



## Efektivitas Inovasi E-Tiket dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat dalam Transportasi Laut di Pelabuhan Ferry Aimere

Maria Anita Wiwinsiani Mite<sup>1\*</sup>, Melkisedek Noh Bernabas Cervesius Neolaka<sup>2</sup>,  
Delila Angelina Nahak Seran<sup>3</sup>, Hendrik Toda<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: [mitewiwind@gmail.com](mailto:mitewiwind@gmail.com)<sup>1</sup>, [melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id](mailto:melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id)<sup>2</sup>, [delila.seran@staf.undana.ac.id](mailto:delila.seran@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>,  
[hendrik.toda@staf.undana.ac.id](mailto:hendrik.toda@staf.undana.ac.id)<sup>4</sup>

\*Penulis Korespondensi: [mitewiwind@gmail.com](mailto:mitewiwind@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effectiveness of the e-ticket innovation in improving the quality of public services in sea transportation at Aimere Ferry Port, Ngada Regency. The study employed a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Informants consisted of ASDP officers, ticketing staff, and service users selected through purposive sampling. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, while data validity was ensured through source, technique, and time triangulation. The findings indicate that the implementation of e-ticketing has contributed positively to service modernization by enhancing transaction transparency, improving passenger data accuracy, and facilitating ticket reservations. However, the effectiveness of the program has not yet reached an optimal level due to unstable internet connectivity, limited supporting facilities, low digital literacy among some community members, and the continued reliance on manual services. In terms of program success, target achievement, and user satisfaction, the innovation can be categorized as moderately effective. Therefore, strengthening digital infrastructure, improving public digital literacy, and optimizing service facilities are necessary to support the successful implementation of e-ticket-based services at Aimere Ferry Port.*

**Keywords:** *Aimere Ferry Port; Effectiveness; E-Ticket Innovation; Public Service; Sea Transportation.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi e-tiket dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada transportasi laut di Pelabuhan Ferry Aimere, Kabupaten Ngada. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas petugas ASDP, petugas tiket, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-tiket telah memberikan kontribusi positif terhadap modernisasi pelayanan melalui peningkatan transparansi transaksi, akurasi data penumpang, dan kemudahan pemesanan tiket. Namun, efektivitas program belum optimal karena masih terdapat kendala berupa jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan fasilitas pendukung, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta masih digunakannya layanan manual. Berdasarkan indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, dan tingkat kepuasan pengguna, inovasi e-tiket dapat dikategorikan cukup efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi fasilitas pelayanan guna mendukung keberhasilan implementasi layanan berbasis e-tiket di Pelabuhan Ferry Aimere.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Inovasi E-Tiket; Pelabuhan Ferry Aimere; Pelayanan Publik; Transportasi Laut.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan (Susilawati et al., 2024). Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai

kendala, seperti prosedur yang panjang, rendahnya efisiensi pelayanan, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan yang tersedia (Lahutung et al., 2021).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik melalui penerapan electronic government (e-government). Digitalisasi pelayanan publik dipandang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah (Muzni Hanipah & Aryani, 2022). Oleh karena itu, berbagai instansi pemerintah dan badan usaha milik negara mulai mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Daraba et al., 2023).

Salah satu sektor yang mengalami transformasi digital adalah sektor transportasi laut. Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada transportasi laut dalam mendukung mobilitas penduduk, distribusi barang, dan pertumbuhan ekonomi antardaerah. Dalam konteks tersebut, pelabuhan penyeberangan memiliki peran strategis sebagai penghubung antarwilayah sekaligus pusat pelayanan transportasi publik (Annisa et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di pelabuhan menjadi kebutuhan yang penting untuk mendukung kelancaran aktivitas masyarakat.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi penyeberangan telah melakukan inovasi pelayanan melalui penerapan sistem electronic ticketing (e-ticket) berbasis aplikasi Ferizy. Sistem ini memungkinkan pengguna jasa melakukan pemesanan tiket secara daring melalui aplikasi maupun situs web tanpa harus membeli tiket secara langsung di pelabuhan. Menurut Ahmad et al. (2023), e-ticketing merupakan bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi yang mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi penggunaan tiket fisik, serta mempercepat proses pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, penerapan e-ticket dapat membantu mengurangi antrean, meningkatkan akurasi data penumpang, dan memperkuat pengawasan operasional di pelabuhan (Liando & Waworundeng, 2023).

Perkembangan penggunaan aplikasi Ferizy secara nasional menunjukkan bahwa inovasi digital ini semakin diterima oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Jumlah Pengguna Aplikasi Ferizy Tahun 2020–2024.

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
2020	438.105
2021	354.700
2022	527.730
2023	655.951
2024	2,59 juta pengguna

*Sumber: Aulia (2024), diolah peneliti (2025)*

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Ferizy mengalami peningkatan yang signifikan, terutama pada tahun 2024 yang mencapai 2,59 juta pengguna. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan penyeberangan melalui sistem e-ticket semakin diterima oleh masyarakat dan menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan transportasi laut di Indonesia. Namun demikian, keberhasilan penggunaan aplikasi secara nasional belum tentu mencerminkan keberhasilan implementasi pada seluruh pelabuhan, termasuk Pelabuhan Ferry Aimere yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya.

Pelabuhan Ferry Aimere di Kabupaten Ngada merupakan salah satu pelabuhan yang mulai menerapkan sistem e-ticket Ferizy sejak Juli 2024 sebagai bagian dari program digitalisasi layanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Pelabuhan ini memiliki peran penting dalam melayani mobilitas masyarakat dan distribusi barang di wilayah Flores dan sekitarnya. Tingginya aktivitas penumpang menunjukkan pentingnya penyediaan pelayanan yang efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Data jumlah penumpang Pelabuhan Ferry Aimere tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Jumlah Penumpang Pelabuhan Ferry Aimere Tahun 2024.

Bulan	Penumpang Turun	Penumpang Naik
Januari	237	177
Februari	507	244
Maret	422	226
April	872	314
Mei	1.296	492
Juni	788	460
Juli	1.246	652
Agustus	1.215	888
September	1.492	882
Oktober	1.945	738
November	1.635	599
Desember	1.474	381
<b>Total</b>	<b>13.129</b>	<b>6.053</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur (2024).*

Berdasarkan Tabel 2, jumlah penumpang di Pelabuhan Ferry Aimere tergolong tinggi dengan total 19.182 penumpang selama tahun 2024. Tingginya mobilitas tersebut menunjukkan bahwa pelabuhan memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas antarwilayah di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kondisi ini menuntut tersedianya sistem pelayanan yang efisien dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara cepat. Oleh karena itu, penerapan sistem e-ticket diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengurangi berbagai hambatan yang selama ini terjadi dalam proses pembelian tiket.

Meskipun demikian, implementasi e-ticket di Pelabuhan Ferry Aimere masih menghadapi sejumlah kendala. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami tata cara penggunaan aplikasi Ferizy, terutama kelompok usia lanjut dan pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, belum adanya pemisahan jalur pelayanan antara pengguna e-ticket dan pembelian tiket langsung menyebabkan antrean pelayanan masih terjadi pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan belum sepenuhnya berjalan optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sistem, tingkat pemanfaatan teknologi, sosialisasi program, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur (Desintawati et al., 2024). Ahmad Taufik (2021) juga menegaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tujuan penerapan e-ticket sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan dengan kondisi pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi e-ticket dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada transportasi laut di Pelabuhan Ferry Aimere. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam mengoptimalkan pelaksanaan digitalisasi layanan penyeberangan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program, organisasi, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sesuai atau mendekati sasaran yang direncanakan. Mansyur (2013) menjelaskan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu kegiatan mampu menghasilkan manfaat dan mencapai tujuan yang diharapkan. Senada dengan itu, Ambia (2018) menyatakan bahwa efektivitas tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan, tetapi juga pada manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, dan memuaskan. Setio Rahayu dan Priyanto (2023) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan mampu memberikan kemudahan akses, ketepatan proses,

serta kepuasan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, efektivitas suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberhasilan implementasinya, tetapi juga dari dampak yang dirasakan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007), yang menekankan pada ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Keempat aspek tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana inovasi e-tiket mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Ferry Aimere.

### **Inovasi E-Tiket**

Inovasi pada dasarnya merupakan suatu pembaruan yang menghasilkan perubahan ke arah yang lebih baik melalui penerapan ide, metode, atau teknologi baru. Batoebara (2021) menjelaskan bahwa inovasi merupakan gagasan atau cara baru yang diciptakan untuk memberikan manfaat dan solusi terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dalam sektor publik, inovasi menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berkembang saat ini adalah penerapan sistem elektronik atau digital dalam pelayanan transportasi. Menurut Muharam (2019), inovasi pelayanan publik berbasis teknologi merupakan upaya pembaruan prosedur dan sistem pelayanan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks transportasi laut, inovasi tersebut diwujudkan melalui penerapan e-tiket.

Muslim et al. (2022) menjelaskan bahwa e-tiket merupakan tiket elektronik yang digunakan sebagai pengganti tiket konvensional dan dapat diakses melalui perangkat digital seperti telepon pintar atau komputer. Sistem ini memungkinkan masyarakat melakukan pemesanan dan pembayaran tiket secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan. Penerapan e-tiket juga berkontribusi dalam mengurangi antrean, meningkatkan akurasi data penumpang, serta mendukung pengelolaan pelayanan yang lebih efektif (Jayanto et al., 2021).

Dengan demikian, inovasi e-tiket dapat dipahami sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan transportasi laut yang bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna jasa.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasibah et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas, teknologi, serta penampilan petugas yang mendukung proses pelayanan. Dimensi reliability menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta merespons kebutuhan pengguna. Assurance menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat selama menerima pelayanan. Sementara itu, empathy menunjukkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan secara individual (Parasuraman dalam Dodo et al., 2024).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh penerapan inovasi e-tiket. Semakin efektif penerapan sistem e-tiket, maka diharapkan semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Ferry Aimere. Dengan demikian, efektivitas inovasi e-tiket dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang modern, cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas inovasi e-tiket dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada transportasi laut di Pelabuhan Ferry Aimere, Kabupaten Ngada. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengkaji fenomena secara langsung berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para

informan terkait pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital (Moleong, 2012; Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Ferry Aimere, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada, sebagai salah satu pelabuhan yang telah menerapkan sistem e-tiket dalam pelayanan penyeberangan. Fokus penelitian mengacu pada indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell, yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran yang dituju, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap program. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana inovasi e-tiket mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu petugas tiket, pegawai PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), dan masyarakat pengguna layanan e-tiket. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan operasional, regulasi, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan sistem e-tiket dan pengalaman pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan di pelabuhan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak data diperoleh hingga menghasilkan temuan yang mampu menjawab tujuan penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Kurnia et al., 2023; Moleong, 2012).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Efektivitas Inovasi E-Tiket dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Laut di Pelabuhan Ferry Aimere**

Penerapan sistem e-tiket melalui aplikasi Ferizy di Pelabuhan Ferry Aimere merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi laut. Inovasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah atau penyelenggara layanan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat (Farhan, 2023). Dalam konteks pelayanan

transportasi, digitalisasi layanan melalui e-tiket diharapkan mampu menyederhanakan prosedur pelayanan serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa (Liando & Waworundeng, 2023).

### ***Keberhasilan Program***

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan e-tiket telah memberikan perubahan positif terhadap sistem pelayanan di Pelabuhan Ferry Aimere. Sistem ini mampu meningkatkan transparansi harga tiket, memperbaiki pengelolaan data penumpang, dan mengurangi potensi manipulasi transaksi yang sebelumnya terjadi pada sistem manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program telah berhasil menjalankan fungsi dasarnya sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ahmad et al. (2023) yang menjelaskan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan secara mandiri. Penelitian Annisa et al. (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem e-ticketing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karena mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi transaksi.

Meskipun demikian, keberhasilan program belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan berbagai kendala teknis. Gangguan jaringan internet, kesulitan penggunaan aplikasi, serta masih digunakannya sistem manual menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan program. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung. Daraba et al. (2023) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur yang memadai.

### ***Keberhasilan Sasaran***

Tujuan utama penerapan e-tiket adalah menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem e-tiket berhasil meningkatkan akurasi data manifest penumpang karena seluruh data keberangkatan tercatat secara digital dan dapat dipantau secara real time. Dari aspek administrasi, kondisi ini menunjukkan bahwa sasaran program telah tercapai dengan baik.

Temuan tersebut mendukung penelitian Hasibah et al. (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan berbasis teknologi informasi dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data pelayanan. Selain itu, Lahutung et al. (2021) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi organisasi serta memperkuat pengawasan terhadap proses pelayanan.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan sasaran belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat. Sebagian pengguna, khususnya masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-tiket. Akibatnya, pihak pelabuhan tetap menyediakan layanan manual sebagai alternatif pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dalam pemanfaatan inovasi pelayanan publik. Menurut Muharam (2019), salah satu tantangan utama digitalisasi pelayanan publik adalah ketidaksiapan sebagian masyarakat dalam beradaptasi dengan teknologi baru sehingga diperlukan strategi edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan. Hal serupa juga ditemukan oleh Muzni Hanipah dan Aryani (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi berbasis e-government sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi yang disediakan.

### ***Tingkat Kepuasan terhadap Program***

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap program e-tiket menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian besar pengguna yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital merasa puas karena proses pemesanan tiket menjadi lebih mudah, transparan, dan dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke pelabuhan. Mereka juga memperoleh kepastian mengenai jadwal keberangkatan dan ketersediaan tiket.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pria dan Susilo (2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan e-ticket sebagai platform digital mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kemudahan akses layanan dan efisiensi waktu pelayanan. Jayanto et al. (2021) juga menjelaskan bahwa sistem e-ticket berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena memberikan kemudahan transaksi serta mempercepat proses pelayanan kepada pengguna.

Namun, sebagian masyarakat masih merasa kurang puas akibat sering terjadinya gangguan sistem, lambatnya akses aplikasi, serta ketidakstabilan jaringan internet di wilayah Aimere. Selain itu, pengguna yang telah membeli tiket secara online masih harus mengantre bersama pengguna layanan manual sehingga manfaat e-tiket dalam mengurangi waktu tunggu belum dirasakan secara optimal.

Menurut Mansyur (2013), kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun. Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Saptahadi dan Setiawati (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan yang dirasakan masyarakat.

### **Pembahasan**

Berdasarkan tiga indikator efektivitas menurut Campbell, inovasi e-tiket di Pelabuhan Ferry Aimere dapat dikategorikan cukup efektif, namun belum optimal. Dari aspek keberhasilan program, sistem telah mampu meningkatkan transparansi dan akurasi data pelayanan. Dari aspek keberhasilan sasaran, program telah mendukung modernisasi sistem pelayanan dan pengelolaan manifest penumpang. Sementara itu, dari aspek kepuasan pengguna, manfaat inovasi telah dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama kelompok yang memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital.

Akan tetapi, efektivitas program masih dibatasi oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, belum optimalnya integrasi antara layanan online dan layanan manual, serta masih terbatasnya fasilitas pendukung di pelabuhan. Temuan ini sejalan dengan Saputra dan Widiyarta (2021) yang menjelaskan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, dan kualitas implementasi di lapangan.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas inovasi e-tiket di Pelabuhan Ferry Aimere memerlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik, serta penyempurnaan sistem pelayanan agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna jasa transportasi laut. Selain itu, penyediaan jalur pelayanan khusus bagi pengguna e-tiket dan penguatan sosialisasi program menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang (Daraba et al., 2023; Farhan, 2023).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi e-tiket di Pelabuhan Ferry Aimere telah memberikan kontribusi positif terhadap modernisasi pelayanan transportasi laut, terutama dalam meningkatkan transparansi transaksi dan akurasi data penumpang. Berdasarkan indikator efektivitas yang dikemukakan Campbell, program ini telah mencapai sebagian tujuan yang ditetapkan, khususnya pada aspek pengelolaan data dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat yang memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital. Namun, efektivitas program belum optimal karena masih dihadapkan pada kendala jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan fasilitas pelayanan, kesenjangan literasi digital masyarakat, serta masih adanya ketergantungan pada layanan manual. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat kepuasan pengguna belum merata sehingga manfaat inovasi belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Ferry Aimere.

### Saran

Pihak PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan instansi terkait perlu meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan, memperkuat sistem e-tiket, serta menyediakan fasilitas pendukung yang memadai agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, diperlukan sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya bagi kelompok pengguna yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan elektronik. Penguatan pengawasan terhadap praktik percaloan, penyediaan layanan bantuan bagi pengguna e-tiket, serta peningkatan kualitas pelayanan di area pelabuhan juga perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan transportasi laut secara berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). Efektivitas aplikasi Kai Access terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online di PT Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2), 72–82.
- Annisa, A., Mariatun, I. L., & Sholeh, Y. (2023). Pengaruh penerapan e-ticket terhadap kepuasan konsumen PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Pelabuhan Kamal. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(2), 1743–1751. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i2.1461>
- Aulia, D. D. (2024, November 18). ASDP genjot digitalisasi, layanan Ferizy tembus 2,59 juta pengguna. *Detik Finance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7650200/asdp-genjot-digitalisasi-layanan-ferizy-tembus-2-59-juta-pengguna>

- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (2024). *Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam angka 2024*. BPS Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Batoebara, M. U. (2021). Inovasi dan kolaborasi dalam era komunikasi digital. *Prosiding Seminar Nasional*, 1, 21–29.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program penanggulangan pengangguran. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Desintawati, S., dkk. (2024). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 1–11.
- Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Jayanto, A. D., Niswatin, R. K., & Rahmawati, D. (2021). Sistem informasi dan pelayanan e-tiket berbasis website menggunakan algoritma FIFO pada kawasan wisata Trenggalek. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 207–212.
- Kurnia, D., Wibowo, S., Ati, N. U., & Anadza, H. (2023). Efektivitas sosialisasi e-government dalam penggunaan aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Respon Publik*, 17(12), 30–38.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. (2021). Effectiveness of the Integrated Online Tax Programme (PONTER) in the framework of public service innovation. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Liando, D. M., & Waworundeng, W. (2023). Inovasi program e-tiket dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–12.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik. *Academica*, 5(1), 965–972.
- Moleong, J. L. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi pelayanan publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39–47. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Muslim, R., Hidayatullah, B. A., Supardianto, & Mahendra, I. (2022). Implementasi sistem tiket elektronik dalam pelayanan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 12(2), 72–79.
- Muzni Hanipah, & Aryani, L. (2022). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government (Simpelin) di masa pandemi Covid-19. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pria, S., & Susilo, N. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan e-ticket sebagai platform digital PO Raya di Terminal Pulogadung Jakarta Timur. *Jurnal Transportasi dan Pelayanan*, 14(3), 150–162.
- Saptahadi, Y., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) keliling pada Satuan Lalu Lintas Polres Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 359–369.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi kedua). Alfabeta.
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiyat, A., & Haedar. (2024). *Pelayanan publik*. CV. Literasi Nusantara Abadi.