

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP IMPLEMENTASI E-RETRIBUSI DI
PELABUHAN PENYEBERANGAN TONDASI: ANALISIS KUALITATIF ATAS
PENGALAMAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL**

**Passenger Satisfaction With The Implementation Of
E-retribusi At Tondasi Ferry Port: A Qualitative Analysis Of User Experience Of
Digital Services**

Indra Rahayu Setiawati¹, Adliyah Safrudin^{*2}, dan Hado³

Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara^{1,2}
Universitas Sulawesi Tenggara³

*Email correspondence author : adliyahsafrudin4@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini menganalisis kepuasan penumpang terhadap implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap petugas, operator, serta pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Retribusi meningkatkan kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, efisiensi administrasi, transparansi, dan keamanan transaksi. Pendampingan petugas memperkuat penerimaan teknologi, meskipun masih terdapat kendala berupa literasi digital, kestabilan jaringan internet, serta keterbatasan integrasi pembayaran yang hanya menggunakan Bank Sultra. Temuan ini mendukung penguatan transformasi digital pelayanan transportasi penyeberangan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata kunci: Inovasi, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan, Pengalaman Penumpang, Transportasi

Abstract:

This study analyzes passenger satisfaction with the implementation of E-Retribusi at the Tondasi Ferry Port using a qualitative approach with a case study design. Data were obtained through observation, interviews, and documentation with officers, operators, and service users. The results indicate that E-Retribusi improves ease of use, service speed, administrative efficiency, transparency, and transaction security. Assistance from officers strengthens technology adoption, although challenges remain, including digital literacy, internet network stability, and limited payment integration, which only uses Bank Sultra. These findings support the strengthening of digital transformation in ferry transportation services that prioritize user satisfaction.

Keywords: Innovation, Passenger Satisfaction, Ferry Port, Passenger Experience, Transportation

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern (Talaohu et al., 2026). Pada sektor transportasi, digitalisasi diwujudkan melalui berbagai inovasi, salah satunya penerapan electronic ticketing (E-Retribusi) pada layanan angkutan penyeberangan (Ayumi et al., 2025; Mokui et al., 2023).

Transportasi penyeberangan memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas wilayah kepulauan Indonesia (Hado et al., 2025; Herman et al., 2026). Sebagai negara kepulauan, pelayanan

penyeberangan tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas masyarakat, tetapi juga sebagai penghubung aktivitas ekonomi, perdagangan, pendidikan, kesehatan, hingga distribusi logistik (Jinca & Humang, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan penyeberangan menjadi kebutuhan yang terus berkembang seiring meningkatnya mobilitas masyarakat (Oktavia et al., 2014).

Pelabuhan Penyeberangan Tondasi merupakan salah satu simpul transportasi yang melayani mobilitas masyarakat di wilayah Kabupaten Muna Barat dan sekitarnya. Aktivitas penyeberangan yang cukup tinggi menuntut penyelenggara pelayanan untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Sebelum diterapkannya E-Retribusi, proses pembelian tiket masih didominasi sistem manual sehingga membutuhkan waktu relatif lebih lama, berpotensi terjadi antrean panjang, kesalahan pencatatan transaksi, serta keterbatasan dalam pengawasan pendapatan (Lampouw et al., 2025; Setiawati et al., 2025).

Sebagai bagian dari kebijakan digitalisasi pelayanan transportasi, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara mulai mengimplementasikan sistem E-Retribusi pada beberapa pelabuhan penyeberangan, termasuk Pelabuhan Tondasi (Ferdi, 2025). Sistem ini memungkinkan proses transaksi dilakukan secara elektronik sehingga data penumpang dapat terdokumentasi secara lebih akurat dan terintegrasi (Jamila & Devy, 2025). Keberhasilan penerapan teknologi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam menerima inovasi tersebut (Wildan et al., 2026). Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas implementasi layanan digital.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna (Caniago, 2022). Dalam perspektif pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran keberhasilan reformasi birokrasi karena mencerminkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Nalu, 2026; Rajulan et al., 2026; Satyadharma et al., 2026). Sementara itu, Davis (Ilmi et al., 2020) melalui Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Kedua faktor tersebut menjadi dasar penting dalam mengevaluasi penerapan E-Retribusi karena masyarakat akan merasa puas apabila sistem dianggap mudah digunakan serta memberikan manfaat nyata terhadap aktivitas perjalanan mereka.

Selain TAM, kualitas pelayanan juga dapat dianalisis menggunakan konsep SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ikhsan, 2025; Sakir, 2024). Dalam implementasi E-Retribusi, dimensi tersebut tercermin melalui kecepatan pelayanan, keakuratan transaksi, kemampuan petugas memberikan pendampingan, keamanan data transaksi, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna E-Retribusi pada sektor transportasi umumnya menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, beberapa penelitian juga mengidentifikasi tantangan berupa rendahnya literasi digital masyarakat,

keterbatasan infrastruktur internet, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik. Kondisi tersebut juga berpotensi terjadi pada wilayah kepulauan yang memiliki karakteristik geografis berbeda dengan wilayah perkotaan.

Pelabuhan Tondasi memiliki karakteristik pengguna jasa yang beragam, mulai dari pelajar, mahasiswa, pekerja, pedagang, hingga masyarakat umum. Tingkat pendidikan dan kemampuan menggunakan teknologi digital yang berbeda-beda menjadikan pengalaman penggunaan E-Retribusi sangat menarik untuk dikaji secara mendalam melalui pendekatan kualitatif. Selain itu, implementasi E-Retribusi merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan transaksi bagi masyarakat, sehingga penerimaan dan adaptasi pengguna menjadi aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan inovasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena mampu menggambarkan pengalaman nyata pengguna selama menggunakan sistem E-Retribusi. Pendekatan ini tidak hanya melihat tingkat kepuasan sebagai angka statistik, tetapi juga memahami persepsi, harapan, hambatan, serta makna yang dirasakan masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, digitalisasi seperti E-Retribusi merupakan bagian dari implementasi prinsip *good governance*, khususnya pada aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan (Agustina & Firman, 2025; Ariesmansyah et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan penumpang menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan penumpang terhadap implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi berdasarkan pengalaman pengguna layanan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menyempurnakan implementasi E-Retribusi serta menjadi referensi bagi pengembangan digitalisasi pelayanan transportasi penyeberangan di wilayah kepulauan Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, karena bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman penumpang dalam menggunakan sistem electronic ticketing (E-Retribusi) di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi (Septiana & Khoiriyah, 2024). Pendekatan ini dipilih untuk menggali persepsi, pengalaman, tingkat kepuasan, serta berbagai kendala yang dihadapi pengguna selama memanfaatkan layanan digital tersebut. Lokasi penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi, Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara, yang merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan yang telah menerapkan sistem E-Retribusi dalam pelayanan penumpang. Penelitian telah dilakukan pada Bulan Juni 2026.

Informan penelitian dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan terdiri atas petugas pelayanan E-Retribusi, operator pelabuhan, serta penumpang yang telah menggunakan kartu E-Retribusi. Penumpang dipilih dari berbagai latar belakang, seperti pelajar, mahasiswa, pekerja, pedagang, dan masyarakat umum, sehingga mampu memberikan variasi pengalaman dalam menggunakan layanan digital tersebut.

Tabel I. Informan penelitian

No	Nama	Jabatan
1	La ode rompu, S. Sos., M. Sos	Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Mawasangka, Dongkala dan Tondasi Dishub Sultra
2	M. Erfin R. Gunawan, S. Sos	Kasi Ops Pelabuhan Penyeberangan Dongkala Dishub Sultra
3	Sri Wulan Dwi Octaviani, A. Md. T	Staff UPTD Pelabuhan Penyeberangan, Dongkala Dishub Sultra
4	Tn. A	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (laki-laki berumur 32 Tahun)
5	A	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (perempuan berumur 25 Tahun)
6	Tn. Ld. R	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (laki-laki berumur 56 Tahun)
7	Tn. S	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (laki-laki berumur 61 Tahun)
8	Tn. M	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (laki-laki berumur 28 Tahun)
9	S	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (perempuan berumur 28 Tahun)
10	Y	Pengguna jasa di Pelabuhan Tondasi (perempuan berumur 33 Tahun)

Sumber : Data Primer (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi

Pelabuhan Penyeberangan Tondasi merupakan salah satu simpul transportasi yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kabupaten Muna Barat dan wilayah sekitarnya. Aktivitas pelayanan penyeberangan yang cukup tinggi mendorong pengelola pelabuhan untuk melakukan inovasi melalui penerapan sistem electronic ticketing (E-Retribusi). Sistem ini dikembangkan sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan transportasi guna meningkatkan efisiensi operasional, transparansi transaksi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, implementasi E-Retribusi telah mengubah mekanisme pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis elektronik. Penumpang tidak lagi menerima tiket kertas sebagai bukti utama transaksi, melainkan memperoleh kartu elektronik yang berfungsi sebagai media validasi perjalanan. Seluruh data transaksi tersimpan dalam sistem digital sehingga memudahkan proses verifikasi oleh petugas pelabuhan. Pendampingan yang diberikan petugas menjadi faktor penting dalam membantu masyarakat memahami tata cara penggunaan kartu elektronik, khususnya bagi pengguna yang baru pertama kali memanfaatkan layanan tersebut.

Selain sebagai bukti transaksi, kartu E-Retribusi juga berfungsi sebagai identitas digital penumpang selama proses keberangkatan. Keberadaan kartu tersebut memungkinkan petugas melakukan pemeriksaan secara lebih cepat dibandingkan sistem manual. Dengan demikian, proses antrian pada loket maupun area pemeriksaan dapat berlangsung lebih tertib dan efisien.



Gambar 1 Sosialisasi Kartu E-Tiketing bagi pengguna jasa
di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Tondasi juga menunjukkan adanya perubahan budaya pelayanan. Jika sebelumnya petugas lebih banyak melakukan pencatatan manual, kini mereka berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat beradaptasi dengan teknologi digital. Perubahan peran ini mencerminkan paradigma pelayanan publik yang semakin berorientasi pada pemberdayaan pengguna layanan serta peningkatan pengalaman pengguna (user experience).

Kemudahan Penggunaan E-Retribusi sebagai Faktor Utama Kepuasan Penumpang

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai sistem E-Retribusi mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan tersebut dirasakan sejak proses registrasi, penerimaan kartu elektronik, hingga validasi sebelum memasuki kapal. Dibandingkan sistem manual, sistem elektronik mampu mempersingkat tahapan pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat.

Mayoritas responden penelitian (penumpang yang berumur muda) menyampaikan bahwa penggunaan kartu elektronik membuat proses pembelian tiket menjadi lebih praktis karena seluruh data telah tersimpan dalam sistem. Penumpang tidak perlu lagi mengisi formulir berulang kali ketika melakukan perjalanan berikutnya. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan turut

mendampingi pengguna selama proses implementasi sehingga masyarakat dapat beradaptasi dengan sistem baru. Pendampingan tersebut memperkuat penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berkontribusi terhadap meningkatnya penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna.

Selain mudah dioperasikan, sistem elektronik juga mempercepat proses validasi sehingga antrean berkurang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh desain teknologi, tetapi juga oleh komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna melalui pendampingan serta penjelasan yang sederhana.

Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan Setelah Implementasi E-Retribusi

Salah satu perubahan yang paling dirasakan penumpang setelah penerapan E-Retribusi adalah meningkatnya kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, proses pembelian tiket dan pemeriksaan identitas berlangsung lebih cepat karena petugas hanya melakukan verifikasi terhadap kartu elektronik. Kondisi tersebut mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dari sisi pengelola pelabuhan, digitalisasi juga meningkatkan efisiensi operasional. Data transaksi tersimpan secara otomatis sehingga mengurangi pencatatan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi. Seluruh transaksi dapat direkap secara elektronik sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat dan akurat (Yusman et al., 2024).

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan E-Retribusi memberikan manfaat bagi pengguna maupun penyelenggara pelayanan. Digitalisasi mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan produktivitas petugas dalam memberikan layanan (Arifin et al., 2025; Yanto et al., 2025).

Transparansi dan Keamanan Transaksi Digital

Implementasi E-Retribusi memberikan perubahan pada aspek transparansi transaksi. Hasil wawancara dengan para informan penelitian dari petugas pelabuhan menyatakan bahwa sebelum digitalisasi, pencatatan manual berpotensi menimbulkan kesalahan penulisan maupun kehilangan dokumen transaksi. Dengan sistem elektronik, seluruh pembayaran tercatat secara otomatis sehingga mempermudah proses pengawasan.

Keamanan transaksi juga menjadi aspek yang diapresiasi pengguna yang menjadi informan penelitian. Penumpang merasa lebih tenang karena data perjalanan tersimpan secara digital sehingga risiko kehilangan bukti pembayaran menjadi lebih kecil dibandingkan penggunaan tiket kertas. Sistem elektronik juga membantu meningkatkan akuntabilitas pengelolaan transaksi melalui pencatatan yang lebih tertib dan terdokumentasi.

Temuan tersebut dari hasil wawancara dan observasi di lapangan menunjukkan bahwa penerapan E-Retribusi tidak hanya meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran Petugas dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Meskipun E-Retribusi merupakan inovasi berbasis teknologi, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia tetap menjadi penentu keberhasilan implementasi. Hampir seluruh informan memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas yang ramah, komunikatif, dan responsif selama membantu masyarakat menggunakan sistem elektronik (Mahdar & Satyadharma, 2023).

Petugas memberikan pendampingan kepada pengguna, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali menggunakan E-Retribusi. Pendekatan tersebut membuat masyarakat lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan digital dan mengurangi hambatan selama proses adaptasi (Faisal et al., 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan petugas. Dengan demikian, implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi mencerminkan keberhasilan integrasi antara inovasi teknologi dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kendala Implementasi E-Retribusi dalam Perspektif Pengguna

Meskipun implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi memperoleh respons positif dari sebagian besar pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pelayanan. Kendala tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, karakteristik pengguna, kondisi infrastruktur pendukung, serta sistem pembayaran yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu kendala yang paling sering disampaikan adalah perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Pengguna dari kelompok usia muda cenderung lebih cepat memahami mekanisme penggunaan kartu elektronik karena telah terbiasa menggunakan layanan digital dalam aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, sebagian pengguna lanjut usia masih memerlukan pendampingan petugas untuk memahami prosedur registrasi, penggunaan kartu, maupun proses validasi sebelum keberangkatan.

Selain faktor literasi digital, kualitas jaringan internet juga menjadi salah satu tantangan yang masih ditemui. Pelabuhan Tondasi berada di wilayah kepulauan yang secara geografis memiliki kondisi jaringan telekomunikasi yang belum selalu stabil. Pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika kondisi cuaca kurang mendukung atau terjadi peningkatan lalu lintas data, proses sinkronisasi

sistem dapat berlangsung lebih lambat dibandingkan kondisi normal. Walaupun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah memiliki prosedur operasional untuk mengantisipasi kondisi tersebut sehingga proses keberangkatan penumpang tetap berjalan tanpa keterlambatan yang berarti. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya kendala pada aspek pembayaran. Selama penelitian berlangsung, sistem E-Retribusi hanya terintegrasi dengan Bank Sultra sebagai mitra pembayaran. Sementara itu, mayoritas pengguna jasa merupakan nasabah bank lain sehingga sebagian penumpang mengalami keterbatasan dalam melakukan transaksi secara langsung. Kondisi ini mengharuskan pengguna melakukan penyesuaian atau memanfaatkan bantuan petugas agar proses pembayaran tetap dapat diselesaikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi dan pengguna, tetapi juga pada interoperabilitas sistem pembayaran. Integrasi dengan lebih banyak perbankan maupun platform pembayaran digital berpotensi meningkatkan kemudahan akses, memperluas adopsi E-Retribusi, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kendala berikutnya berkaitan dengan kebiasaan sebagian masyarakat yang masih terbiasa menggunakan sistem manual. Beberapa informan khususnya penumpang yang sudah berumur mengaku pada awalnya merasa ragu menggunakan kartu elektronik karena khawatir mengalami kesalahan dalam proses transaksi. Namun setelah memperoleh penjelasan dari petugas dan mencoba menggunakan sistem tersebut secara langsung, persepsi mereka berubah menjadi lebih positif. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa proses sosialisasi memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi (Asriyati & Satyadharma, 2023). Oleh karena itu, penyediaan media informasi seperti papan petunjuk, brosur, video edukasi, dan media sosial menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi layanan digital dan menjadi salah satu rekomendasi penting dari penelitian ini bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Secara keseluruhan, berbagai kendala tersebut masih berada pada tingkat yang dapat diatasi melalui peningkatan kualitas pelayanan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, perluasan integrasi sistem pembayaran dengan berbagai bank dan platform digital, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, hambatan implementasi tidak mengurangi persepsi positif masyarakat terhadap manfaat E-Retribusi, melainkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menyempurnakan pelayanan digital di Pelabuhan penyeberangan Tondasi.

Analisis Kepuasan Penumpang Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan E-Retribusi di Pelabuhan penyeberangan Tondasi dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) (Kurniasari & Priambada, 2018).

Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan)

Berdasarkan hasil wawancara, hampir seluruh informan menyatakan bahwa sistem E-Retribusi memberikan manfaat nyata dalam aktivitas perjalanan mereka. Manfaat tersebut meliputi:

- a. mempercepat proses pembelian tiket;
- b. mengurangi waktu antrean;
- c. memudahkan proses pemeriksaan keberangkatan;
- d. meningkatkan rasa aman terhadap transaksi;
- e. mempermudah penyimpanan bukti pembayaran;
- f. meningkatkan kenyamanan selama berada di pelabuhan.

Manfaat yang dirasakan tersebut menjadi alasan utama mengapa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap implementasi E-Retribusi. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan. Selain meningkatkan kenyamanan selama proses perjalanan, sistem ini juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital, karena proses transaksi menjadi lebih cepat, transparan, akurat, dan memberikan kepastian layanan yang lebih baik dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Selain manfaat, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan penumpang. Sebagian besar informan menyatakan bahwa prosedur penggunaan kartu elektronik cukup sederhana karena didukung oleh petunjuk yang jelas dan bantuan petugas.

Kemudahan tersebut tercermin dari beberapa aspek, yaitu:

- a. proses registrasi yang singkat;
- b. penggunaan kartu yang mudah dipahami;
- c. validasi tiket berlangsung cepat;
- d. petugas selalu siap membantu apabila terdapat kendala.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara manfaat dan kemudahan penggunaan membentuk persepsi positif terhadap sistem E-Retribusi. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh pengalaman pengguna selama memanfaatkan teknologi tersebut serta kemampuan penyelenggara menghadirkan pelayanan yang responsif, inklusif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan (Sari et al., 2021).

Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan, hasil penelitian dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Aziz, 2024).

- a. Tangibles (Bukti Fisik)

Implementasi E-Retribusi didukung oleh keberadaan kartu elektronik, perangkat validasi, loket pelayanan, serta fasilitas informasi yang semakin modern. Dokumentasi penelitian memperlihatkan bahwa pengguna telah memegang kartu elektronik sebagai bagian dari sistem pelayanan digital. Keberadaan bukti fisik tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme penyelenggara pelayanan sekaligus mencerminkan komitmen instansi dalam menghadirkan layanan transportasi penyeberangan yang modern, terpercaya, dan berorientasi pada pengguna.

b. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan terlihat dari kemampuan sistem menghasilkan transaksi yang akurat dan konsisten. Penumpang memperoleh tiket sesuai data perjalanan sehingga mengurangi risiko kesalahan administrasi yang sebelumnya lebih sering terjadi pada sistem manual (Yuwono, 2026).

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Petugas menunjukkan respons yang cepat terhadap pertanyaan maupun kesulitan pengguna. Pendampingan secara langsung selama proses registrasi menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada kebutuhan masyarakat (Setiawan et al., 2026).

d. Assurance (Jaminan)

Penumpang merasa lebih yakin terhadap keamanan transaksi karena seluruh pembayaran terdokumentasi secara elektronik (Laila & Herawati, 2021). Data perjalanan dapat diverifikasi dengan mudah sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap sistem pelayanan, mengurangi kekhawatiran terhadap kesalahan pencatatan maupun kehilangan bukti transaksi, serta memberikan kepastian administrasi yang lebih akurat, transparan, dan mudah ditelusuri apabila diperlukan.

e. Empathy (Empati)

Salah satu temuan penting penelitian adalah tingginya empati petugas kepada pengguna, khususnya kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Pendekatan yang ramah dan komunikatif membuat proses adaptasi teknologi termasuk penggunaan e-retribusi berlangsung lebih mudah sehingga meningkatkan kepuasan pengguna mengurangi keraguan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, serta mendorong terbentuknya kepercayaan dan penerimaan yang lebih luas terhadap inovasi pelayanan transportasi penyeberangan (Algifary & Irawati, 2025).

Kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan publik yang baik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap komitmen penyelenggara dalam menghadirkan pelayanan transportasi yang modern, efektif, dan berkelanjutan.

Implikasi Praktis Penelitian

Hasil penelitian memiliki beberapa implikasi praktis bagi pengembangan pelayanan transportasi penyeberangan di Sulawesi Tenggara.

Pertama, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara perlu terus memperluas implementasi E-Retribusi pada pelabuhan penyeberangan lainnya sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Pengalaman positif di Pelabuhan Tondasi menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat penerimaan yang tinggi terhadap inovasi tersebut apabila didukung oleh pendampingan yang memadai, komunikasi yang efektif, serta sosialisasi berkelanjutan sehingga pengguna semakin percaya dan terbiasa memanfaatkan layanan digital secara mandiri sekaligus mendorong terbentuknya budaya pelayanan digital yang adaptif, inklusif, berorientasi pada kemudahan akses, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. (Ananda et al., 2025).

Kedua, peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat penting (Sawitri et al., 2026). Petugas pelayanan perlu memperoleh pelatihan secara berkala mengenai penggunaan sistem digital, komunikasi pelayanan publik, serta penanganan keluhan pengguna sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Selain itu, peningkatan literasi digital petugas juga diperlukan agar mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, memberikan solusi cepat, serta menciptakan pelayanan yang responsif dan efektif (Asriyati et al., 2023).

Ketiga, penyelenggara pelayanan perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasi, terutama pada aspek kestabilan jaringan internet dan sistem pencadangan (backup system). Infrastruktur yang andal akan menjamin kelancaran pelayanan meskipun terjadi peningkatan jumlah pengguna atau gangguan teknis sehingga kontinuitas operasional tetap terjaga, risiko gangguan layanan dapat diminimalkan, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital semakin meningkat (Tazak & Sofyan, 2025). Penguatan tersebut juga menjadi fondasi keberlanjutan inovasi pelayanan publik berbasis digital agar mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Keempat, sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui media sosial, brosur, video edukasi, papan informasi, maupun kegiatan edukasi langsung di pelabuhan. Sosialisasi yang efektif akan meningkatkan literasi digital masyarakat sehingga proses adaptasi terhadap layanan elektronik berlangsung lebih cepat (Evita & Mukhaer, 2022).

Secara lebih luas, penelitian ini memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan transportasi tidak hanya menghasilkan efisiensi administrasi, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat (Saputra et al., 2025). Ketika teknologi dikombinasikan dengan pelayanan yang ramah, transparan, dan responsif, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan (Guo, 2024; Lam, 2023).



Gambar 2 Infografis Implikasi Praktis Penelitian

Sumber : Data diolah (2026)

KESIMPULAN

Implementasi E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Tondasi terbukti meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan penggunaan, percepatan proses pelayanan, efisiensi administrasi, transparansi, dan keamanan transaksi. Pendampingan petugas menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi oleh pengguna. Kendala yang masih ditemui meliputi literasi digital, kestabilan jaringan internet, serta keterbatasan sistem pembayaran yang hanya terintegrasi dengan Bank Sultra, sementara mayoritas pengguna menggunakan layanan bank lain.

Secara keseluruhan, implementasi E-Retribusi memberikan kepuasan pengguna dan mendukung transformasi digital pelayanan transportasi penyeberangan yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

Diharapkan agar Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk memperluas integrasi pembayaran dengan berbagai bank dan dompet digital, meningkatkan sosialisasi, memperkuat jaringan internet, serta pelatihan petugas pelayanan. Bagi Pengguna Jasa perlu untuk meningkatkan literasi digital, memanfaatkan layanan E-Retribusi secara optimal, serta memberikan masukan konstruktif untuk penyempurnaan pelayanan transportasi digital. Penelitian Selanjutnya untuk dapat mengkaji implementasi E-Retribusi secara kuantitatif pada berbagai pelabuhan, termasuk pengaruh interoperabilitas pembayaran terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara khususnya UPTD Pelabuhan Penyeberangan Tondasi Dongkala dan Tondasi dalam membantu pengumpulan data penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. K., & Firman, F. (2025). Transformasi Digital Transportasi: Peran Aplikasi TIJE dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Jakarta. *Journal of Social Contemplativa*, 3(2), 62–78. <https://doi.org/10.61183/jsc.v3i2.98>
- Algifary, M. R., & Irawati, R. I. (2025). Technology Acceptance Model dalam Penggunaan E-Retribusi di Pasar Gunung Sari. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(1), 51–59. <https://doi.org/10.24198/jane.v17i1.61364>
- Ananda, R., Lonika, T. A., & Putri, R. A. (2025). Public Perception of the Revitalization of Roro Dompok Port in Tanjungpinang City. *Journal Governance Society*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.69812/jgs.v2i1.79>
- Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). *Dinamika Digital Governance: Antara Teori dan Praktek di Era 4.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105–1123. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Asriyati, A., Hado, H., Sufrianto, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Asriyati, & Satyadharma, M. (2023). Peran Pemimpin dan Komunikasi Interpersonal dalam Penerapan Aplikasi Simponi ASN di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *MASIP : Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 16–26. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.453>
- Ayumi, K., Setiawan, R., & Kurnianingsih, F. (2025). *Analisis Hambatan Penerapan E-Retribusi di Pelabuhan Sri Bintan Pura*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Aziz, A. F. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Banten. *TheJournalish: Social and Government*, 5(3), 298–305. <https://doi.org/10.55314/tsg.v5i3.795>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi Komunikasi dan Literasi Digital Warga Jakarta dalam Implementasi Society 5.0. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 172–186. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.541>

- Faisal, Prayudhi, & Pratiwi, F. (2025). Smart Tourism: Digitalisasi Sistem E-Retribusi untuk Meningkatkan Pengalaman Wisata di Desa Waetuwo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 7052–7060. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2780>
- Ferdi, M. I. (2025). *Evaluasi Penerapan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2020 pada E-Retribusi di Pelabuhan Penyeberangan Balohan Kota Sabang*. Poltektrans SDP Palembang.
- Guo, Y. (2024). *Digital Government and Public Interaction: Platforms, Chatbots, and Public Satisfaction: Platforms, Chatbots, and Public Satisfaction*. IGI Global.
- Hado, Sulisty, G. A., Ahiula, Satyadharma, M., Nang, S. F., & Asriyati. (2025). Evaluasi Kepuasan Penumpang Pada Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. *Cangkal: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 199–207. <https://batuahjurnal.my.id/index.php/cjish/article/view/58>
- 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>
- Ikhsan, M. (2025). Pengaruh Waktu Tempuh dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Laut di Pelabuhan Batam. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 8(1), 266–279. <https://doi.org/10.70031/jkb.v8i1.160>
- Ilmi, M., Liyundira, F. S., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Jamila, N., & Devy, T. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12). <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/1724>
- Jinca, M. Y., & Humang, W. P. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Transportasi Wilayah Kepulauan*. Nas Media Pustaka.
- Kurniasari, P., & Priambada, S. (2018). Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online pada Mahasiswa Universitas Brawijaya. *Administrasi Bisnis*, 58(2), 129–136. <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2439>
- Laila, N., & Herawati, N. T. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan dan Keamanan Terkait Uang Elektronik terhadap Kepuasan Penggunaan E-Money (Studi pada Pengguna Jasa Transportasi Laut Ketapang-Gilimanuk). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 12(2), 403–412. <https://doi.org/10.23887/jimat.v12i2.29207>
- Lam, T. N. (2023). Key Factors Shaping Customers' Satisfaction and Reuse Intentions: An Extensive Systematic Review. *TEM Journal*, 12(4), 2123–2136. <https://doi.org/10.18421/TEM124-23>
- Lampouw, S. M., Satyadharma, M., Almaliki, M. F., & Setiawati, I. R. (2025). Inovasi E-Retribusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan (Tinjauan Policy Brief). *Jurnal Formasi*, 10(1), 41–50. <https://ojs.brida.sultraprov.go.id/index.php/formasi/article/view/54/>
- Mahdar, M., & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100. <https://doi.org/10.33221/jikom1.v15i02.286>
- Mokui, H. T., Satyadharma, M., Prasetyo, E. W., & Putera, Z. (2023). Desain Digitalisasi Jadwal dan Rute Kapal Feri di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 7(3), 300–310. <http://jurnal.borneo.ac.id/index.php/borneoengineering/article/view/4782>
- Nalu, K. (2026). *Pelayanan Publik: Teori, Praktik, dan Reformasi Menuju Good Governance*. Hafizhah Press.
- Oktavia, M., Puspaningrum, I. I., & Nurwahyudi, Y. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi pada Penyeberangan Lintas Kalianget-Talango dalam Upaya Memenuhi Kebutuhan Masyarakat (Studi pada UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep). *PUBLIC CORNER*, 9(2). <https://doi.org/10.24929/fisip.v6i2.109>
- Rajulan, M., Satyadharma, M., Hado, Nasrul, & Mursalim, S. (2026). Tata Kelola Program Mudik Gratis sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 5(1), 24–32. <https://www.jurnal.stiakdmerauke.ac.id/index.php/jakd/article/view/154>

- Sakir, A. R. (2024). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(1), 116–124. <https://doi.org/10.36917/japabis.v6i1.117>
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2025). Trasformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 3(2), 82–94. <https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868>
- Sari, K. A. D. P., Suryandari, N. N. A., & Putra, G. B. B. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknik Pemakai, Pengalaman Kerja dan Jabatan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1). <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/1666>
- Satyadharma, M., Palupi, M. P., Oktaviani, S., Abdulhadi, D., Ibrahim, A. H. H., Sjachrawy, L. O. M. I., & Hasina, H. (2026). *Pelayanan Publik: Konsep, Strategi dan Inovasi*. Star Digital Publishing.
- Sawitri, I., Fitri, A., Harsono, D. M., & Satyadharma, M. (2026). *Pelatihan dan Pengembangan SDM*. Star Digital Publishing.
- Septiana, N. N., & Khoiriyah, Z. (2024). Metode Penelitian Studi Kasus dalam Pendekatan Kualitatif. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(04), 233–243. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v10i04.5181>
- Setiawan, A. P. P., Ramadhan, F. F., Abdillah, M., Saputra, M. F. A., Al Mugni, I., Najibah, M. A., & Bauzir, V. N. (2026). Observasi Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya. *Economic Xilena Abdi Masyarakat*, 6(1), 1–15. <https://exam-jurnal.unsuri.ac.id/index.php/Exam/article/view/79>
- Setiawati, I. R., Satyadharma, M., Tepu, D., Jusra, K., & Sjachrawy, L. O. M. I. (2025). Analisis Framing Terkait Kebijakan Inovasi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Humaniora Dan Sosial Sains*, 2(3), 414–421. <https://humaniorasains.id/jhss/article/view/162>
- Talaohu, A. R., Wasahua, S., Rumakat, E., Faisal, R., Soselisa, E. A., Marasabessy, Z., & Muriany, T. (2026). *Strategi Penguatan Tata Kelola Pemerintahan di Era Digital*. CV. Edu Akademi.
- Tazak, N. Z. A. A. S., & Sofyan, A. (2025). Analisis Kinerja Jaringan Internet dalam Mendukung Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Brebes. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 1523–1540. <https://publikasi.ahlalkamal.com/index.php/sinergi/article/view/141>
- Wildan, D., Permana, D., Erika, R., & Zaqiyah, Q. Y. (2026). Karakteristik Inovasi dan Strategi Inovasi: Implikasi Bagi Pendidikan Islam. *Jurnal BELAINDIKA: Pembelajaran Dan Inovasi Pendidikan*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.52005/qbq5x305>
- Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era society 5.0: Studi Literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(2), 72–80. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i2.801>
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Transformasi administrasi di era digital*. Serasi Media Teknologi.
- Yuwono, J. (2026). *Sistem Cerdas Perjalanan Dinas untuk Tingkatkan Integrasi dan Akurasi Data Perusahaan*. Deepublish.