

RESPONSIBILITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI LAUT PT. PELINDO III PELABUHAN STAGEN KABUPATEN KOTABARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Hesty Sebita Ria^{1*}, Muhammad Tahir², Ihyani Malik³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to find out the responsibility for sea transportation services of PT. Pelindo III Port of Stagen, Kotabaru Regency, South Kalimantan Province. The type of research used is a case study approach where there are 6 informants. The research approach is based on observation, interviews and documentation. results Based on research related to the Responsibilities of Sea Transportation Services PT. Pelindo III Stagen Port, Kotabaru Regency, South Kalimantan Province as follows: 1) understanding of service, observation results say that service at Stagen Port is more improved than before because it is in accordance with applicable procedures. 2) performance evaluation, it can be concluded that performance evaluation has positive and negative impacts. The positive impact is that the company can improve the quality of its workers by conducting performance evaluations. Meanwhile, the negative impact is that workers feel a little burdened. 3) accurate, fair, and timely actions, passengers who are not on time and causing delays must be postponed because they are waiting for passengers 4) commitment from leaders, has been carried out by taking into account the 3 indicators above.

Keywords: responsibilities, sea transportation service

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui tanggungjawab pelayanan transportasi laut PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana terdapat 6 informan. Pendekatan penelitian menurut observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian terkait Tanggungjawab Pelayanan Jasa Transportasi Laut PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan sebagai berikut: 1) pemahaman akan tanggungjawab, hasil observasi penelitian mengatakan bahwa pelayanan di Pelabuhan Stagen lebih meningkat dari sebelumnya karena sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. 2) adanya evaluasi kinerja, dapat menyimpulkan bahwa evaluasi kinerja memiliki dampak positif dan negatif nya 3) tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu, penumpang yang tidak datang tepat waktu dan menyebabkan keberangkatan harus ditunda karena menunggu penumpang 4) komitmen dari pemimpin, sudah dilakukan dengan memperhatikan 3 indikator di atas.

Kata kunci: tanggungjawab, pelayanan transportasi laut

* hestysebitaria@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi atau pengangkutan merupakan salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang yang telah berkembang sangat dinamis serta berperan di dalam menunjang pembangunan politik, ekonomi, sosial, budaya maupun pertahanan keamanan. Selain itu transportasi juga digunakan untuk perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang di gerakkan oleh manusia atau mesin serta memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Secara umum, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kother (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan ketentuan umum tentang Kepelabuhanan Pasal 1 pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggungjawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan.

Sedangkan menurut Pinto menyatakan responsibilitas ditunjukkan pada indikator penentu atas lahirnya suatu tanggungjawab, yaitu suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati. Jadi, perinsip tanggungjawab dalam arti responsibilitas lebih menekankan pada suatu perbuatan yang harus atau wajib dilakukan secara sadar dan siap untuk menanggung segala resiko yang didasarkan atas moral tersebut.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Levine dalam Dwiyanto (2008:143) dan Pinto diatas dapat disimpulkan bahwa responsibilitas atau tanggungjawab adalah sebuah tanggungjawab jasa terhadap pengguna jasa guna untuk memberi pelayanan yang baik berdasakan prinsip dan ketentuan administrasi tertentu, serta mampu menanggung segala resiko yang akan terjadi.

Dalam upaya mencapai tujuan responsibilitas yang baik, pelayanan terhadap pengguna jasa harus memenuhi standar pelayanan publik, seperti memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan yang berkualitas seperti tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang

baik, bertanggungjawab kepada setiap (pelanggan) sejak awal hingga akhir, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Meningkatkan mutu pelayanan memeberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Serta melakukan perbaikan kinerja pelayanan sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang ada.

Pelabuhan Stagen Kotabaru merupakan salah satu tempat penyeberangan antar pulau dikenal sejak tahun 1950-an. Pelabuhan Stagen yakni ditetapkan sebagai pelabuhan pengumpul dan pengumpan regional yang sangat efektif dan efesien. Pelabuhan Stagen Kotabaru, ditetapkan menjadi salah satu pelabuhan pengumpul dan pengumpan regional dari pemerintah pusat. Stagen adalah salah satu desa yang berada di Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan. PT. Pelindo (Pelabuhan Indonesia) adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak dibidang logistik, terutama pengelolaan dan pengembangan pelabuhan. Saat ini, perusahaan ini mengoperasikan 94 pelabuhan yang terletak di 32 Provinsi

Indonesia salah satunya di Pelabuhan Stagen Pelabuhan Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan.

Pelabuhan Stagen Kotabaru diharapkan bisa menjadi jasa transportasi yang memenuhi respon yang baik sebagai penyedia pelayanan transportasi. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan masukan dan evaluasi bagi Pelabuhan Stagen Kotabaru dalam upaya mencapai masukan serta respon positif bagi pengguna jasa transportasi.

Hasil penelitian Mashlahatul Ummah (2020) mengemukakan tindakan akurat, adil, dan tepat waktu dari para pegawai Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab meliputi pemberian pelayanan yang paling tepat pada Jamaah dari keluarga dekat maupun yang tidak di kenal berhak mendapatkan pelayanan yang sama baiknya, para petugas diharapkan memberi pelayanan sesuai tanggungjawabnya. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan di hitung dengan cara membandingkan penelitian pelanggan atau penumpang. Tingkat kepentingan dan harapan pelanggan harus sesuai dengan pelaksanaan atau kinerja perusahaan, sehingga perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh

pelanggan agar pelanggan atau penumpang merasa puas.

Dikutip dari *banjarhits.com*, selasa (30/ 3/2021) General Manager PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen, Zainal Abidin lewat Humas Pelabuhan Stagen Dedikasi Daeli, berkata pihaknya sudah merampungkan renovasi ruang tunggu penumpang pada Desember 2020. "Kami baru memperbaiki fasilitas ruang tunggu penumpang. Sebelum Nataru tahun 2020 sudah dipakai," kata Dedikasi Daeli. Dalam pernyataan di atas menyatakan bahwa General Manager PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen, Zainal lewat humas bahwa "kami baru memperbaiki fasilitas ruang tunggu penumpang. Sebelum nataru tahun 2020 sudah dipakai" Tapi sampai sekarang ruang tunggu belum juga kunjung selesai. Serta berdasarkan observasi peneliti Masih banyak menemukan permasalahan lain yang berkaitan dengan responsibilitas di Pelabuhan Stagen Kotabaru. Permasalahan beberapa faktor yang terjadi dan berkelanjutan hingga saat ini peningkatan sarana pelayanan belum maksimal seperti respon pegawai yang lamban, keamanan kurang terjamin, ketertiban di pelabuhan kurang teratur. Serta waktu keberangkatan yang kurang menentu, hal ini menyebabkan

pengguna jasa transportasi laut mengeluh pada pelayanan di pelabuhan stagen.

Penelitian ini perlu dilakukan oleh peneliti sebagai bahan acuan agar memperhatikan lagi apa-apa saja yang bagus untuk dijadikan rekomendasi untuk penyedia layanan transportasi, membangun respon pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di pelabuhan stagen dan sesuai dengan peraturan-peraturan administrasi yang telah ditentukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan alasan karena berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan mengenai Responsibilitas Pelayanan Transportasi Laut di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan.

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Resposibilitas Pelayanan Transportasi Laut di Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan, maka jenis penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai

suatu langkah yang membentuk data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Dalam hal penelitian ini penelitian lapangan dilakukan secara langsung untuk dapat mengetahui responsibilitas pelayanan transportasi laut di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah stadi kasus. Dalam penelitian ini, peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Pada Responsibilitas Pelayanan Jasa Transportasi Laut PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen sudah berusaha menyediakan pelayanan yang baik, dengan memiliki persyaratan tertentu untuk mendapatkan tiket misalnya mengisi identitas diri (KTP atau tanda pengenal lainnya), PCR/RAPID-Test, Surat Dokter/Puskesmas yang menunjukkan surat bebas gejala, pembelian tiket hanya di loket kantor cabang. Keunggulan dari PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen ini yaitu tiket kapal yang sangat murah tidak mencapai 20 ribu rupiah. Dengan harga tiket yang terjangkau maka sangat membantu bagi masyarakat menengah

kebawah untuk lebih mudah melakukan perjalanan tanpa harus memikirkan biaya transportasi yang mahal.

Setelah adanya kapal bersubsidi ini PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen semakin ramai memiliki banyak penumpang. Bisa dilihat dari data turun naiknya penumpang yang cukup banyak setiap bulannya karena pelabuhan Stagen PT. Pelindo III adalah pelabuhan terdekat dari Kotabaru serta pelabuhan paling luas di Kotabaru pelabuhan ini merupakan pelabuhan yang rutenya paling banyak di Kabupaten Kotabaru. Terlebih lagi apabila penerapan pelayanan jasa transportasi sudah baik, maka itu akan semakin membantu memperbanyak penumpang serta mendapatkan respon yang baik pula mengenai responsibilitas pelayanan.

Apabila responsibilitas pelayanan sudah dimiliki, para penumpang juga akan lebih percaya untuk menggunakan kapal yang ada di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen, karena responsibilitas pelayanan yang baik.

Mengenai responsibilitas pelayanan di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen tidak memiliki target penumpang yang harus dilayani. Akan tetapi Pelabuhan Stagen merupakan pelayanan masyarakat yang harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini saya melaksanakan langsung observasi dan wawancara langsung terkait Responsibilitas pelayanan jasa transportasi Laut PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen berdasarkan hasil penelitian untuk mengaitkan dengan teori yang digunakan Jabra dan Dwivedi dalam Widodo (2001).

Pemahaman Akan Tanggung Jawab

Pemahaman akan tanggungjawab adalah melakukan sesuatu yang mencerminkan kesadaran akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu perbuatan atau tingkah laku yang di sengaja ataupun tidak disengaja. Tingkat bertanggungjawab dari seseorang bisa dilihat dari mengerjakan tugasnya dengan baik, bertanggungjawab atas perbuatannya. Sejauh ini pemahaman akan tanggungjawab di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen sudah optimal memberikan pelayanan yang baik bagi penumpang dengan mendengarkan keluhan penumpang. Hanya saja tempat yang di gunakan untuk fasilitas ruang tunggu bukan sengaja di bangun melainkan tempat tersebut dialih fungsikan yang dulunya perumahan untuk karyawan AKR perusahaan yang berdekatan dengan pelabuhan lalu di gunakan sebagai ruang tunggu.

Adanya Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan untuk mengetahui hasil kerja dari karyawan diperusahaan. Evaluasi kinerja adalah sebuah langkah penting untuk dilakukan perusahaan. Perusahaan harus tahu sudah sampai mana kinerja yang diberikan setiap karyawan. Upaya adanya evaluasi kinerja yang di terapkan di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen memudahkan perusahaan dalam memperbaiki atau meningkatkan kinerja setiap karyawan.

Dengan penerapan evaluasi kinerja perusahaan dapat meningkatkan kualifikasi pekerjaanya dengan mengadakan evaluasi untuk mengetahui kualitas karyawannya. Hasil observasi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa evaluasi kinerja memiliki dampak positif dan negatif nya. Dampak positif nya perusahaan dapat meningkatkan kualitas pekerjaanya dengan mengadakan evaluasi kinerja. Sedangkan dampak negatif nya pekerja merasa sedikit terbebani karena harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk memenuhi target yang sudah ditentukan.

Tindakan-Tindakan yang Akurat, Adil, dan Tepat Waktu

Melakukan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu tindakan-tindakan ini sangat berpengaruh bagi instansi maupun respon pengguna jasa, di harapkan penyedia jasa transportasi laut Pelabuhan Stagen benar-benar dapat menerapkan tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu agar mendapatkan respon baik dari pengguna jasa transportasi. Namun ada beberapa penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Misalnya, kurangnya informasi dari petugas terhadap penumpang, yang menyebabkan penumpang harus menunggu terlalu lama. Dikarenakan keterlambatan pemberitahuan jika telah terjadi kendala yang mengharuskan tertundanya keberangkatan kapal dari jadwal yang sudah ditentukan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa tindakan-tindakan yang akurat, adil dan tepat waktu disini adalah penumpang yang tidak datang tepat waktu dan menyebabkan keberangkatan harus ditunda karena menunggu penumpang serta kurangnya informasi pemberitahuan jadwal keberangkatan dan penundaan jadwal keberangkatan karena adanya faktor tertentu yang

menyebabkan penumpang harus menunggu terlalu lama dari jadwal yang sudah ditentukan.

Komitmen Dari Pemimpin

Komitmen dari pemimpin di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan komitmen dari seorang pemimpin sangat perlu diterapkan untuk kepentingan sebuah perusahaan serta mengatur dengan baik pekerja di Pelabuhan Stagen komitmen dari seorang pemimpin juga untuk mewujudkan tugas dan perannya sebagai seorang pemimpin untuk mencapai tujuan yang sejalan dengan nilai-nilai organisasi sehingga mendapat respon yang baik bagi pengguna jasa seperti pemberlakuan sanksi kepada pegawai yang tidak bekerja dengan baik berupa teguran dan surat peringatan.

Keunggulan dari komitmen dari pemimpin adalah untuk mendorong agar kualitas pekerjaannya lebih baik dan optimal dengan menerapkan beberapa nilai-nilai tertentu yang dapat mempengaruhi karyawan untuk menuju kearah yang lebih baik agar tercapainya tujuan bersama.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa komitmen dari pemimpin harus mengandung nilai-nilai tertentu, tanpa membebani salah satu pihak. Komitmen dari pemimpin harus menerapkan nilai

yang memberikan kenyamanan kepada kedua belah pihak tanpa merugikan salah satunya. Untuk mencapai tujuan bersama pemimpin dan karyawan harus memiliki visi dan misi yang sama agar terwujudnya tujuan bersama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti memulai wawancara bersama informan serta melakukan observasi langsung bahwa menjelaskan tentang Responsibilitas pelayanan Jasa Transportasi Laut PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan maka dapat di simpulkan bahwa:

Pemahaman akan tanggung jawab yang dilakukan sejauh ini di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen sudah optimal memberikan pelayanan yang baik bagi penumpang dengan koordinasi langsung kepada pimpinan, akan tetapi pada pelaksanaannya belum didukung oleh ketersediaannya ruang tunggu yang layak untuk penumpang serta akses dari ruang tunggu penumpang masih terbilang cukup jauh jaraknya dari kapal.

Adanya evaluasi kinerja, Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakuakn untuk mengetahui hasil kerja dari karyawan diperusahan, Upaya adanya

evaluasi kinerja yang di terapkan di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen memudahkan perusahaan dalam memperbaiki atau meningkatkan kinerja setiap karyawan. Dengan penerapan evaluasi kinerja perusahaan dapat meningkatkan kualifikasi pekerjanya dengan mengadakan evaluasi untuk mengetahui kualitas karyawannya. evaluasi kinerja memiliki dampak positif dan negatif nya. Dampak positif nya perusahaan dapat meningkatkan kualitas pekerjanya dengan mengadakan evaluasi kinerja. Sedangkan dampak negatif nya pekerja merasa sedikit terbebani karena harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk memenuhi target yang sudah ditentukan.

Tindakan-tindakan pelayanan yang akurat, adil, dan tepat waktu tindakan-tindakan ini sangat berpengaruh bagi instansi maupun respon pengguna jasa serta menerapkan pelayanan sesuai Standar Operasional yang berlaku. Sejauh ini tindakan tersebut sudah di terapkan di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen namun peneliti melihat langsung dalam tindakan tersebut belum cukup optimal.

Komitmen dari pemimpin, Komitmen dari pemimpin di PT. Pelindo III Pelabuhan Stagen Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan komitmen

dari seorang pemimpin sangat perlu di terapkan untuk kepentingan sebuah perusahaan serta mengatur dengan baik perkarja di Pelabuhan Stagen komitmen dari seorang pemimpin juga untuk mewujudkan tugas dan perannya sebagai seorang pemimpin untuk mencapai tujuan yang sejalan dengan nilai-nilai organisasi seperti pemberlakuan sanksi kepada pegawai yang tidak bekerja dengan baik berupa teguran dan surat peringatan.

REFERENSI

- Rahadian, A. H., & Rusantono, B. (2015). Pengaruh Responibilitas Dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2).
- Dwiyanto, A. (2020). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Churniawan, E., & Rozak, F. (2021). Analisis Respon Penumpang Terhadap Penerapan New Normal pada Layanan Kereta Api Jarak Jauh di Pulau Jawa. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), pp. 36-46.
- Sumedi, D. P. (2021). Dampak Tol Laut Pelabuhan Sragen Menuju Pelabuhan Prima. Diambil dari: *Www.Banjarhits.Com*. <http://www.banjarhits.com/2021/03/03/dampak-tol-laut-pelabuhan-stagen-menuju-pelayanan-prima/?amp=1>

- Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). Penerapan Responibilitas Dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 43–48. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1091>
- Hazimah, S. Q. (2017). Responsibilitas PT. Eka Dura Indonesia Sei Manding Riau Melalui Program Corporate Social Responsibility (CSR) di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. *Jom FISIP*, 4(2), pp. 1–12.
- Ismoyo. (2017). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo. *Forum Ilmu Sosial*, 44(1), pp. 18–26.
- Lanugranto Adi Nugroho. (2008). *Konsumen Dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat Dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus Di Kabupaten Wonogiri)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta).
- Medja, A. A., Rompas, W. Y., & Kolondam, H. (2020). Penerapan Responibilitas Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(97).
- Pratiwi, D. S. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Ac Patas Pada PT. Tunggul Dara Indonesia* (Diploma Thesis, Universitas Sebelas Maret, pp. 1–88). <https://eprints.uns.ac.id/id/eprint/9986>
- Junianto. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Daya Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)* (Skripsi, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta).
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifah, M. (2016). *Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Ummah, M. (2020). *Responsibilitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia Kantor Kabupaten Luwu Timur* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar). <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1688/>