sumenep*.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Uung Nasdia B.Sw, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Anwar, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis kuliah;
5. Drs. Agus Suharsono, selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Selfi Budi Helpyastuti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Kepala Dinas perhubungan Kabupaten Sumenep yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian UPTD. Pelabuhan Kalianget;
8. Bapak Argoto (Kepala Bagian ASDP), dan Bapak Haris (Kepala UPTD. Pelabuhan) Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini;

9. Para Ustad dan Santri Pondok Pesantren Nurul Islam (NURIS) Jember terima kasih kami haturkan atas kerjasamanya selama penulisan skripsi ini;
10. Saudara-saudaraku Himpunan Mahasiswa Kepulauan Kangean (HIMASISKA) Jember, “*kritis itu bukan berarti mencela (memberontak), maka segala kebijakan yang tidak memihak terhadap masyarakat Kepulauan Kangean harus dilawan, karna itu adalah sebagian dari tanggungjawab kita. Dan tetapkanlah semangatmu dalam menuntut ilmu, kita adalah generasi perubah dan pembangun masa depan yang lebih baik bagi Pulau tercinta (Kangean)*”;
11. Saudaraku sehimpunan, Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Jember Komosariat FISIP tetaplah berusaha untuk menjadi *insan cita* yang berahlak mulia serta berguna bagi agama, bangsa, dan negara;
12. Teman-teman AN’ 04 yang saya banggakan tetap semangat dan jangan pernah putus asa;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat.

Jember, April 2008

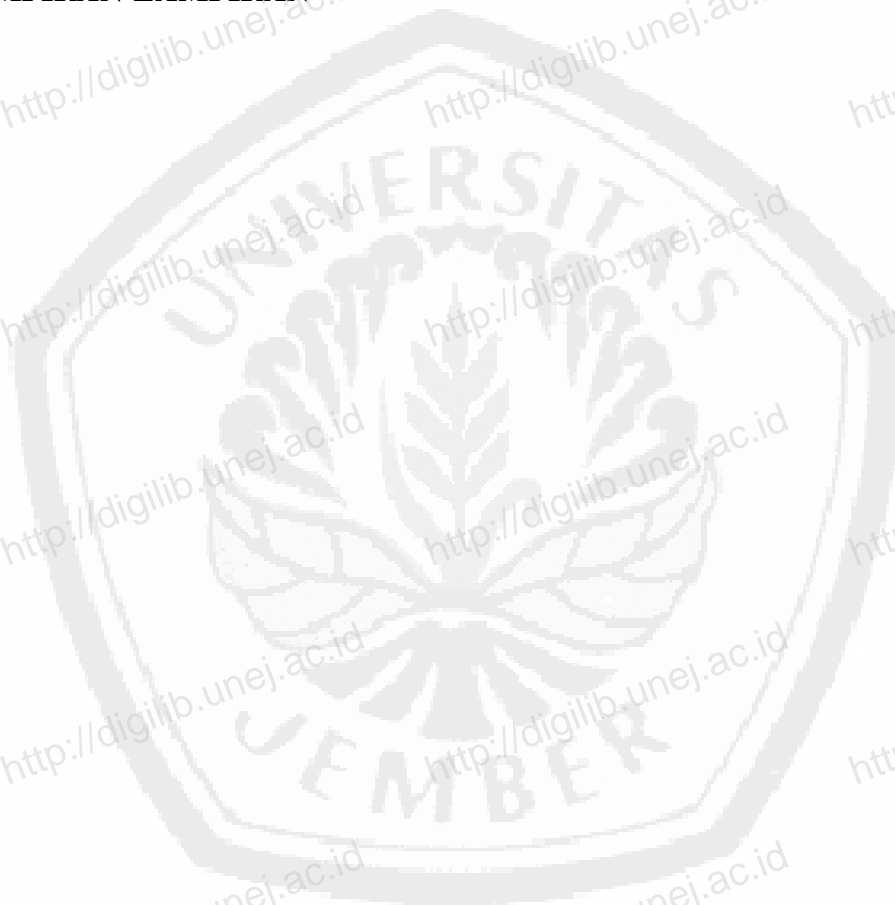
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Pendahuluan	19
2.2 Konsep Pelayanan	22
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	27
2.4 Konsep Jasa.....	30
2.4.1 Pembagian Barang dan Jasa	32
2.5 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5.1 Pelanggan	34

2.5.2 Kepuasan Pelanggan	35
2.6 Model ServQual	37
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu	42
BAB 3. METODE PENELITIAN	43
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2.1 Tempat Penelitian	44
3.2.1 Waktu Penelitian	44
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Penentuan Populasi	44
3.3.2 Penentuan Sampel	45
3.4 Definisi Operasional	46
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Sumber Data	47
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Metode Analisis Data	49
BAB 4. HASIL DAN ANALISA DATA	53
4.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep	53
4.1.1 Kedudukan, Tugas pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep	53
4.1.2 Sturuktur Organisasi Dinas Perhubungan Sumenep	53
4.2 Analisis Data	68
4.2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan UPTD. Pelabuhan Kalianget Kabupaten Sumenep	68
4.2.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan UPTD. Pelabuhan Kalianget Kabupaten Sumenep	81
4.2.3 Analisis ServQual (Service Quality)	94
BAB 5. PEMBAHASAN	98
5.1 Pengantar	98

5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data	98
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
6.1 Kesimpulan	106
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

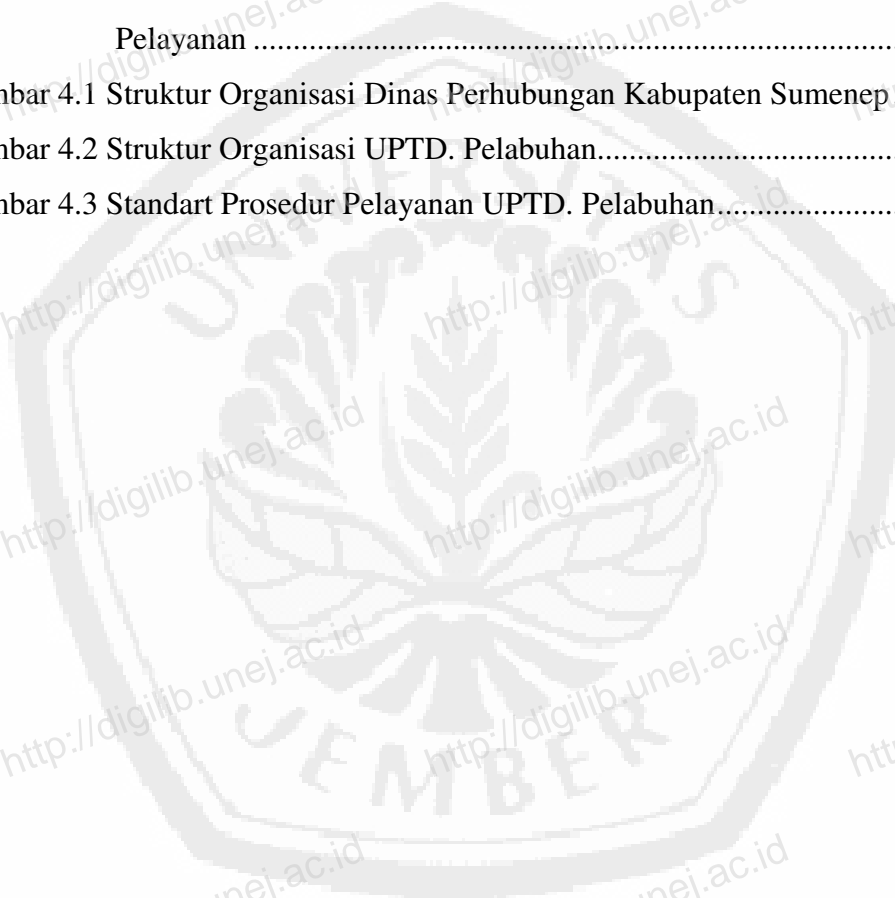
	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	5
Tabel 1.2 Daftar Pengguna Jasa UPTD. Pelabuhan Kalianget Kabupaten Sumenep	10
Tabel 1.3 Daftar Tarif Angkutan Penyeberangan Kalianget-Kangean	14
Tabel 4.1 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut harapan responden (n = 50)	68
Tabel 4.2 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n = 50).....	69
Tabel 4.3 Deskripsi kondisi penampilan petugas menurut harapan responden (n = 50).....	69
Tabel 4.4 Deskripsi kondisi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut harapan responden (n = 50).....	70
Tabel 4.5 Deskripsi konsistensi kinerja menurut harapan responden (n = 50).....	71
Tabel 4.6 Deskripsi sifat dapat dipercaya menurut harapan responden (n = 50).....	72
Tabel 4.7 Deskripsi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut harapan responden (n = 50)	72
Tabel 4.8 Deskripsi ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut harapan responden (n = 50)	73
Tabel 4.9 Deskripsi Kemampuan dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n = 50).....	74
Tabel 4.10 Deskripsi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut harapan responden (n = 50).....	74
Tabel 4.11 Deskripsi kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 50).....	75

Tabel 4.12 Deskripsi pemahaman dan pengetahuan petugas menurut harapan responden (n = 50)	76
Tabel 4.13 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut harapan responden (n = 50)	77
Tabel 4.14 Deskripsi akses terhadap petugas layanan menurut harapan responden (n =50)	78
Tabel 4.15 Dripsi perhatian petugas dalam memberikan menurut harpan responden (n =50)	79
Tabel 4.16 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut harapan responden (n =50)	79
Tabel 4.17 Harapan Pemohon Terhadap Pelayanan UPTD. Pelabuhan Kalianget Kabupaten Pamekasan.....	80
Tabel 4.18 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana gedung menurut persepsi responden (n = 50)	81
Tabel 4.19 Deskripsi kondisi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n = 50).....	82
Tabel 4.20 Deskripsi penampilan petugas menurut persepsi responden (n = 50).....	82
Tabel 4.21 Deskripsi dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>) menurut persepsi responden (n = 50)	83
Tabel 4.22 Deskripsi kondisi konsistensi kinerja menurut persepsi responden (n = 50).....	84
Tabel 4.23 Deskripsi kondisi sifat dapat dipercaya menurut persepsi responden(n = 50)	85
Tabel 4.24 Deskripsi dimensi dimensi keandalan (<i>reliability</i>) menurut persepsi responden (n = 50)	85
Tabel 4.25 Deskripsi ketersediaan dan kesiapan pelayanan menurut persepsi responden (n = 50)	86
Tabel 4.26 Deskripsi kemampuan dalam memberikan informasi menurut	

persepsi responden (n = 50)	87
Tabel 4.27 Deskripsi kondisi dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) menurut persepsi responden (n = 50)	88
Tabel 4.28 Deskripsi kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 50)	89
Tabel 4.29 Deskripsi pemahaman dan pengetahuan petugas menurut persepsi responden (n = 50)	89
Tabel 4.30 Deskripsi dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menurut persepsi responden (n = 50)	91
Tabel 4.31 Deskripsi akses terhadap petugas layanan menurut persepsi responden (n = 50)	91
Tabel 4.32 Deskripsi perhatian petugas dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden (n = 50)	92
Tabel 4.33 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut persepsi responden(n = 50)	93
Tabel 4.34 Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap Pelayanan UPTD. Pelabuhan Kalianget.....	94
Tabel 4.35 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean di Sumenep.....	95
Tabel 5.1 Interpretasi Hasil Analisis ServQual 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kalianget-Kangean Kabupaten Sumenep.....	98

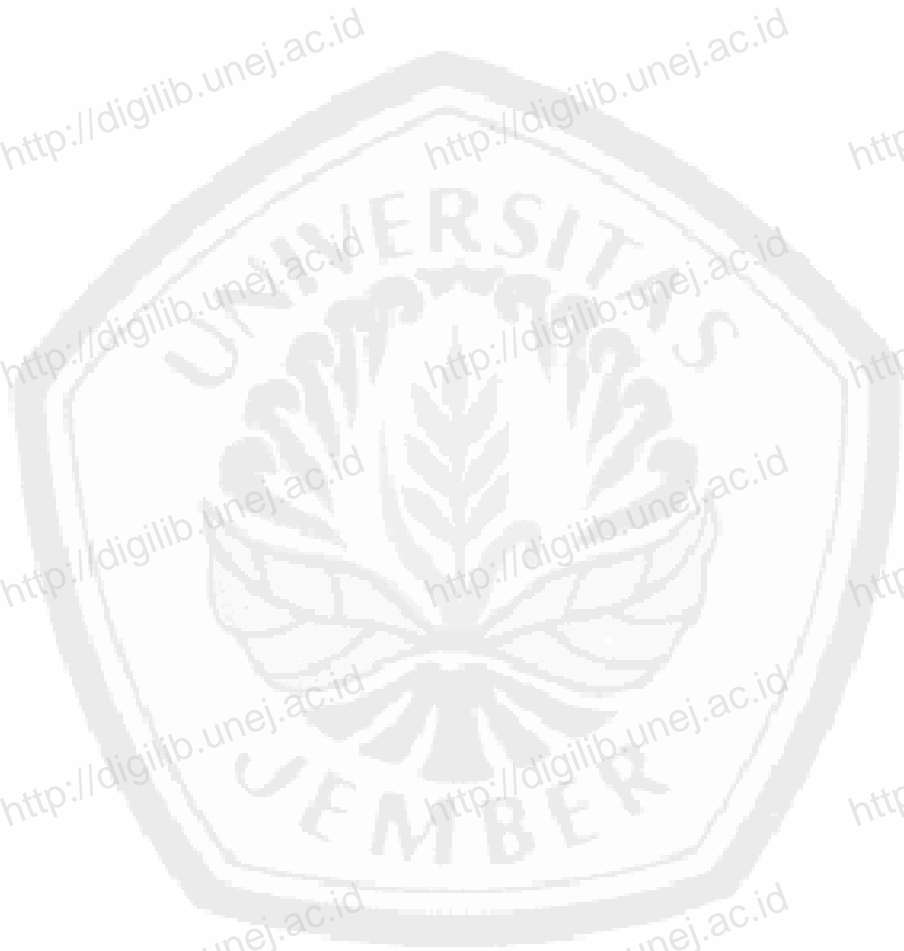
DAFTAR GAMBAR

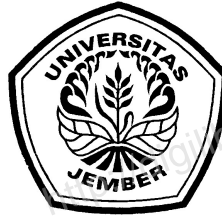
	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 2.2 Model Service Quality	38
Gambar 2.3 Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep.....	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD. Pelabuhan.....	66
Gambar 4.3 Standart Prosedur Pelayanan UPTD. Pelabuhan.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember;
2. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember;
3. Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Sumenep;
4. Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari UPTD. Pelabuhan Kabupaten Sumenep;
5. Spesifikasi KMP. Dharma Bahari Sumekar I;
6. Pedoman Kuesioner;
7. Petunjuk Teknis Persyaratan Pelayanan Minimal Kapal Sungai, Danau dan Penyeberangan;
8. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No: SK. 2681/AP. 005/DRJD/2006 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan;
9. Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
10. Peraturan Bupati Sumenep NO. 11 Tahun 2007 Tentang Tarif Angkutan Penyeberangan Kalianget-Kangean;





**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN
KALIANGET-KANGEAN DI KABUPATEN SUMENEP**

***(ANALYSIS OF QUALITY CROSSING HARBOUR SERVICE KALIANGET-
KANGEAN IN SUMENEP DISTRICT OFFICE)***

SKRIPSI

Oleh

**Khairil Idaqa
NIM. 040910201033**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2008

SUMMARY

“A Service Quality of Kalianget-Kangean Crossing Harbor”; Khairil Idaqa, 040910201033; 2008: 110 pages; Public Administration Study Program, Administration Science Department, Faculty of Social and Politic Science, Jember University.

Along with the development of Indonesia's society life which is more dynamic demands a role from the territory have to be able to construct that area independently without any help from the central government being the starting point in determining the application of an autonomy area in Indonesia. Therefore, government, as the executor of public service should give the service to the society continuously according to the public's hope development which is demanded to increase the quality of public services. It is based on The General Guidelines of Public Services Implementation that printed in The State Minister for Control of Machinery of the State Decree No 63/KEP/M.PAN/7/2003, about Public Service, however, the fact in the society shows that the policy to get a perfect bureaucracy and not taking sides in the administration and government implementation, obviously there is some obstacle in the practices.

Some complaints are happened in one of the service place, which is in the Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency. At the time the passenger or the harbor service's user wants to use the services while the facilities, infrastructures and the other supporting facilities are inappropriate well, so the harbor service's user feels not satisfied enough about that service. For instance, it can be shown in the sea transportation (ships) and in the office of harbor which are not organized well. We can see it in other facilities, for example: there are no sufficient chairs in the waiting room and the parking area is too narrow. Moreover, the official is not fair in giving a service and there is no precise information about ship's departure. Then, politeness and integrity must be asked.

The problem that will be discussed in this study is “How does the Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency?” While the goal of this study is to know and to be able to describe the Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor.

The method that used in this study is Service Quality that is to survey the level of service quality. The measurement of the level of service quality in this model based on some items that planned to survey the expectation and the perception of consumers. Discrepancy between expectation and perception can be shown according to five Dimensions' Quality which directly can be value by the consumers, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance.

The result that gained in this study through the calculation result using Servqual model indicates that Service Quality in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency with score -4,4; it means that the service is not have certain quality which can be categorized into bad service quality. In conclusion, the Service Quality in Harbor UPTD especially in Kalianget-Kangean Crossing Harbor in Sumenep Regency cannot complete the desire of the consumers or in the other word the service is inappropriate with something that felt or perceived by the consumers (the user of harbor service).

Keyword: Service Quality.