



---

## KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG KUPANG

---

**Thomy Brandon Herson Welkis<sup>1</sup>, Nursalam<sup>2</sup>, Jim Briand Kolianan<sup>3</sup>**

Universitas Nusa Cendana, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Ilmu

Administrasi Negara Kota Kupang, Indonesia <sup>1,2,3</sup>

Email: [thomywelkistw@gmail.com](mailto:thomywelkistw@gmail.com)<sup>1</sup>, [nursalamjeppu@yahoo.com](mailto:nursalamjeppu@yahoo.com)<sup>2</sup>,  
[jim.kolianan@staf.undana.ac.id](mailto:jim.kolianan@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to analyze and evaluate the quality of service delivery provided by PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kupang Branch at the Bolok Ferry Terminal, focusing on the five SERVQUAL dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings indicate that the overall service quality has not yet reached an optimal level. The Tangible dimension reveals limitations in waiting-room facilities, particularly the insufficient availability of seating and ventilation equipment such as fans. The Reliability dimension is affected by inconsistencies in departure schedules, with frequent delays ranging from one to four hours. Meanwhile, although the Assurance dimension in terms of passenger safety is generally adequate, the practice of overcapacity loading on vessels poses potential risks to passenger comfort and safety. This study recommends improvements in time management, vessel capacity control, and physical facilities at the terminal in order to enhance overall service quality. The research employs a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation.*

**Keywords :** Service Quality, Public Service, SERVQUAL, ASDP Indonesia Ferry, Bolok Ferry Terminal

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang di Pelabuhan Penyeberangan Bolok, dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Dimensi Tangible menunjukkan keterbatasan fasilitas ruang tunggu seperti kursi dan kipas angin yang kurang memadai. Dimensi Reliability terpengaruh oleh ketidaksesuaian jadwal keberangkatan kapal yang sering mengalami keterlambatan hingga satu hingga empat jam. Di sisi lain,*

*meskipun Assurance dalam hal keselamatan penumpang sudah baik, praktik kelebihan muatan pada kapal berpotensi mengancam kenyamanan dan keselamatan penumpang. Penelitian ini menyarankan adanya perbaikan dalam manajemen waktu, kapasitas kapal, dan fasilitas fisik di pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Jasa, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, ASDP Indonesia Ferry, Pelabuhan Bolok*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia, yang diakui sebagai negara kepulauan (maritim) dengan luas wilayah perairan yang sangat besar, mencakup sekitar 17.508 pulau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1996 tentang Perairan Indonesia. Berdasarkan kondisi geografisnya, perairan—baik lautan, sungai, maupun danau—menjadi penghubung utama antar pulau, sehingga alat transportasi laut memegang peranan esensial dalam menjaga konektivitas nasional. Transportasi laut muncul sebagai moda yang strategis karena menawarkan efisiensi biaya yang relatif rendah dan kapasitas angkut barang yang tinggi. Dalam sistem transportasi laut, pelabuhan berfungsi sebagai simpul penting untuk kegiatan sandar kapal, naik-turun penumpang, bongkar-muat barang, serta beragam aktivitas penunjang pelabuhan lainnya.

Di Kota Kupang, Pelabuhan Penyeberangan Bolok dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. ASDP bergerak dalam bidang jasa penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan terintegrasi, termasuk pengembangan wisata waterfront (Company Profile PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), 2023). Komponen pendapatan utama pelabuhan ini bersumber dari penerimaan jasa layanan kapal, barang, dan pelayanan penunjang lainnya. Peranan PT. ASDP Cabang Kupang dalam operasional Pelabuhan Bolok sangat vital bagi perkembangan ekonomi dan pertumbuhan regional di Kupang serta wilayah Nusa Tenggara Timur secara umum.

Sejalan dengan tujuan utama organisasi sektor publik untuk melayani masyarakat (A.T. Wijesekera & R. Lalitha S. Fernando, 2017), PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang secara berkelanjutan harus berupaya untuk melakukan perbaikan layanan guna meningkatkan mutu dan mencapai kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan peningkatan mutu pelayanan ini, PT. ASDP Cabang Kupang perlu secara cermat memperhatikan dan mengimplementasikan lima komponen

utama kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional Pelabuhan Penyeberangan Bolok, yang melayani 52 lintasan pelayaran dengan dukungan enam armada kapal aktif. Setiap kapal dalam armada tersebut memiliki kapasitas angkut yang bervariasi.

Tabel 1.1 Kapasita Kapal PT.ASDP (Persero) Cabang Kupang

No	Naama Kapal	Ukuran	Kapasitas Penumpang	Jumlah Muatan Kendaraan	Jumlah Kru/Awak Kapal
1	KMP Cakalang II	702 GT	150 orang	35unit kendaraan campuran	25 orang
2	KMP Ile Labalekan	895 GT	200 orang	35unit kendaraan campuran	30 orang
3	KMP Uma Kalada	881 GT	150 orang	30unit kendaraan campuran	25 orang
4	KMP Inerie II	1031 GT	200 orang	22unit kendaraan campuran	20 orang
5	KMP Lakaan	1869 GT	250 orang	35unit kendaraan campuran	25 orang
6	KMP Ranaka	1029 GT	150 orang	25unit kendaraan campuran	25 orang

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang Tahun 2025

Meskipun PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang mengoperasikan enam armada kapal dengan kapasitas angkut yang memadai pada 52 lintasan, data lapangan dan pengakuan dari penyedia layanan serta pengguna jasa menunjukkan bahwa sering terjadi praktik overload (kelebihan kapasitas). Dampak langsung dari overload ini adalah menurunnya kenyamanan pengguna jasa di dalam kapal, di mana fasilitas dasar tidak dapat diakses dengan baik, memaksa penumpang untuk beristirahat di lantai dan koridor. Kondisi ini secara signifikan menghambat mobilitas penumpang lain yang ingin mengakses fasilitas umum, seperti kantin atau toilet, serta mengurangi keluasaan bergerak mereka di dalam kapal. Selain masalah overload, observasi pribadi, pengalaman pengguna, dan tinjauan media juga mengidentifikasi dua permasalahan utama lainnya: pertama, ketidaksesuaian waktu keberangkatan kapal dengan jadwal yang ditentukan, dengan deviasi antara dua hingga empat jam; dan kedua, keluhan penumpang terkait antrean panjang yang menyebabkan ketidaknyamanan saat proses masuk ke kapal. Permasalahan-permasalahan ini secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang. Meskipun perusahaan memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi) untuk memastikan pelayanan yang bermutu, kenyataannya terdapat kesenjangan yang nyata antara standar pelayanan yang seharusnya dengan implementasi di lapangan. Padahal, institusi publik wajib berfungsi untuk melayani dan menciptakan manfaat bagi masyarakat secara menyeluruh (Mugarura & Zwelinzima, 2020). Jika permasalahan ini dibiarkan, dikhawatirkan akan merusak citra pelayanan perusahaan dan berpotensi menyebabkan perpindahan loyalitas pengguna jasa ke penyedia lain. Kualitas pelayanan sendiri dievaluasi berdasarkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan (A.T. Wijesekera & R. Lalitha S. Fernando, 2017). Berdasarkan uraian tersebut, fokus penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana kualitas pelayanan penumpang PT. ASDP (Persero) Cabang Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam hal Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan**

Secara konseptual, pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara inheren tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik apa pun. Proses produksinya bahkan mungkin tidak terkait langsung dengan produk fisik, sebagaimana dijelaskan oleh American Marketing Association yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011). Definisi ini diperkuat oleh pandangan Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011) yang mengemukakan bahwa pelayanan merupakan produk

yang tidak berwujud, berlangsung singkat, dan hanya dapat dirasakan atau dialami. Esensinya, pelayanan merupakan produk yang tidak memiliki bentuk fisik permanen, tidak dapat dimiliki, dan sifatnya sesaat atau tidak tahan lama, namun dampaknya dapat dirasakan secara langsung oleh pihak penerima layanan.

Dalam konteks operasional dan kelembagaan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 58 Tahun 2002 mengklasifikasikan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah serta BUMN/BUMD menjadi tiga jenis utama, yang pengelompokannya didasarkan pada ciri-ciri, sifat kegiatan, dan produk yang dihasilkan, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

## **2. Pelayanan Jasa**

Jasa (pelayanan) didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara fundamental tidak berwujud dan tidak menghasilkan bentuk kepemilikan apa pun, di mana proses produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik (Philip Kotler, 2012). Jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang fisik, yaitu: tidak berwujud (intangibility), tidak terpisahkan (inseparability) antara produksi dan konsumsi, bervariasi (variability) tergantung siapa yang menyediakannya, dan tidak tahan disimpan (perishability) karena tidak dapat diinventarisasi. Lebih lanjut, Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak kasatmata dan terjadinya sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau sumber daya lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan, dengan tujuan utama untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

### **2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Penumpang**

SERVQUAL (Service Quality) adalah kerangka konseptual yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk. untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi (ekspektasi) pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Konsep ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dinilai berdasarkan sejauh mana kinerja aktual penyedia jasa memenuhi ekspektasi pelanggan.

Parasuraman mengemukakan lima dimensi utama yang menjadi tolok ukur kualitas jasa, yaitu:

- 1) **Tangible (Bukti Fisik):** Dimensi ini merepresentasikan bukti konkret kemampuan perusahaan dalam menyediakan yang terbaik bagi pelanggan melalui elemen fisik. Ini mencakup tampilan fisik bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi, penampilan karyawan, dan prasarana pendukung lainnya.
- 2) **Reliability (Keandalan):** Merupakan kemampuan perusahaan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Hal

ini mencakup kecepatan, ketepatan waktu, ketelitian (tidak adanya kesalahan), serta sikap simpatik yang sesuai dengan harapan konsumen.

- 3) Responsiveness (Daya Tanggap): Mengacu pada kemauan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan tepat waktu, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Kecepatan dan ketepatan respons sangat penting untuk mencegah kekecewaan pelanggan.
- 4) Assurance (Jaminan): Inti dari dimensi ini adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pekerja untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen. Jaminan ini diperoleh melalui komunikasi yang efektif, pengetahuan produk yang luas, serta sikap dan sopan santun yang baik, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- 5) Empathy (Empati): Dimensi ini berfokus pada perhatian yang tulus, personal, dan individual yang diberikan kepada pelanggan. Empati melibatkan upaya untuk turut merasakan apa yang dirasakan pelanggan, sehingga perusahaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan spesifik mereka dengan lebih mendalam.

### 3. Pelabuhan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan didefinisikan sebagai suatu kawasan yang meliputi area daratan dan/atau perairan dengan batasan-batasan tertentu. Kawasan ini berfungsi sebagai pusat kegiatan pemerintahan dan komersial (pengusahaan), serta digunakan sebagai lokasi kapal bersandar, tempat embarkasi dan debarkasi penumpang, serta kegiatan bongkar muat barang. Secara fisik, pelabuhan terdiri dari terminal dan tempat berlabuh kapal yang harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran, kegiatan penunjang pelabuhan, dan berfungsi sebagai titik vital untuk perpindahan intra- dan antarmoda transportasi.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengkaji objek penelitian dalam konteks alamiahnya serta memungkinkan dilakukannya analisis secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Lokasi penelitian ditetapkan di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang dan Pelabuhan Penyeberangan Bolok. Fokus penelitian diarahkan pada penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP di Pelabuhan Penyeberangan Bolok, yang dioperasionalkan melalui lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Penelitian ini melibatkan sejumlah informan kunci sebagai sumber data primer, yang terdiri atas General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang, lima orang pegawai PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Kupang, serta



delapan orang pengguna jasa. Sumber data penelitian diklasifikasikan ke dalam data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, meliputi wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Sejarah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang**

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) secara resmi berdiri pada tanggal 27 Maret 1973 sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi penyeberangan. Kehadiran PT. ASDP di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) dimulai pada tanggal 2 Mei 1986 dengan pengoperasian satu unit kapal, yakni KMP Krapu, yang melayani lintasan Kupang-Rote dan Kupang-Larantuka. Sejak tahun 2004, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang secara resmi dipercaya untuk mengelola lintasan penyeberangan, baik lintasan komersial maupun lintasan perintisan.

Seiring dengan perkembangan waktu, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang terus mengalami peningkatan dan perluasan layanan. Hingga saat ini, Cabang Kupang mengelola sebanyak 48 lintasan aktif yang didukung oleh armada kapal yang terus bertambah. Kondisi tersebut menjadikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang sebagai penyedia jasa transportasi penyeberangan antarpulau yang strategis dan memiliki peran vital dalam menunjang konektivitas wilayah di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Peran strategis tersebut tercermin dari tingginya volume angkutan penumpang dan kendaraan, khususnya pada lintasan Kupang-Rote. Berdasarkan data periode Januari hingga September 2025, tercatat sebanyak 105.761 penumpang dan 23.736 unit kendaraan telah dilayani pada lintasan tersebut. Data ini menunjukkan bahwa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) memiliki peran penting sebagai infrastruktur esensial dalam mendukung mobilitas masyarakat serta distribusi logistik di kawasan Timur Indonesia. Selain itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan juga diwujudkan melalui penerapan sistem pembelian tiket secara daring sejak tahun 2024.

Saat ini, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang mengelola tiga pelabuhan penyeberangan dan mengoperasikan sembilan unit armada kapal untuk melayani 21 lintasan penyeberangan (Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang). Dalam konteks pelayanan jasa, layanan dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang timbul dari interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau sumber daya perusahaan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan pelanggan (Gronroos dalam Tjiptono & Chandra, 2016).

Untuk mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang, penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip dalam Lupiyoadi (2006:182). Konsep tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pembahasan hasil penelitian selanjutnya disusun berdasarkan masing-masing dimensi tersebut.

### 1) Tangible (Bukti Langsung)

Dimensi *tangible* mengacu pada bukti fisik yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa. Dimensi ini mencakup kondisi fisik bangunan, kelengkapan serta kelayakan fasilitas pendukung di pelabuhan, seperti loket tiket, ruang tunggu, hingga fasilitas di dalam kapal, termasuk kursi, kipas angin, tempat sampah, toilet, serta penampilan pegawai. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan jasa, karena tanpa dukungan sarana dan prasarana yang layak, proses pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal.

Sebagai penyedia jasa transportasi penyeberangan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang memiliki tanggung jawab dalam memastikan kesiapan fasilitas pelabuhan, pengaturan lalu lintas kendaraan dan penumpang, penyediaan rambu petunjuk, serta sistem penerangan di area pelabuhan. Tanggung jawab tersebut dilaksanakan melalui proses perencanaan, koordinasi, dan evaluasi guna menjamin kelancaran aktivitas penyeberangan. Namun, dalam penelitian ini, fokus analisis diarahkan secara khusus pada kondisi fasilitas fisik yang tersedia di area pelabuhan hingga di dalam kapal.

**Tabel 1.2 Fasilitas PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang Tahun 2025**

No	Jenis Fasilitas	Kondisi Baik	Kondisi Buruk	Jumlah
1	Kursi	76	4	80
2	Kipas Angin	2	4	6
3	TV	1	–	1
4	Box Terminal Kabel	2	–	2
5	Tempat Sampah	2	–	2
6	Kotak Saran	1	–	1

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang, 2025

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang telah berupaya menyediakan berbagai fasilitas penunjang di area pelabuhan, khususnya di ruang tunggu, seperti kursi, kipas angin, tempat sampah, kotak saran, dan toilet. Namun demikian, penelitian menunjukkan bahwa



masih terdapat keterbatasan dari sisi fungsionalitas fasilitas tersebut. Jumlah kursi yang tersedia dinilai belum mampu menampung seluruh penumpang, terutama pada saat terjadi lonjakan volume penumpang. Selain itu, beberapa kipas angin ditemukan tidak berfungsi dengan baik sehingga sirkulasi udara di ruang tunggu menjadi kurang optimal.

**Tabel 1.3 Fasilitas Kapal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang Tahun 2025**

No	Nama Kapal	Ukuran	Kapasitas Penumpang
1	KMP Cakalang II	702 GT	150 Orang
2	KMP Ile Labalekan	895 GT	200 Orang
3	KMP Uma Kalada	881 GT	150 Orang
4	KMP Inerie II	1031 GT	200 Orang
5	KMP Lakaan	1869 GT	250 Orang
6	KMP Ranaka	1029 GT	150 Orang

Sumber: PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang, 2025

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa jumlah kursi di ruang tunggu pelabuhan hanya mampu menampung kurang dari separuh jumlah penumpang. Akibatnya, sebagian penumpang terpaksa berdiri atau duduk di lantai. Selain itu, kondisi fasilitas pendukung seperti kipas angin yang tidak berfungsi turut mengurangi kenyamanan. Di dalam kapal, meskipun fasilitas telah tersedia, praktik penerimaan penumpang melebihi kapasitas menyebabkan penumpang tidak dapat menggunakan kursi atau tempat tidur sebagaimana mestinya dan terpaksa beristirahat di koridor maupun lantai kapal. Kondisi toilet kapal juga dinilai sangat tidak layak karena kebersihan yang buruk dan sering mengalami kekurangan air, sehingga menimbulkan bau tidak sedap dan mengganggu kenyamanan penumpang. Secara keseluruhan, kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pengguna jasa dan citra perusahaan.

## 2) Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan harapan pengguna jasa. Dimensi ini mencakup ketepatan waktu, keakuratan informasi, serta konsistensi pelayanan. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi operasional, seperti jadwal dan tarif kapal, melalui berbagai media komunikasi, baik cetak maupun digital.

Namun, hasil wawancara dan observasi menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jadwal keberangkatan yang dipublikasikan dengan kondisi aktual di lapangan. Keterlambatan keberangkatan kapal ditemukan berkisar antara satu hingga empat jam dari jadwal yang telah ditentukan.

**Gambar 1.1 Jadwal Tiket dan Keberangkatan Kapal di Lapangan**

JADWAL KAPAL FERRY		
senin, 04 Agustus 2025		
LINTASAN	JAM	NAMA KAPAL
KUPANG - ROTE	06:00 Wita	KMP. ILE LABALEKAN
ROTE - KUPANG	10:00 Wita	
ROTE - KUPANG	09:00 Wita	KMP. GARDA MARITIM 3
KUPANG - ROTE	15:00 Wita	
KUPANG - HANSISI	07:00 Wita	KMP. LAKAAN
HANSISI - KUPANG	07:30 Wita	
KUPANG - AIMERE - WAINGAPU	11:00 Wita	
LARANTUKA - KUPANG	14:00 Wita	KMP. KALIBODRI
LABUAN BAJO - SAPE	10:00 Wita	KMP. CUCUT
SAPE - LABUAN BAJO	10:00 Wita	KMP. CAKALANG

**info Pemesanan Tiket** Hubungi  
**Sari Amanah Travel**  
**081211000400**

Berdasarkan dokumentasi yang diambil pada Senin, 4 Agustus 2025, diketahui bahwa jadwal keberangkatan kapal lintasan Kupang-Aimere-Waingapu yang dipublikasikan melalui akun Instagram resmi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang tercantum pukul 11.00 WITA. Namun, hingga pukul 14.00 WITA kapal tersebut masih bersandar di Pelabuhan Penyeberangan Bolok dan belum diberangkatkan.

Keterlambatan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain lamanya proses bongkar muat, keterlambatan kapal bersandar, proses penerbitan Surat Perintah Berlayar (SPB), pertimbangan efisiensi operasional, serta faktor cuaca. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan, khususnya ketepatan waktu pelayanan, masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa.

### 3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap pertanyaan, permintaan, maupun keluhan pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang telah menyediakan saluran pengaduan melalui Command Center 191 serta pelayanan langsung oleh petugas di lapangan. Secara umum, perusahaan dinilai cukup responsif dalam menanggapi kebutuhan dan permasalahan pengguna jasa.

### 4) Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance mencakup jaminan keamanan, keselamatan, kenyamanan, serta pemberian kompensasi kepada pengguna jasa.

**a. Jaminan Keamanan dan Keselamatan**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa alat keselamatan seperti life jacket, life raft, dan sekoci telah tersedia. Namun, tidak adanya sosialisasi mengenai penggunaan dan lokasi alat keselamatan menjadi kelemahan dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP).

**b. Jaminan Kenyamanan**

Dari aspek kenyamanan, perusahaan belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang layak. Permasalahan utama meliputi kebersihan kapal dan toilet yang kurang terjaga serta praktik penerimaan penumpang melebihi kapasitas kapal, sehingga mengurangi kenyamanan dan keselamatan penumpang.

**c. Pemberian Kompensasi**

Terkait kompensasi atas keterlambatan, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang hanya memberikan permohonan maaf secara lisan dan belum menyediakan kompensasi material kepada penumpang.

**5) Empathy (Empati)**

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian dan pemahaman perusahaan terhadap kondisi pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat empati PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang dinilai masih rendah. Hal ini tercermin dari kebijakan perusahaan yang tetap menerima penumpang melebihi kapasitas kapal, meskipun kondisi tersebut memaksa penumpang berada dalam situasi yang tidak layak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepentingan operasional lebih diprioritaskan dibandingkan pemenuhan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang di Pelabuhan Penyeberangan Bolok, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal. Hal tersebut tercermin dari temuan pada lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

**1. Tangible (Bukti Fisik)**

Fasilitas yang tersedia di pelabuhan dan di dalam kapal secara umum cukup memadai, namun masih terdapat keterbatasan fungsional yang signifikan. Di ruang tunggu pelabuhan, jumlah kursi tidak mencukupi untuk menampung seluruh penumpang, serta ditemukan kipas angin yang tidak berfungsi sehingga mengganggu sirkulasi udara. Sementara itu, meskipun fasilitas di dalam kapal tersedia, praktik penerimaan penumpang melebihi kapasitas menyebabkan penumpang tidak dapat menggunakan kursi atau tempat tidur, sehingga terpaksa beristirahat di koridor dan lantai kapal.

**2. Reliability (Keandalan)**

Meskipun PT. ASDP telah memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti media cetak, media elektronik, media sosial, dan grup WhatsApp, untuk menyebarkan informasi jadwal dan tarif, keakuratan informasi dan ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi permasalahan. Waktu keberangkatan kapal kerap mengalami deviasi dari jadwal yang ditetapkan, dengan keterlambatan berkisar antara satu hingga empat jam.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kemampuan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang dalam merespons pertanyaan, permintaan, dan permasalahan pengguna jasa dinilai cukup baik melalui penyediaan saluran komunikasi resmi dan keterlibatan langsung petugas di lapangan.

### **4. Assurance (Jaminan)**

- Keamanan dan Keselamatan: Alat keselamatan tersedia di dalam kapal, namun belum didukung oleh sosialisasi yang memadai kepada penumpang mengenai penggunaan dan lokasi penyimpanan alat keselamatan.
- Kenyamanan: Jaminan kenyamanan belum terpenuhi secara optimal akibat permasalahan kebersihan dan praktik kelebihan muatan yang mengganggu ruang gerak serta akses fasilitas penumpang.
- Pemberian Kompensasi: Kompensasi atas keterlambatan atau penundaan keberangkatan masih terbatas pada permohonan maaf secara lisan tanpa adanya kompensasi material.

### **5. Empathy (Empati)**

Dimensi empati dinilai masih kurang memadai, yang tercermin dari minimnya perhatian tulus terhadap kondisi penumpang. Kebijakan penerimaan penumpang melebihi kapasitas menunjukkan rendahnya kepedulian terhadap kenyamanan dan pengalaman pengguna jasa selama pelayaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, A. (2006). Menjaga mutu pelayanan kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dahuri, R., Rais, M., & Sjarief, A. (2008). Pengelolaan sumber daya laut dan pesisir di Indonesia. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing management (14th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2006). Manajemen pemasaran jasa (Edisi ke-2). Jakarta: Salemba Empat. ISBN 979-691-365-8.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods (Terjemahan: Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru). Jakarta: UI-Press. ISBN 979-456-103-7.
- Moenir. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang. (n.d.). Laporan dan dokumen internal. Kupang: PT ASDP Indonesia Ferry.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2021). *Total quality management*. Yogyakarta: Andi Offset. (hlm. 101–102).
- Wijaya, D. (2018). Keabsahan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah*, 12(1).
- DOKUMEN RESMI**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.