

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu tugas pokok pemerintah termasuk pelayanan transportasi. Transportasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupannya karena tanpa adanya transportasi aktivitas yang dilakukan terhambat. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kapal penumpang trayek Gresik-Bawean di Pelabuhan Gresik.

Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik kepada pengguna jasa transportasi kapal penumpang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pemilihan informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive. Sementara pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data, verifikasi dan terakhir menarik kesimpulan hasil penelitian. Di samping itu, penelitian ini juga menguji keabsahan data yang diperoleh dengan membandingkan informasi/data dengan data sekunder, serta membandingkan informasi dengan teori yang relevan

Dari data yang diperoleh dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan sebagai penyedia pelayanan kurang optimal. Dinas Perhubungan harus melakukan perbaikan pelayanan jasa angkutan. Perbaikan tersebut dimulai dari perbaikan sumber daya manusia, fasilitas fisik, dan fasilitas lainnya yang mendukung kualitas pelayanan kapal penumpang.

Kata Kunci: pelayanan, kualitas pelayanan, transportasi

ABSTRACT

The Service is one of the basic tasks of Government including the Ministry of transportation. Transport is very important for human beings in his life due to the absence of transportation activities by stunted. The problems posed in this research is how service quality passenger ship routes Gresik-Bawean in Gresik Port.

This research aims at describing how the service be given Department of transportation Gresik Regency to the users of transport services passenger ships. To know the quality of service, quality of service indicators using researchers according to the Zeithamal, Parasuraman, and Berry that is Tangible, Reliability, Assurance, and Emphaty Responsivenes.

This research uses qualitative method with a descriptive type of research. The selection of informants was carried out using a purposive technique. The data collection was conducted by in-depth interviews and documentation while the data analysis was performed by using the technique of triangulation of data sources, namely by reducing and presenting the data, drawing conclusions and final verification of results. In addition, this research also tests the validity of the data obtained by comparing them with secondary data, and comparing the information with the relevant theory.

Of the data obtained in field indicates that the quality of service provided by the Department of transportation as a service providers less than optimal. Department of transportation must perform repair services transport services. The repair starts from the improvement of human resources, physical facilities, and other facilities that support the quality of service the ship passengers.

Keywords: service, service quality, transportation