

## Analisis kesenjangan dan kualitas pelayanan angkutan penumpang kapal laut di PT Pelni

Sarwedi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=100552&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia termasuk pelayanan BUMN oleh sebagian masyarakat dirasakan masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya kesenjangan (gap) yang masih sangat lebar antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa pelayanan. Perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pengguna jasa tersebut dapat berasal antara lain dari kurangnya kemampuan penyedia jasa untuk memaharni harapan para pemakai jasa, kurangnya standar pelayanan, lemahnya kemampuan petugas pelayanan dan kurang berhasilnya komunikasi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

<br><br>

Agar kesenjangan kualitas pelayanan antara kualitas yang diharapkan dengan yang dirasakan semakin kecil maka perlu dilakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayan baik ditingkat manajemen, pelaksana maupun peralatan kerja yang digunakan untuk memberi pelayanan. Pemahaman yang baik tentang pelanggan khususnya mengenai harapan-harapannya akan sangat membantu penyedia jasa pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Bagaimana dengan kualitas pelayanan jasa angkutan penumpang kapal laut yang diselenggarakan oleh PT Pelni ?. sejauh mana kesenjangan kualitas pelayanan antara yang tersedia dengan yang dirasakan oleh pengguna jasa ?. untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan ini dapat menggunakan analisa kesenjangan (gap analisis) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeuthmal dan Berry yang disertai dengan rnélakukan penelitian baik terhadap penyedia jasa pelayanan maupun pemakai jasa pelayanan, maka penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan lebih komprehensif.

<br><br>

Metoda penelitian yang digunakan adalah dengan cara memberikan kuessioner yang berkaitan dengan dimensi pelayanan kepada pengguna jasa angkutan penumpang kapal lut dan karyawan PT Pelni melalui wawancara yang dilanjutkan dengan pengamatan lapangan terutama yang menyangkut fasilitas pelayanan. Kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan jasa angkutan penumpang kapal laut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan PT Pelni cukup baik dan kesenjangan kualitas pelayan relative kecil. Namun masih ada beberapa keluhan pemakai jasa yang masih menonjol antara lain pelayanan untuk memperoleh ticket dan kenyamanan mang tunggu sebelum pemberangkatan serta kenyamanan di atas kapal. Untuk itu hal-hal yang demikian akan lebih mendapat perhatian manajemen PT Pelni.

<hr><i>Public services in Indonesia which include that of State- Owned Enterprises are stil far from meeting the expectations of many people. This shows that there is a big gap between the expected service quality and the available service quality. The difference between the service quality expected and received by the service users may result tram the incapability af the service providers to understand the service users' expectations. low service standard, weak work force, and lack of communication between the service providers and the users.

<br><br>

To minimize the gap between them, it is necessary to make serious efforts to improve the service quality both at management and operational levels. and equipment used for service provision. Better understanding of customers particularly their expectations will be of great help for the service providers in improving the service quality. In connection with the service quality questions such as: how is the service quality provided by PELNI ltd., one of the State- Owned Enterprises dealing with sea transportation services. like? How big is the gap between the available service quality and the one felt by the service users? To analyse these the writer uses service theory approach especially to the gap and to the service quality developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry. To obtain truer picture of the gap and service quality the research has been conducted that covers 5 service dimension, i.e., tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy both to PELNI ltd as the service provider and to the passengers as service users.

<br><br>

The method of the research used is through distributing questionnaires related with service dimension to the management of PELNI ltd and to the operational staff who are directly involved in the day -to-day service provision. To complete the data and to get additional information, interview proceeded by field observation especially in relation with service dimension has been conducted as well. The results of the research show that the services provided by PELNI ltd. are relatively good and the gap is relatively small. However, partially several distinctive complaints from service users were found. Among other things are things like ticketing service and waiting room comfort prior to departure and comfort on board. To improve the service quality such matters need to be paid attention to either by PELNI ltd. management and operational staff who are at the forefront in service provision.</i>