

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Siklus pelayanan itu sendiri adalah sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali *dengan service delivery system* dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan, (Purwanto, 2016:8).

Bagi perusahaan penyedia jasa, hal yang penting untuk diperhatikan adalah memiliki pelanggan (pengguna). Apakah artinya bila perusahaan memproduksi dan menjual produk atau jasa tetapi tidak ada yang mengkonsumsi atau membeli. Bagaimana nasib perusahaan atau produsen selanjutnya bila tidak memiliki pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pelanggan sangatlah penting bagi

perusahaan. Artinya bahwa tanpa pelanggan, sebuah perusahaan tidak bisa berkembang.

Pelanggan (pengguna) adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Pelanggan (pengguna) adalah aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri jasa sehingga harus dijaga dan dipertahankan. Industri jasa tidak akan bisa tumbuh dan berkembang menjadi semakin besar tanpa ada dukungan dan dorongan dari pelanggan (pengguna) yang mempercayakan kebutuhan mereka pada produk dan layanan dari penyedia jasa. Pelanggan merupakan bagian dari siklus pemasaran sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan berakhir pada persepsi yang akan diberikan oleh pelanggan kepada jasa pelayanan dari sebuah perusahaan, (Budi, 2013). Pengertian tersebut menunjukkan bahwa sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan jasa layanan yang benar-benar memadai, berkualitas dan maksimal agar pelanggan (pengguna) merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2012) pelayanan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Layanan jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Lupiyoadi (2014:7) pelayanan jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya

kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen. Pelayanan Jasa juga merupakan kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Beberapa pengertian tersebut memberikan kesimpulan bahwa Jasa adalah kegiatan ekonomi dengan hasil keluaran yang tidak berwujud yang ditawarkan dari penyedia jasa yaitu perusahaan kepada pengguna jasa atau konsumen.

Hal ini sama seperti yang dilakukan oleh pelabuhan penyeberangan PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan (pengguna). Namun dalam prakteknya masih banyak pelanggan (pengguna) yang berpersepsi bahwa jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut masih kurang memuaskan namun dilain sisi banyak juga pelanggan yang merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti pada pelanggan kapal Feri, mereka memberikan pandangan yang bervariasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan penyeberangan PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang. Misalnya, ada sebagian pelanggan yang merasa puas dengan laju kapal Feri yang saat ini semakin cepat dari keberangkatan dan tiba di tempat tujuan. Ada juga yang merasa puas dengan harga tiket yang tergolong murah dan bisa dijangkau oleh para pengguna. Jadwal keberangkatan kapal dua kali sampai tiga kali dalam seminggu dan bahkan ada juga yang setiap hari (khususnya ke daerah Rote) sehingga para penumpang bisa lebih mudah untuk mengatur waktu keberangkatan.

Dilain sisi ada juga pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan penyeberangan PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang. Misalnya keberangkatan kapal yang kurang konsisten dengan waktu, antrian pembelian tiket yang belum teratur, sarana dan prasarana di atas kapal yang tidak memadai, buruh kapal yang tidak teratur sehingga sering bermasalah dengan para pelanggan dan masih banyak lagi masalah yang sering dihadapi oleh pelanggan. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian.

Dilatar belakang oleh hal-hal yang telah dijelaskan maka peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Persepsi Pengguna Jasa Layanan Publik Pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan indikasi masalah yang telah dipaparkan dalam latar belakang maka dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas yaitu: Bagaimana persepsi pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam teori-teori Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tentang pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang
3. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas dan menambah wawasan pengetahuan di bidang ilmu Administrasi publik juga dapat mengembangkan kemampuan daya berpikir penulis melalui karya ilmiah dan sebagai penerapan dari berbagai teori yang penulis dapatkan selama dalam perkuliahan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, diantaranya adalah :

1. Bagi civitas akademika Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandiri, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai rujukan ilmiah bagi peneliti yang berminat dalam penelitian yang berkaitan dengan topik ini.
2. Menjadi bahan acuan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam mengelola jasa pelayanan.