



Inventa: Journal of Science, Technology, and Innovation

Vol 1 No 3 April 2026, Hal 135-144
ISSN: 3123-3147 (Print) ISSN: 3123-3155 (Electronic)
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/inventa>

Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Konsep A6 di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu

Ferima^{1*}, Maudhy Satyadharna², Muhammad Yazir Jabbar³, Hado⁴, Muhamad Rajulan⁵

¹⁻³ Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia

⁴ Universitas Sulawesi Tenggara, Indonesia

⁵ Masyarakat Transportasi Indonesia, Indonesia

email: maudhymaudhy@gmail.com¹

Article Info :

Received:
20-03-2026
Revised:
03-04-2026
Accepted:
15-04-2026

Abstract

This study aims to analyze the optimization of excellent service through the application of the A6 concept to the service system at the Torobulu Ferry Port in the context of public transportation services based on user experience. The study employs a qualitative-descriptive empirical approach through operational observation, in-depth interviews, documentation, and thematic analysis of the dimensions of attitude, ability, attention, appearance, action, and accountability. The results indicate that service quality has shown positive improvements in service attitude, operational technical ability, and service flow management. Major challenges remain in inconsistent service communication during peak periods, limited digitalization of information, a lack of proactive approaches to user needs, and an underdeveloped public satisfaction-based evaluation system. The study also found that service accountability remains administratively oriented and has not been fully integrated with participatory oversight mechanisms. The integration of service technology, the strengthening of an adaptive service culture, and the development of a user-experience-based evaluation system are strategic factors in realizing professional, responsive, transparent, and sustainable ferry services.

Keywords: Excellent Service, A6 Concept, Ferry Port, Public Transportation, Good Governance.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi pelayanan prima melalui penerapan konsep A6 pada sistem pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu dalam konteks pelayanan transportasi publik berbasis pengalaman pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan empiris kualitatif-deskriptif melalui observasi operasional, wawancara mendalam, dokumentasi, dan analisis tematik terhadap dimensi attitude, ability, attention, appearance, action, dan accountability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memperlihatkan perkembangan positif pada aspek sikap pelayanan, kemampuan teknis operasional, dan pengendalian arus pelayanan. Kendala utama masih ditemukan pada inkonsistensi komunikasi pelayanan saat kondisi padat, keterbatasan digitalisasi informasi, lemahnya pendekatan proaktif terhadap kebutuhan pengguna, serta belum optimalnya sistem evaluasi berbasis kepuasan masyarakat. Penelitian juga menemukan bahwa akuntabilitas pelayanan masih berorientasi administratif dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan mekanisme pengawasan partisipatif. Integrasi teknologi pelayanan, penguatan budaya pelayanan adaptif, dan pengembangan sistem evaluasi berbasis pengalaman pengguna menjadi faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan penyeberangan yang profesional, responsif, transparan, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Konsep A6, Pelabuhan Penyeberangan, Transportasi Publik, Good Governance.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik dalam sektor transportasi maritim pada dekade terakhir bergerak menuju paradigma pelayanan cerdas (smart service ecosystem) yang menempatkan pengalaman pengguna, integrasi digital, dan responsivitas institusi sebagai indikator utama kualitas tata kelola transportasi modern. Perubahan tersebut tidak hanya dipicu oleh perkembangan teknologi informasi, tetapi juga oleh meningkatnya tuntutan masyarakat global terhadap layanan publik yang cepat, aman, transparan, dan adaptif terhadap dinamika mobilitas manusia serta distribusi logistik regional. Dalam konteks negara berkembang, pelabuhan penyeberangan tidak lagi dipahami semata sebagai simpul

perpindahan penumpang dan kendaraan, melainkan sebagai infrastruktur strategis yang menentukan efisiensi konektivitas wilayah dan keberlanjutan pertumbuhan ekonomi regional. Kajian mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan legitimasi institusi pemerintah, tingkat kepercayaan masyarakat, dan efektivitas implementasi prinsip good governance dalam administrasi publik modern (Bazarah et al., 2021; Ikhsan et al., 2025). Pada saat yang sama, agenda pembangunan berkelanjutan menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai instrumen utama dalam memperkuat partisipasi masyarakat dan inklusivitas pembangunan, terutama pada sektor pelayanan transportasi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar mobilitas masyarakat (Hakeu & Alim, 2024). Perkembangan tersebut memperlihatkan bahwa optimalisasi pelayanan di pelabuhan penyeberangan telah menjadi isu multidimensional yang tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup dimensi teknis, manajerial, komunikasi pelayanan, serta integrasi sistem berbasis teknologi digital.

Penelitian terdahulu secara umum memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengintegrasikan dimensi pelayanan manusiawi dengan dukungan sistem teknologi yang efisien. Kajian Hidayat (2022) menegaskan bahwa standar pelayanan penumpang pada pelabuhan penyeberangan masih menghadapi persoalan ketidaksesuaian antara standar operasional dengan realitas pelayanan di lapangan, khususnya terkait ketepatan informasi, kenyamanan fasilitas, dan efektivitas koordinasi operasional. Penelitian Hartawan (2022) memperlihatkan bahwa implementasi e-government dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan kualitas sistem informasi yang digunakan. Kajian Lee et al. (2021) bahkan menunjukkan bahwa pelayanan modern tidak lagi cukup berorientasi pada penyelesaian prosedur administratif, melainkan harus dirancang berdasarkan *dynamic customer experience* yang memungkinkan institusi memahami pola kebutuhan dan perilaku pengguna layanan secara lebih adaptif. Perspektif tersebut diperkuat oleh Mahdar et al. (2024) yang menempatkan komunikasi petugas sebagai elemen strategis dalam membangun efektivitas pelayanan publik, terutama pada layanan transportasi yang memerlukan kecepatan respons dan kejelasan informasi. Sementara itu, Herman et al. (2026) menyoroti bahwa keberhasilan manajemen pelabuhan penyeberangan sangat bergantung pada kemampuan institusi mengintegrasikan aspek operasional, konektivitas wilayah, dan perencanaan pembangunan regional secara terpadu. Sintesis dari berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan prima pada sektor pelabuhan memerlukan pendekatan yang melampaui dimensi administratif formal menuju model pelayanan berbasis pengalaman pengguna dan integrasi sistem pelayanan.

Meskipun literatur mengenai pelayanan publik dan manajemen transportasi telah berkembang cukup luas, masih terdapat sejumlah keterbatasan konseptual maupun empiris yang menyebabkan persoalan kualitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan belum terjawab secara komprehensif. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung memisahkan analisis antara aspek teknis operasional, digitalisasi pelayanan, dan perilaku aparatur, sehingga menghasilkan pendekatan evaluasi yang fragmentatif dan kurang mampu membaca keterkaitan antar dimensi pelayanan secara holistik. Kajian mengenai pelayanan publik di Indonesia juga lebih dominan berfokus pada institusi administratif perkotaan dan pelayanan perizinan, sementara konteks pelabuhan penyeberangan sebagai ruang pelayanan dengan intensitas mobilitas tinggi masih relatif terbatas dieksplorasi secara mendalam. Kecenderungan tersebut menyebabkan dimensi perilaku pelayanan seperti sikap petugas, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, kemampuan komunikasi, dan akuntabilitas pelayanan sering kali diposisikan sebagai faktor pelengkap, bukan sebagai variabel inti yang menentukan kualitas pengalaman pengguna jasa transportasi. Pada sisi lain, perkembangan model pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya diintegrasikan dengan pendekatan pelayanan prima yang menekankan relasi interpersonal antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna jasa. Kondisi ini memperlihatkan adanya celah penelitian terkait bagaimana dimensi pelayanan manusiawi dan sistem pelayanan modern dapat dioperasionalkan secara simultan dalam konteks pelabuhan penyeberangan yang memiliki kompleksitas operasional tinggi.

Keterbatasan tersebut memiliki implikasi praktis yang signifikan karena rendahnya kualitas pelayanan pelabuhan tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan pengguna jasa, tetapi juga berpotensi menurunkan efisiensi mobilitas regional, meningkatkan risiko gangguan operasional, serta melemahkan kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara transportasi. Dalam konteks wilayah kepulauan dan daerah dengan ketergantungan tinggi terhadap transportasi penyeberangan, kualitas pelayanan

pelabuhan menjadi faktor penentu keberlanjutan aktivitas ekonomi dan konektivitas sosial masyarakat. Pelabuhan Penyeberangan Torobulu sebagai salah satu simpul transportasi strategis di Provinsi Sulawesi Tenggara menghadapi tantangan yang merepresentasikan problem pelayanan publik kontemporer, mulai dari keterbatasan fasilitas, ketidakjelasan alur pelayanan, lemahnya integrasi informasi digital, hingga belum optimalnya pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan pengguna. Situasi tersebut menunjukkan bahwa problem pelayanan tidak dapat diselesaikan hanya melalui penambahan infrastruktur fisik atau pengetatan prosedur administratif, karena akar persoalan juga berkaitan dengan kultur pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, serta efektivitas komunikasi institusional. Dinamika ini menegaskan pentingnya pendekatan analitis yang mampu menghubungkan dimensi perilaku pelayanan, sistem operasional, dan akuntabilitas kelembagaan secara simultan agar reformasi pelayanan publik pada sektor transportasi tidak berhenti pada perubahan prosedural semata.

Penelitian ini menempatkan konsep A6 sebagai kerangka analitis yang memungkinkan evaluasi pelayanan dilakukan secara multidimensional melalui integrasi aspek attitude, ability, attention, appearance, action, dan accountability dalam penyelenggaraan pelayanan pelabuhan penyeberangan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menitikberatkan pada aspek teknis operasional atau digitalisasi layanan secara parsial, penelitian ini memosisikan kualitas pelayanan sebagai konstruksi sosial-organisasional yang dibentuk melalui interaksi antara perilaku petugas, efektivitas sistem pelayanan, dan pengalaman pengguna jasa. Pendekatan tersebut menjadi relevan karena pelayanan di pelabuhan penyeberangan berlangsung dalam situasi operasional yang dinamis dan menuntut respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Fokus penelitian pada Pelabuhan Penyeberangan Torobulu juga memperluas cakupan studi pelayanan publik di sektor transportasi maritim regional yang selama ini masih kurang memperoleh perhatian dalam diskursus akademik nasional. Posisi riset ini terletak pada upaya mengintegrasikan perspektif pelayanan prima dengan pendekatan user-centered service dalam konteks pengelolaan pelabuhan penyeberangan, sehingga evaluasi pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepatuhan prosedural, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas interaksi pelayanan di ruang publik transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan prima melalui penerapan konsep A6 pada penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu dengan menelaah secara kritis keterkaitan antara dimensi perilaku pelayanan, efektivitas operasional, dan pengalaman pengguna jasa dalam konteks pelayanan transportasi penyeberangan. Penelitian ini juga diarahkan untuk membangun model analisis pelayanan yang lebih integratif dengan menghubungkan dimensi interpersonal pelayanan dan kebutuhan transformasi pelayanan berbasis sistem modern, sehingga mampu memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan studi pelayanan publik pada sektor transportasi maritim serta kontribusi metodologis berupa penggunaan pendekatan multidimensional dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara kontekstual dan berorientasi pada pengalaman pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi empiris dengan pendekatan kualitatif-deskriptif yang dikembangkan untuk mengevaluasi optimalisasi pelayanan prima berbasis konsep A6 (attitude, ability, attention, appearance, action, dan accountability) pada sistem pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu. Desain penelitian disusun sebagai model evaluasi layanan multidimensional yang mengintegrasikan observasi operasional, analisis perilaku pelayanan, dan pemetaan pengalaman pengguna jasa dalam konteks transportasi penyeberangan. Proses pengembangan penelitian dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu identifikasi karakteristik sistem pelayanan pelabuhan, konstruksi indikator evaluasi berbasis konsep A6, serta observasi empiris terhadap dinamika pelayanan pada area operasional pelabuhan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada petugas operasional, pengelola pelabuhan, dan pengguna jasa penyeberangan, disertai observasi langsung terhadap alur pelayanan penumpang, pengaturan kendaraan, penyampaian informasi layanan, dan respons petugas dalam kondisi operasional normal maupun padat. Pendekatan ini dipilih untuk menghasilkan representasi kontekstual mengenai interaksi antara dimensi teknis pelayanan, perilaku aparatur, dan pengalaman pengguna jasa, sehingga penelitian tidak hanya memotret kepatuhan prosedural, tetapi juga efektivitas layanan dalam lingkungan operasional transportasi yang dinamis.

Validasi penelitian dilakukan melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan cross-check antar data observasi, wawancara, serta dokumen operasional pelabuhan guna meningkatkan

reliabilitas interpretasi empiris. Ketahanan metodologis diperkuat melalui reduksi data bertahap, kategorisasi tematik berbasis dimensi A6, serta comparative pattern analysis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik aktual di lapangan. Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan menggunakan indikator multidimensional yang mencakup konsistensi sikap petugas, efektivitas komunikasi layanan, kecepatan respons operasional, kejelasan alur pelayanan, adaptivitas terhadap kebutuhan pengguna, dan tingkat akuntabilitas institusional. Analisis juga diarahkan pada identifikasi keterhubungan antara faktor perilaku pelayanan dan efisiensi sistem operasional pelabuhan, sehingga mampu menghasilkan sintesis evaluatif yang lebih komprehensif dibanding pendekatan pelayanan konvensional yang umumnya bersifat administratif dan parsial. Keunikan metodologi penelitian ini terletak pada integrasi kerangka pelayanan prima dengan pendekatan user-centered service dalam konteks transportasi penyeberangan, yang memungkinkan evaluasi pelayanan dilakukan secara simultan pada dimensi manusiawi, teknis operasional, dan tata kelola kelembagaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Dimensi Attitude, Ability, dan Attention dalam Pelayanan Penyeberangan

Hasil observasi menunjukkan bahwa interaksi awal antara petugas dan pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu cenderung berlangsung komunikatif dan cukup responsif pada jam operasional normal. Petugas layanan memperlihatkan pola komunikasi yang sopan ketika memberikan arahan terkait proses antrean kendaraan dan penumpang. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya internalisasi nilai pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Bazarah et al. (2021). Temuan wawancara juga menunjukkan bahwa pendekatan interpersonal yang baik mampu menurunkan potensi konflik pelayanan pada situasi kepadatan penumpang.

Analisis lapangan memperlihatkan bahwa dimensi attitude belum sepenuhnya stabil ketika terjadi peningkatan volume kendaraan pada periode keberangkatan padat. Beberapa pengguna jasa mengungkapkan bahwa kualitas komunikasi petugas mengalami penurunan ketika antrean kendaraan meningkat secara signifikan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas emosional aparatur pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh tekanan operasional di lapangan. Fenomena serupa dijelaskan oleh Shoimuna (2024) yang menempatkan reformasi birokrasi pelayanan sebagai proses penguatan budaya kerja adaptif pada institusi publik.

Hasil wawancara mendalam memperlihatkan bahwa kemampuan teknis petugas operasional cukup memadai dalam mengelola proses bongkar muat kendaraan dan pengaturan jalur antrean. Petugas lapangan mampu melakukan koordinasi secara cepat ketika terjadi perubahan jadwal keberangkatan kapal akibat kondisi cuaca. Efektivitas koordinasi tersebut menunjukkan adanya penguasaan prosedur operasional yang relatif baik dalam konteks pelayanan transportasi penyeberangan. Hidayat (2022) menegaskan bahwa kompetensi teknis menjadi elemen fundamental dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan pelabuhan.

Pada aspek ability, penelitian menemukan adanya variasi kemampuan komunikasi antarpetugas ketika menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna jasa baru. Sebagian petugas mampu memberikan penjelasan sistematis mengenai alur tiket dan area tunggu, sedangkan sebagian lainnya masih menggunakan pola komunikasi singkat yang sulit dipahami pengguna lanjut usia. Perbedaan tersebut memperlihatkan belum adanya standarisasi komunikasi pelayanan yang berbasis pengalaman pengguna. Mahdar et al. (2024) menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi aparatur sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas institusi pelayanan publik.

Evaluasi observasional menunjukkan bahwa dimensi attention mulai terlihat melalui respons petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa berkebutuhan khusus. Beberapa petugas membantu penumpang lanjut usia dalam proses perpindahan menuju ruang tunggu keberangkatan. Tindakan tersebut memperlihatkan adanya kesadaran pelayanan yang tidak semata berbasis prosedur administratif. Hakeu dan Alim (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang inklusif memiliki hubungan erat dengan penguatan partisipasi sosial dan keberlanjutan pelayanan masyarakat.

Data observasi operasional memperlihatkan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan informasi pengguna masih bersifat reaktif. Petugas umumnya memberikan penjelasan setelah pengguna mengajukan pertanyaan secara langsung terkait jadwal kapal atau perubahan antrean kendaraan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya menerapkan pendekatan user-centered service dalam pengelolaan arus informasi publik. Lee et al. (2021) menjelaskan bahwa

pelayanan modern membutuhkan desain pengalaman pengguna yang mampu mengantisipasi kebutuhan informasi secara proaktif.

Hasil kategorisasi tematik terhadap indikator pelayanan menunjukkan adanya hubungan antara kualitas perhatian petugas dan tingkat kenyamanan pengguna jasa selama proses antrian. Pengguna yang memperoleh arahan aktif dari petugas cenderung memperlihatkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding pengguna yang harus mencari informasi secara mandiri. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa interaksi pelayanan memiliki dimensi psikologis yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan publik. Permatasari (2020) menempatkan kejelasan pelayanan sebagai komponen penting dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap institusi publik. Tabel berikut memperlihatkan hasil evaluasi empiris terhadap dimensi attitude, ability, dan attention berdasarkan observasi lapangan dan wawancara pengguna jasa.

Tabel 1. Evaluasi Empiris Dimensi Attitude, Ability, dan Attention pada Pelayanan Penyeberangan di Pelabuhan Torobulu

| Dimensi A6 | Temuan Empiris | Indikasi Permasalahan | Dampak Pelayanan |
|-------------------|--|--|---|
| Attitude | Petugas ramah pada kondisi normal | Konsistensi menurun saat kondisi padat | Potensi konflik pelayanan |
| Ability | Penguasaan teknis operasional cukup baik | Standar komunikasi belum seragam | Informasi kurang dipahami pengguna |
| Attention | Responsif terhadap kebutuhan langsung | Pendekatan masih reaktif | Pengguna kesulitan memperoleh informasi cepat |

Data pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa dimensi pelayanan interpersonal memiliki keterkaitan langsung dengan efektivitas sistem operasional pelabuhan. Ketidakstabilan sikap pelayanan pada situasi padat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh kesiapan psikologis petugas lapangan. Ketidaksamaan kemampuan komunikasi juga berpotensi menciptakan ketimpangan pengalaman pengguna jasa. Saputra et al. (2023) menjelaskan bahwa persepsi kepuasan pengguna transportasi laut sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan secara langsung.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dimensi attitude, ability, dan attention belum terintegrasi secara sistematis dalam pola pelayanan berbasis evaluasi kinerja. Pengawasan pelayanan masih lebih menekankan kepatuhan operasional dibanding penguatan kualitas pengalaman pengguna jasa. Situasi tersebut menyebabkan inovasi pelayanan cenderung berjalan lambat dan bersifat administratif. Ikhsan et al. (2025) menjelaskan bahwa implementasi prinsip good governance membutuhkan integrasi antara kualitas aparatur, efektivitas pelayanan, dan orientasi kepuasan masyarakat.

Temuan lapangan juga memperlihatkan bahwa proses pelayanan masih dipengaruhi oleh budaya kerja konvensional yang menempatkan masyarakat sebagai objek pelayanan administratif. Beberapa petugas lebih fokus menjaga kelancaran antrian kendaraan dibanding membangun komunikasi aktif dengan pengguna jasa. Pola tersebut menyebabkan pelayanan terlihat efisien secara operasional, tetapi belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan sosial pengguna. Nuris (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik modern menuntut perubahan paradigma birokrasi menuju pola pelayanan partisipatif dan humanis.

Analisis Appearance, Action, dan Integrasi Sistem Pelayanan Operasional

Hasil observasi menunjukkan bahwa penampilan petugas di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu secara umum telah memenuhi standar formal institusi pelayanan transportasi. Petugas menggunakan atribut kerja lengkap dan menjaga kerapian selama menjalankan tugas operasional di area pelabuhan. Kondisi tersebut memberikan kesan profesional dan meningkatkan persepsi awal pengguna jasa terhadap kualitas institusi pelayanan. Juliartha et al. (2025) menjelaskan bahwa disiplin aparatur dan representasi visual pelayanan memiliki hubungan erat dengan penguatan nilai profesionalisme birokrasi.

Meskipun aspek visual pelayanan terlihat cukup baik, penelitian menemukan bahwa dimensi appearance belum sepenuhnya terintegrasi dengan perilaku pelayanan nonverbal. Beberapa pengguna jasa menilai ekspresi wajah petugas pada jam sibuk terlihat tegang dan kurang komunikatif ketika mengatur antrian kendaraan. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa penampilan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan atribut fisik, tetapi juga mencakup bahasa tubuh dan kestabilan emosional petugas. Riyadi (2025) menjelaskan bahwa kenyamanan pengguna transportasi laut dipengaruhi oleh kualitas interaksi visual dan psikologis selama proses pelayanan berlangsung.

Analisis observasional memperlihatkan bahwa dimensi action memiliki pengaruh paling dominan terhadap persepsi efektivitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan. Kecepatan petugas dalam mengatur jalur kendaraan dan melakukan koordinasi keberangkatan kapal mampu mengurangi kepadatan pada area antrian utama. Pengguna jasa menilai tindakan operasional yang cepat lebih penting dibanding komunikasi formal yang panjang ketika kondisi pelabuhan padat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada sektor transportasi memiliki karakter teknis-operasional yang sangat kuat.

Pada kondisi tertentu, tindakan pelayanan masih memperlihatkan pola kerja yang bersifat respons situasional dan belum berbasis sistem pelayanan terintegrasi. Petugas sering melakukan perubahan pengaturan kendaraan secara manual ketika terjadi lonjakan volume penumpang pada waktu keberangkatan bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pengguna mengalami kebingungan terkait jalur antrian dan lokasi pemeriksaan tiket. Herman et al. (2026) menjelaskan bahwa manajemen pelabuhan modern membutuhkan integrasi operasional berbasis perencanaan sistemik agar pelayanan tidak bergantung pada improvisasi individual.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna jasa menginginkan sistem informasi digital yang mampu memberikan pembaruan jadwal kapal secara real-time. Informasi keberangkatan masih lebih banyak disampaikan melalui pengeras suara dan komunikasi langsung petugas lapangan. Pola pelayanan tersebut memperlihatkan keterbatasan integrasi teknologi dalam mendukung efektivitas pelayanan penyeberangan. Hartawan (2022) menjelaskan bahwa implementasi sistem informasi digital pada pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi komunikasi dan mengurangi potensi kesalahan pelayanan.

Analisis lapangan memperlihatkan bahwa tindakan pelayanan yang cepat belum selalu diikuti oleh kejelasan prosedur operasional bagi pengguna jasa baru. Beberapa penumpang mengaku kesulitan memahami alur pemeriksaan tiket dan jalur kendaraan karena minimnya petunjuk visual pada area pelabuhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas action tidak hanya diukur melalui kecepatan kerja petugas, tetapi juga melalui kemudahan pengguna memahami sistem pelayanan. Prihartono (2023) menjelaskan bahwa pelayanan berbasis e-governance harus memadukan efisiensi teknologi dengan keterbacaan sistem pelayanan publik.

Penelitian juga menemukan bahwa kualitas tindakan pelayanan memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepadatan operasional pelabuhan. Pada jam operasional rendah, petugas mampu memberikan arahan lebih detail kepada pengguna jasa mengenai lokasi antrian dan jadwal keberangkatan kapal. Situasi berbeda terlihat ketika volume kendaraan meningkat, karena fokus pelayanan bergeser pada pengendalian arus kendaraan secara cepat. Saputra et al. (2023) menjelaskan bahwa tekanan operasional pada terminal pelabuhan sering mempengaruhi stabilitas kualitas pelayanan terhadap penumpang. Tabel berikut menunjukkan hasil evaluasi terhadap dimensi appearance dan action berdasarkan observasi empiris serta persepsi pengguna jasa penyeberangan.

Tabel 2. Analisis Appearance, Action, dan Integrasi Sistem dalam Efektivitas Pelayanan Operasional Pelabuhan Penyeberangan Torobulu

| Dimensi A6 | Temuan Empiris | Kendala Operasional | Implikasi Pelayanan |
|-------------------|---|--|---|
| Appearance | Penampilan petugas rapi dan profesional | Bahasa tubuh kurang komunikatif saat padat | Menurunkan kenyamanan psikologis pengguna |
| Action | Respons operasional cepat dan adaptif | Pengaturan masih manual dan situasional | Pengguna mengalami kebingungan alur |

| Dimensi A6 | Temuan Empiris | Kendala Operasional | Implikasi Pelayanan |
|------------------|--|----------------------------|---------------------------------|
| Integrasi Sistem | Informasi layanan tersedia secara langsung | Digitalisasi belum optimal | Efektivitas komunikasi terbatas |

Data pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa kualitas tindakan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem pendukung operasional. Ketergantungan pada koordinasi manual menyebabkan efektivitas pelayanan bergantung pada pengalaman individual petugas di lapangan. Keterbatasan digitalisasi juga memperbesar potensi miskomunikasi ketika terjadi perubahan jadwal kapal atau perpindahan jalur kendaraan. Rajulan et al. (2025) menjelaskan bahwa inovasi layanan berbasis digital pada sektor pelabuhan memiliki peran strategis dalam meningkatkan ketepatan informasi dan efisiensi operasional.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dimensi appearance dan action belum sepenuhnya dikembangkan sebagai bagian dari desain pelayanan modern berbasis pengalaman pengguna. Fokus pelayanan masih dominan diarahkan pada kelancaran teknis operasional dibanding pembentukan sistem pelayanan yang adaptif dan informatif. Situasi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan terlihat efektif pada aspek teknis, tetapi belum optimal dalam membangun kenyamanan sosial pengguna jasa. Putra et al. (2025) menjelaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik harus disertai perubahan budaya organisasi agar inovasi pelayanan mampu menghasilkan nilai tambah yang nyata bagi masyarakat.

Temuan empiris juga menunjukkan bahwa integrasi sistem pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu masih berada pada fase transisional antara pelayanan konvensional dan pelayanan berbasis teknologi. Sebagian prosedur operasional telah berjalan cukup sistematis, tetapi dukungan informasi digital dan sistem navigasi pengguna masih terbatas. Ketimpangan tersebut menyebabkan pelayanan belum mampu menghasilkan pengalaman pengguna yang konsisten pada seluruh tahapan operasional. Satyadharna et al. (2026) menjelaskan bahwa reformasi pelayanan sektor perhubungan membutuhkan sinkronisasi antara modernisasi sistem pelayanan, kualitas aparatur, dan orientasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Evaluasi Accountability dan Transformasi Pelayanan Berbasis Good Governance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu telah berjalan melalui penerapan prosedur operasional dan pengawasan internal yang dilakukan oleh pengelola pelabuhan. Petugas operasional memiliki pemahaman cukup baik mengenai kewajiban menjaga ketertiban pelayanan dan keselamatan penumpang selama proses keberangkatan kapal. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya orientasi kelembagaan terhadap prinsip tanggung jawab pelayanan publik dalam sektor transportasi penyeberangan. Resmadiktia et al. (2023) menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang kredibel dan responsif.

Meskipun mekanisme pelayanan telah mengikuti prosedur operasional formal, penelitian menemukan bahwa sistem evaluasi berbasis pengalaman pengguna belum berjalan secara optimal. Pengguna jasa jarang memperoleh ruang untuk memberikan umpan balik langsung mengenai kualitas pelayanan yang diterima selama proses penyeberangan. Situasi tersebut menyebabkan pengukuran kualitas pelayanan lebih banyak bertumpu pada indikator administratif dibanding kepuasan masyarakat pengguna jasa. Ikhsan et al. (2025) menjelaskan bahwa implementasi good governance membutuhkan mekanisme evaluasi publik yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam pengawasan kualitas layanan.

Analisis lapangan memperlihatkan bahwa transparansi informasi pelayanan masih terbatas pada penyampaian jadwal keberangkatan dan pengaturan antrean kendaraan. Informasi mengenai prosedur pengaduan, standar pelayanan minimum, dan estimasi waktu pelayanan belum tersedia secara visual pada area utama pelabuhan. Keterbatasan tersebut menyebabkan sebagian pengguna jasa mengalami kesulitan memahami hak pelayanan yang mereka miliki sebagai pengguna transportasi publik. Bazarah et al. (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus menjamin akses informasi yang terbuka dan mudah dipahami masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian petugas menganggap kelancaran operasional sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan pelabuhan. Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa budaya pelayanan masih berorientasi pada stabilitas teknis dibanding kualitas pengalaman

pengguna secara menyeluruh. Konsekuensinya, aspek kenyamanan sosial dan kepuasan psikologis pengguna belum menjadi perhatian utama dalam evaluasi pelayanan. Shoimuna (2024) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi pelayanan publik memerlukan perubahan paradigma institusi dari pelayanan administratif menuju pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat.

Penelitian juga menemukan bahwa mekanisme pengaduan pengguna jasa masih berlangsung secara informal melalui komunikasi langsung kepada petugas lapangan. Tidak terdapat sistem digital atau media evaluasi publik yang mampu merekam keluhan pengguna secara sistematis dan terukur. Kondisi tersebut menyebabkan proses tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan sulit dianalisis sebagai bagian dari perbaikan institusional jangka panjang. Putra et al. (2025) menjelaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik harus diarahkan pada pembangunan sistem pengawasan partisipatif yang berbasis data dan pengalaman pengguna.

Analisis observasional memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap pelayanan pelabuhan dipengaruhi oleh konsistensi tindakan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan. Pengguna jasa cenderung memberikan penilaian positif ketika petugas mampu menjaga ketertiban antrean dan memberikan kepastian jadwal keberangkatan secara jelas. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dibentuk melalui interaksi pelayanan sehari-hari. Hakeu dan Alim (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap partisipasi sosial dan legitimasi institusi pemerintah di mata masyarakat. Tabel berikut memperlihatkan hasil evaluasi dimensi accountability berdasarkan observasi empiris, wawancara pengguna jasa, dan analisis sistem pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu.

Tabel 3. Evaluasi Dimensi Accountability terhadap Transparansi dan Efektivitas Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu

| Aspek Accountability | Temuan Empiris | Kelemahan Sistem | Dampak Pelayanan |
|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|
| Transparansi Informasi | Jadwal keberangkatan tersedia | Informasi hak layanan terbatas | Pengguna kurang memahami prosedur |
| Sistem Pengaduan | Keluhan disampaikan langsung | Tidak terdokumentasi sistematis | Evaluasi pelayanan sulit dilakukan |
| Evaluasi Pelayanan | Pengawasan internal berjalan | Survei kepuasan belum tersedia | Kepuasan pengguna tidak terukur |
| Akuntabilitas Operasional | Prosedur pelayanan diterapkan | Fokus pada aspek administratif | Pengalaman pengguna kurang diperhatikan |

Data pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa akuntabilitas pelayanan masih berpusat pada kepatuhan prosedural dan belum berkembang menuju sistem evaluasi berbasis pengalaman pengguna. Ketiadaan instrumen pengukuran kepuasan publik menyebabkan institusi pelayanan sulit memetakan kebutuhan masyarakat secara komprehensif. Ketergantungan pada pengawasan internal juga mempersempit ruang partisipasi publik dalam proses pengembangan kualitas pelayanan. Permatasari (2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik berkualitas memerlukan sistem evaluasi yang mampu menghubungkan standar pelayanan dengan persepsi masyarakat secara langsung.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu membutuhkan integrasi antara penguatan akuntabilitas kelembagaan dan inovasi sistem pelayanan digital. Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat penyampaian informasi layanan, mendukung transparansi operasional, dan memperluas akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan publik. Penguatan sistem digital juga berpotensi meningkatkan efisiensi koordinasi pelayanan pada kondisi operasional padat. Hartawan (2022) menjelaskan bahwa sistem informasi pelayanan publik memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan efektivitas tata kelola organisasi pemerintahan modern.

Temuan empiris menunjukkan bahwa keberhasilan optimalisasi pelayanan prima tidak dapat dicapai hanya melalui peningkatan fasilitas fisik dan pengetatan prosedur operasional. Kualitas

pelayanan pada pelabuhan penyeberangan sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi membangun sistem pelayanan yang adaptif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa. Pola pelayanan berbasis pengalaman pengguna menjadi penting karena mobilitas transportasi publik memiliki dimensi sosial yang kompleks dan dinamis. Lee et al. (2021) menjelaskan bahwa pelayanan modern harus dirancang melalui pendekatan *dynamic customer experience* agar institusi mampu memahami perubahan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan.

Analisis akhir penelitian memperlihatkan bahwa konsep A6 mampu menjadi kerangka evaluatif yang efektif dalam mengidentifikasi hubungan antara perilaku pelayanan, efektivitas operasional, dan tata kelola kelembagaan pada sistem transportasi penyeberangan. Implementasi pelayanan prima di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu telah menunjukkan perkembangan positif pada aspek operasional dasar, tetapi masih memerlukan penguatan integrasi digital, evaluasi partisipatif, dan pengembangan budaya pelayanan adaptif. Perubahan tersebut penting untuk menciptakan pelayanan transportasi yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga mampu membangun kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan sektor perhubungan. Razak dan Mokodompit (2024) menjelaskan bahwa penguatan kualitas pelayanan maritim memiliki pengaruh strategis terhadap pembangunan konektivitas dan pertumbuhan ekonomi regional di wilayah kepulauan.

KESIMPULAN

Optimalisasi pelayanan prima di Pelabuhan Penyeberangan Torobulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik dipengaruhi oleh keterhubungan antara perilaku aparatur, efektivitas sistem operasional, dan akuntabilitas kelembagaan dalam membangun pengalaman pengguna jasa yang adaptif dan responsif. Implementasi dimensi *attitude, ability, dan attention* memperlihatkan adanya kualitas komunikasi dan penguasaan operasional yang cukup baik, meskipun masih ditemukan ketidakkonsistenan pelayanan pada kondisi kepadatan tinggi serta pendekatan pelayanan yang cenderung reaktif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada dimensi *appearance dan action*, efektivitas pelayanan telah didukung oleh disiplin operasional dan respons lapangan yang cepat, namun belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital dan desain pelayanan berbasis *user-centered service*. Evaluasi *accountability* memperlihatkan bahwa mekanisme pelayanan masih berorientasi administratif dan belum didukung sistem pengawasan partisipatif maupun evaluasi berbasis kepuasan pengguna secara terukur. Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi pelayanan penyeberangan memerlukan integrasi antara penguatan kompetensi aparatur, modernisasi sistem informasi, transparansi pelayanan, dan budaya pelayanan publik yang berorientasi pada pengalaman pengguna guna menciptakan pelayanan transportasi yang efisien, profesional, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.
- Hakeu, F., & Alim, M. S. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Mohuyula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31314/mohuyula.3.1.1-9.2024>.
- Hartawan, D. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen E-Government Pemerintah Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1-7. <https://doi.org/10.36546/jm.v4i3.615>.
- Herman, L., Soeparyanto, T. S., & Arsyad, L. O. M. N. (2026). Model Manajemen Perencanaan Terpadu Pelabuhan Penyeberangan di Kota Baubau dalam Mendukung Pemerataan Pembangunan dan Ekonomi Regional. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 5494-5503. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.2168>.
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>.
- Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & Susanti, N. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Mendorong Optimalisasi Layanan Publik (Tinjauan Literatur). *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 28-35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17157664>.
- Juliartha, E., Suandi, Fakhri, F., Yuliana, & Lawati, S. (2025). Penguatan Nilai-Nilai Kepemimpinan Pancasila dan Nasionalisme Bagi ASN Melalui Kegiatan Sosialisasi Oleh Dosen Pascasarjana

- Universitas Sjakhyakirti di BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pengabdian Pasca Unisti (Jurdianpasti)*, 3(2), 103–112. <https://doi.org/10.48093/jurdianpasti.v3i2.321>.
- Lee, C.-H., Li, Q., Lee, Y.-C., & Shih, C.-W. (2021). Service design for intelligent exhibition guidance service based on dynamic customer experience. *Industrial Management & Data Systems*, 121(6), 1237–1267. <https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2020-0356>.
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D. (2024). Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JMDR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.51977/jdigital.v6i1.1564>.
- Nuris, M. A. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Memajukan Kabupaten Jember. *Rechtenstudent*, 1(3), 302–310. <https://doi.org/10.35719/rch.v1i3.39>.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 51–56. <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>.
- Putra, M. A. N., Hajar, I., & Hakim, A. (2025). Reformulasi Kualitas Pelayanan Publik Lokal melalui Transformasi Digital. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 7141–7149. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3070>.
- Rajulan, M., Ferima, F., Herya, B., Hado, H., & Satyadharma, M. (2025). Urgensi Penerapan Layanan Jembatan Timbang Berbasis Digital Sebagai Inovasi Peningkatan Layanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo Provinsi Sulawesi Tenggara. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(2), 110–119. <https://doi.org/10.51454/awwq2837>.
- Razak, A., & Mokodompit, E. A. (2024). Optimalisasi Pengembangan Ekonomi Maritim di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Almufi Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 377–382. <https://doi.org/10.63821/ash.v1i3.382>.
- Resmadiktia, N. M., Utomo, Y., & Aiman, L. (2023). Pertanggungjawaban Pemerintah dalam Mewujudkan Good Governance sesuai Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 685–697. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8097882>.
- Riyadi, S. (2025). Manajemen Mutu Transportasi Laut: Studi pada Upaya Peningkatan Standar Keselamatan dan Kenyamanan Penumpang. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 8(1), 98–108. <https://doi.org/10.70031/jkb.v8i1.143>.
- 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 Kewirausahaan*, 1(3), 204–217. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v1i3.1082>.
- Satyadharma, M., Sutriana, R., Mursalim, S., & Barmuddin, B. (2026). Aktualisasi Bela Negara melalui Reformasi Pelayanan Publik di Sektor Perhubungan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Dwija Kusuma*, 14(1), 11–21. <https://doi.org/10.63824/jdk.v14i1.431>.
- Shoimuna, M. D. (2024). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 239–257. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1352>.