

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara

Mahdar¹, Maudhy Satyadharna²,

¹Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara, ²Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
Email correspondent: mahdar.unusra@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui a) Gambaran Penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara dan b) Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu lima petugas di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara dan lima orang pengguna jasa yang menggunakan Layanan Pelabuhan Baubau dan Waara selama Angkutan Lebaran Tahun 2023. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan a) penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara berjalan dengan baik dimana terjadi peningkatan jumlah penumpang dan memberi kesan yang baik kepada setiap pengguna jasa dan para petugas sendiri sehingga tagline yang dipopulerkan oleh Kementerian Perhubungan RI di masa Mudik Tahun 2023 yaitu Mudik Aman dan Berkesan benar-benar berjalan sesuai dengan yang diharapkan, dan b) penyelenggaraan Angkutan Lebaran yang berjalan dengan optimal ini tidak terlepas dari efektifnya komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh setiap petugas di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Kata kunci: angkutan lebaran, komunikasi interpersonal, mudik, pelayanan publik

Abstract

This study aims to find out a) the description of the implementation of Eid Transportation at the Baubau Ferry Port and the Waara Ferry Port and b) the effectiveness of Interpersonal Communication in the Implementation of Eid Transportation at the Baubau Ferry Port and the Waara Ferry Port. The approach used in this study is a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation studies. The informant selection technique used was purposive sampling, namely five officers at the Baubau Ferry Port and Waara Ferry Port and five service users of the Baubau Ferry Port and Waara Ferry Port who used Port Services during the 2023 Eid Transportation. The data analysis technique used interactive analysis model consisting of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study show a) The 2023 Eid Transportation at the Baubau and Waara Ferry Ports is going well where there is an increase in the number of passengers and giving a good impression to every service user and the officers themselves so that the tagline popularized by the Indonesian Ministry of Transportation in the 2023 Mudik period, namely Safe and Effective Homecoming, has really gone as expected, and b) the optimal implementation of Eid Transportation is inseparable from the effectiveness of interpersonal communication carried out by every officer at the Baubau Ferry Port and the Waara Ferry Port. namely openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality.

Keywords: eid transportation, interpersonal communication, homecoming, public service.

Pendahuluan

Penyelenggaraan Angkutan Lebaran (Mudik) Tahun 2023 menjadi salah satu kewajiban rutin yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat hingga ke pemerintah daerah dan melibatkan banyak instansi (stakeholder) sehingga pelayanan publik pada pemudik akan jauh lebih optimal dibandingkan penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Tahun 2022 sebelumnya.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan Angkutan Lebaran sangat membutuhkan kerjasama dan koordinasi antar stakeholder serta manajemen yang baik dimulai dari perencanaan matang, pengorganisasian yang rapi, pelaksanaan di lapangan dan pengawasan yang akan memastikan seluruh pelaksanaan kegiatan Angkutan Lebaran tahun tersebut berjalan dengan optimal dengan memberikan catatan untuk perbaikan untuk penyelenggaraan di masa yang akan datang ¹

Pemerintah memilih tagline *Mudik Aman dan Berkesan* untuk memberi kesan kepada pemudik bahwa Mudik yang akan mereka laksanakan akan berjalan aman, nyaman dan selamat hingga memberi kesan yang indah kepada setiap pemudik tersebut.

Secara umum, penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 memperlihatkan peningkatan kepuasan dari para pemudik yaitu sebesar 78 % dibandingkan dengan kepuasan pemudik di tahun 2022 yang berkisar di angka 73 %. Hal itu sungguh prestasi semua pihak berkat kerjasama dan koordinasi dari berbagai pihak.

Penyelenggaraan Angkutan Mudik juga menjadi rutinitas bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang mengelola 13 Pelabuhan Penyeberangan dan 10 Terminal Tipe B di 17 Kota/Kabupaten Se-Provinsi Sulawesi Tenggara, sehingga sebagai *leading sector* dalam bidang Perhubungan maka perlu untuk mengoptimalkan penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 ²

Salah satu unit sarana transportasi yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Pelabuhan Penyeberangan Baubau menjadi salah satu Pelabuhan Penyeberangan tersibuk yang ada di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara yang menghubungkan beberapa kota yaitu Baubau – Waara (Kab. Buton Tengah), Baubau– Tolandona dan Baubau– Dongkala. Hal itu bisa terlihat dari data penumpang yang tercatat terutama selama arus mudik berlangsung dari tahun 2021-2023 yang akan terlihat pada Tabel 1 berikut

Tabel 1 Data Pergerakan Arus Lebaran di Pel. Penyeberangan Baubau - Waara (Tahun 2019-2023)

No	Tahun	Penumpang dari Baubau - Waara		Penumpang dari Waara-Bau-Bau	
		Total Jumlah	Rata-rata / hari	Total Jumlah	Rata-rata / hari
1	2019	20,554	1467	17,885	1277
2	2020	6496	464	4860	347
3	2021	14,254	1018	11,780	841
4	2022	22,712	1622	18,461	1318
5	2023	24,666	1762	19,437	1388

Sumber : UPTD Pel. Penyeberangan Baubau– Waara (2023)

Dari Tabel 1 tergambar bahwa peningkatan jumlah penumpang di Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan selama periode 2019-2023 dimana Tahun 2023, jumlah penumpang yang menyeberang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau menuju Pelabuhan Penyeberangan Waara dan

sebaliknya mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan penumpang selama arus mudik dan arus balik ini tentu sangat membutuhkan penyelenggaraan Angkutan Lebaran yang mantap dan optimal. Penanganan Arus Mudik yang tinggi jika tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan permasalahan baik yang hanya berskala daerah maupun nasional³

Data dari tabel 1 menggambarkan hanya di Tahun 2020, jumlah penumpang selama arus mudik dan arus balik baik di Pelabuhan Penyeberangan Baubau maupun Pelabuhan Penyeberangan Waara yang mengalami penurunan signifikan. Hal ini karena di tahun 2020, terjadi Pembatasan Pergerakan Mobilitas Orang dan Barang (PPKM) sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mengatasi penyebaran Covid-19 menggunakan sarana transportasi pada saat itu.

Gambar 1 Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau



Penyelenggaraan Angkutan Lebaran adalah salah satu pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh banyak instansi terutama oleh Kepolisian Negara RI dan Kepolisian Daerah serta Kementerian Perhubungan RI dan Dinas Perhubungan Provinsi/Kab/Kota. Penyelenggaraan pelayanan kepada publik adalah upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil atas setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan Angkutan Lebaran adalah pelayanan yang dilakukan dalam penanganan mudik yang sudah menjadi fenomena sosial yang rutin terjadi setiap tahun di tanah air yang ditandai dengan pergerakan orang dari kota besar ke daerah asal mereka, dimana kebiasaan ini biasanya akan dilaksanakan tujuh hari sebelum lebaran dan diakhiri tujuh hari sesudah lebaran⁴

Salah satu aspek yang penting dan cenderung diabaikan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas pelayanan publik dalam melakukan komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Padahal keterampilan dan kemampuan berkomunikasi ini adalah bagian penting yang sangat mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan publik serta akan mempengaruhi cara dan sikap masyarakat dalam merespon kemampuan berkomunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas layanan tersebut⁵

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, menyampaikan informasi, dan untuk mencapai tujuan. "*Communication is the lifeblood of an organization*" adalah ungkapan yang menekankan bahwa organisasi tidak

terpisahkan dari komunikasi.⁶

Komunikasi dikatakan efektif jika pengirim pesan dan penerima pesan bersama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama tentang apa yang sebenarnya diinformasikan. Komunikasi interpersonal bisa dikatakan sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun non verbal⁷

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling mendasar dari sebuah organisasi sehingga semakin baiknya komunikasi interpersonal yang dilakukan akan memberikan dampak yang positif terhadap lembaga publik tersebut terutama dalam menjawab amanat⁸

Robbins menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja serta berdampak buruk dalam interaksi dengan pihak luar.⁹

Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh setiap petugas layanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara selama penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 tentu akan sangat berkorelasi dengan pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat, dimana kurang optimalnya komunikasi interpersonal dari setiap petugas di Pelabuhan Penyeberangan tentu akan berdampak pada tidak optimalnya pelayanan selama Penyelenggaraan Angkutan Lebaran tersebut, yang dikhawatirkan akan berdampak pada persepsi negatif publik akan layanan yang diberikan.

Cangara menyatakan bahwa fungsi komunikasi interpersonal adalah berusaha untuk meningkatkan hubungan insan, menghindari serta mengatasi konflik-konflik pribadi yang mungkin saja terjadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain¹⁰

Komunikasi Interpersonal dalam suatu pelayanan publik dinyatakan efektif bila mengandung beberapa unsur sebagai berikut :

- a. Keterbukaan. Sikap terbuka akan sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Keterbukaan juga mengindikasikan bahwa suatu lembaga publik bersedia menerima segala kritikan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam pemberian pelayanan public di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara, sikap keterbukaan petugas terhadap masyarakat pengguna jasa pelabuhan berupa penerimaan masukan, saran dan kritik akan mendorong efektifnya komunikasi yang berlangsung.
- b. Empati. Dalam komunikasi antara instansi publik dan perlu ditanamkan sikap empati. Kondisi empati akan hadir bila suatu instansi layanan publik bersedia memberikan perhatian dan atensi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanan. Dalam pemberian pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara, sikap empati dari petugas ini akan membuat mudahnya komunikasi dari masyarakat pengguna jasa pelabuhan kepada para petugas itu sendiri.
- c. Sikap Mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak mungkin berjalan dalam situasi dan suasana yang tidak mendukung. Dalam pemberian pelayanan seperti di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara, petugas dan masyarakat pengguna jasa adalah dua pihak yang saling membutuhkan sehingga sangat dibutuhkan sikap mendukung satu sama lain.
- d. Sikap Positif. Sikap positif akan mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama antar pribadi akan terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri yang lalu akan mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya akan sangat penting untuk suatu interaksi yang efektif. Begitupun dalam pemberian pelayanan di

Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara, komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik jika hadir sikap positif antara petugas pemberi pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa pelabuhan penyeberangan.

- e. Kesetaraan. Kesetaraan ini hadir jika suatu lembaga penyelenggara layanan dan masyarakat saling menyadari bahwa mereka sama-sama saling membutuhkan, berharga dan bernilai sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa paling dibutuhkan oleh pihak lain. Aspek kesetaraan sangat penting dalam suatu penyelenggaraan pelayanan seperti di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara, karena masing-masing pihak setara dan sejajar dalam pemberian hak dan kewajiban sehingga dengan pemahaman masing-masing seperti itu tentu akan memudahkan komunikasi interpersonal yang berlangsung.¹¹

Penelitian ini ingin melihat, mengidentifikasi dan menganalisis mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 dengan studi kasus di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara.

Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹²

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, dimana Patton menjelaskan bahwa studi kasus adalah tentang kekhususan dan kompleksitas suatu kasus tunggal dan berusaha untuk mengerti kasus tersebut dalam konteks, situasi dan waktu tertentu. Dengan metode peneliti diharapkan menangkap kompleksitas kasus tersebut. Dengan memahami kasus itu secara mendalam maka peneliti akan menangkap arti penting bagi masyarakat organisasi atau komunitas tertentu.¹³

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.¹⁴

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari lima petugas di Pelabuhan Penyeberangan Baubaudan Waara serta lima pengguna jasa yang menggunakan layanan Pelabuhan Baubau dan Waara khususnya pada penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023.

Data menurut sumbernya dan yang dikumpulkan jenis data dapat di bedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dari hasil wawancara peneliti terhadap informan penelitian maupun hasil observasi terhadap lokasi penelitian,¹⁵ Sementara data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi baik berupa jurnal atau penelitian lain yang relevan dengan permasalahan yang diungkap dalam penelitian ini¹⁶ Data yang telah terkumpul lalu dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman dengan beberapa tahapan yaitu tahapan pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atas penelitian ini.¹⁷

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini ingin mengulas mengenai data penumpang dalam Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau - Waara sebagai bagian dari pelayanan publik yang telah dikerjakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Permasalahan lain yang ingin diulas mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal dari petugas lapangan dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara.

Gambaran Penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara

Tabel 2 menjelaskan peningkatan jumlah peningkatan yang cukup signifikan baik dari Pelabuhan Penyeberangan Baubau menuju Pelabuhan Penyeberangan Waara dan sebaliknya di masa Angkutan Lebaran selama rentang periode 2021-2023

Tabel 2 Data Pergerakan Arus Lebaran di Pel. Penyeberangan Baubau - Waara
(Tahun 2021-2023)

No	Tahun	Penumpang dari Baubau - Waara		Penumpang dari Waara-Bau-Bau	
		Total Jumlah	Rata-rata / hari	Total Jumlah	Rata-rata / hari
1	2021	14,254	1018	11,780	841
2	2022	22,712	1622	18,461	1318
3	2023	24,666	1762	19,437	1388

Sumber : UPTD Pel. Penyeberangan Baubau– Waara (2023)

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan peningkatan jumlah penumpang yang cukup signifikan baik dari Pelabuhan Penyeberangan Baubau menuju Pelabuhan Waara dan begitupun sebaliknya maupun mengkonfirmasi prediksi banyak pihak bahwa animo masyarakat untuk mudik di Angkutan Lebaran Tahun 2023 lebih besar daripada tahun-tahun sebelumnya.

Animo penumpang di Arus Mudik dan Arus Balik pada Pelabuhan penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara juga sudah diantisipasi oleh Pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara dan berkoordinasi dengan pihak PT. ASDP (Persero) dengan menambah trip kapal feri hingga malam hari dalam mengantisipasi peningkatan jumlah pengguna jasa. Selain itu dalam penyelenggaraan Angkutan Lebaran, pihak UPTD juga selalu berkoordinasi dengan baik dengan pihak keamanan untuk mengantisipasi gangguan keamanan yang tidak diinginkan terjadi.

Kesiapan dari pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara merupakan bentuk dari kesiapan penyelenggara layanan publik untuk memastikan Angkutan Lebaran Tahun 2023 berjalan dengan baik dan sesuai dengan tagline yang disusun oleh Kementerian Perhubungan RI yaitu *Mudik Aman dan Berkesan*.

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara

Komunikasi berlaku kompleks di dalam suatu organisasi, dimana komunikasi tidak hanya terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga dapat merujuk pada usaha persuasive dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan suatu organisasi. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan lambang yang mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan dan lainnya, dari komunikator ke komunikan.¹⁸

Penelitian lain menemukan bahwa perbedaan atau konflik apapun yang terjadi dapat diredam ataupun diminimalisasi dengan adanya iklim yang mendukung agar komunikasi interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan.^{19,20}

Efektifnya komunikasi interpersonal dalam suatu pelayanan publik termasuk dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara akan menggunakan 5 indikator utama dari Teori Joseph De Vito yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*possitiveness*), dan kesetaraan (*equality*).²¹

Untuk unsur Keterbukaan (*openness*). Temuan penelitian berupa hasil wawancara yang dilakukan pada para informan penelitian terutama dari pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau -Waara sebagai pengelola pelabuhan menyatakan bahwa sudah berusaha maksimal dalam melaksanakan segala tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka dalam melayani masyarakat termasuk dalam tugas-tugas tambahan selama penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023. Keterbukaan komunikasi yang ditemukan dalam pemberian pelayanan ini disadari oleh setiap petugas termasuk yang berada di lapangan adalah cerminan membangun persepsi yang baik di tengah masyarakat dan juga implementasi dari nilai-nilai Budaya Organisasi dari setiap Petugas Dinas Perhubungan dalam bentuk *Lima Citra Manusia Perhubungan*. Sekalipun demikian dalam pemberian pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Waara terutama dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran masih ditanggapi beragam oleh masyarakat pengguna jasa namun sebagian besar memberikan kesan yang positif dalam pengelolaan Angkutan Lebaran Tahun 2023 ini dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Temuan terkait pentingnya unsur keterbukaan dalam pemberian pelayanan ini akan mampu mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sebagai bentuk implementasi dari Pelayanan Publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²²

Gambar 2 Pemberian Pelayanan Publik di Pelabuhan Penyeberangan Baubau (Tahun 2023)



Untuk Unsur Empati. Empati adalah kepekaan petugas dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan yang dibutuhkannya. Hasil penelitian berupa wawancara pada UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara menyatakan adanya peningkatan empati dari setiap petugas yang ada baik yang berada di loket (tiket) maupun di lapangan dalam memberikan pelayanan maksimal yang ada kepada kebutuhan dan keinginan dari setiap masyarakat pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. Hanya dalam konteks Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 yang berlangsung, sangat menyita tenaga dan psikis petugas yang bekerja melebihi

jam normal demi kesuksesan pemudik ini terkadang menimbulkan kekurangramahan petugas dalam melayani para pengguna jasa, dan hal itu akan menjadi catatan tersendiri bagi UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau– Waara dalam memperbaiki aspek empati ini.

Untuk Unsur Sikap Mendukung. Salah satu aspek dalam efektifnya komunikasi interpersonal adalah sikap mendukung (supportiveness). Sikap ini terlihat dari sikap saling mendukung dan bekerjasama antara petugas dengan masyarakat pengguna jasa. Bentuk yang terasa adalah ketika petugas mampu menunjukkan sikap ramah dan tidak bersifat defensive ketika masyarakat pengguna jasa bertanya apakah terkait jadwal kedatangan kapal feri, atau sisa kendaraan yang masih terangkut, dapat dilayani dengan ramah oleh petugas. Namun sikap mendukung dalam pemberian pelayanan publik ini juga harus didukung oleh masyarakat pengguna jasa yaitu mereka harus tertib dan antri ketika diatur oleh petugas dan tidak memaksakan kehendaknya untuk berangkat duluan walau tidak sesuai giliran. Sikap saling mendukung ini hanya bisa berlaku ketika dua pihak baik petugas maupun masyarakat pengguna jasa saling memahami, mengerti, bekerjasama dan saling dukung mendukung demi berjalannya pelayanan publik di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara.

Untuk unsur Sikap Positif. Sikap positif disini adalah sikap petugas dalam menghargai masyarakat pengguna jasa pelabuhan baik dengan gerak tubuh maupun dalam berkomunikasi maupun membantu menyelesaikan permasalahan yang ditemui oleh masyarakat pengguna jasa sehingga perjalanan arus mudik mereka melalui Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara berjalan dengan baik. Hanya beberapa informan dari masyarakat pengguna jasa yang menyeberang selama Angkutan Lebaran melalui Pelabuhan Penyeberangan Baubaudan Pelabuhan Penyeberangan Waara menyatakan masih ada petugas yang belum menunjukkan sikap penghargaan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga akan menjadi catatan dan evaluasi secara menyeluruh oleh pimpinan di UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara maupun Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara untuk terus mendorong para petugas terutama di lapangan untuk selalu bersikap dan berperilaku yang baik dan menghargai masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik.²³

Untuk unsur Kesetaraan. Kesetaraan adalah pemberian perlakuan yang sama kepada semua masyarakat pengguna jasa yang akan menggunakan Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara terutama di masa Angkutan Lebaran. Aspek ini sangat dipahami oleh setiap petugas yang ada untuk tidak memberikan diskriminasi khusus kepada masyarakat tertentu karena dalam pemberian pelayanan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan, aspek ini akan sangat mendapat sorotan dan perhatian dari para pengguna jasa, sehingga istilah *First In, First Out* (Siapa pertama masuk, Pertama yang keluar) benar-benar diaplikasikan selama penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. Hal itu juga diakui oleh masyarakat pengguna jasa sebagai informan penelitian yang mengakui bahwa salah satu permasalahan yang paling mendasar dalam pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan adalah unsur kesetaraan dalam giliran menyeberang, dan hal ini sudah sangat lebih diperbaiki menjadi jauh lebih baik di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara.

Kesimpulan

Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara berjalan dengan baik dimana terjadi peningkatan jumlah penumpang dan memberi kesan yang baik kepada setiap pengguna jasa dan para petugas sendiri sehingga tagline yang dipopulerkan oleh Kementerian Perhubungan RI di masa Mudik Tahun 2023 yaitu *Mudik Aman dan Berkesan* benar-benar berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Penyelenggaraan Angkutan Lebaran yang berjalan dengan optimal ini tidak terlepas dari efektifnya komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh setiap petugas di Pelabuhan Penyeberangan

Baubau dan Pelabuhan penyeberangan Waara yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dalam aspek sikap positif (*positiveness*) dari petugas terutama di masa Angkutan Lebaran yang menguras tenaga dan psikis sehingga terkadang menjadikan pemberian pelayanan sedikit kurang optimal karena gangguan dalam komunikasi interpersonal.

References

1. Pakan, Welly.. Evaluasi Angkutan Lebaran 2008 dan Permasalahannya. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara Vol 35 No 1, Maret 2019.
2. Hado H, Maudhy S. PENGELOLAAN ANGKUTAN LEBARAN TAHUN 2023 DI PROVINSI SULAWESI TENGGARA. 2023;7:11–21.
3. Arianto, Setio Budi dan H. Kinerja Pelayanan Angkutan Jalan di Terminal Purbaya pada Penyelenggaraan Angkutan Lebaran 2015. War Penelit Perhub. 2016;28:3.
4. Soebyakto BB. M U D I K L E B A R A N (Studi kualitatif). J Ekon Pembang [Internet]. 2011;61–7. Available from: <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jep/article/view/5001/2724>
5. Hardiyansyah. Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi. Penerbit Gava Media. Yogyakarta; 2015.
6. Hutagalung I. Peran komunikasi antar pribadi pada Konflik Organisasi. J Bakti Masy Indones. 2018;1(no.1):243–9.
7. Deddy M. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Yogyakarta: PT. Remaja Rosdakarya; 2017.
8. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.
9. Robbins SP. Organizational Behavior(9th ed). New Jersey Prentice Hall. 2015.
10. Hafied C. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada; 2016.
11. Devito J. Komunikasi Antar Manusia. Ed Terjemahan Pamulang Karisma Publ Gr. 2016;
12. Moleong LJ. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung; 2016.
13. J.R. Raco. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan. Jakarta: PT. Grasindo; 2010.
14. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2013.
15. Sunyoto D. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika. Aditama; 2013.
16. Silalahi U. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama; 2012.
17. Satori, Djam`an dan Komariah A. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Alfabeta; 2017.
18. Walgito B. Psikologi Sosial. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2013.
19. Londa BN. Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi dalam meningkatkan kesuksesan Sprakle Organizer. Volume. 2014;III.
20. Scollo, M., & Carbaugh D. Interpersonal Communication: Qualities and Culture. Russ J Commun [Internet]. 2013;III no. 1:95–103. Available from: <https://doi.org/10.1080/19409419.2013.805664>Londa 2013 Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi dalam meningkatkan kesuksesan Sparkle Organizer
21. Sari, Lany Puspa; Ningroem ER dan A. Peran Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan Pemohon Paspor (Studi pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang). JISPO. 2019;9 no. 1(Edisi Januari-juli).
22. Putra F. New Public Governance. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2012.
23. Erna Puji Lestari. Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. Pustaloka. 2015;7 no. 1:183.