



Urgensi Penerapan Layanan Jembatan Timbang Berbasiskan Digital Sebagai Inovasi Peningkatan Layanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo Provinsi Sulawesi Tenggara

Muhamad Rajulan^{1*}, Ferima², Bony Herya³, Hado⁴
Maudhy Satyadharma⁵

^{1,2,3,5}Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Kendari

⁴Program Studi Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara, Kendari

*e-mail korespondensi penulis: maudhymaudhy@gmail.com

Abstract

The current governance requires innovation so that it will have an impact on improving the quality of public services. The transportation aspect must also present a breakthrough and innovation so that it has an impact on improving the safety and security of transportation services and also increasing the quality of service and satisfaction of service users. One of the innovations planned to be presented by the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency is a digital-based weighbridge service. This study analyzes the urgency of implementing a digital-based weighbridge service at the Amolengo Ferry Port. This study uses a qualitative research approach using a descriptive method. The plan to implement a digital-based weighbridge service at the Amolengo Ferry Port is an innovation that must be implemented as soon as possible, even though there are still many obstacles, such as budget availability and minimal human resources for management. The recommendation from this study is to encourage collaboration with various parties (Collaborative Governance) both across government agencies, the private sector, and local community participation so that existing problems can be found solutions and solutions.

Keywords: Innovation, weighbridge, ferry port, service

Abstrak

Penyelenggaraan pemerintahan saat ini membutuhkan suatu inovasi sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik. Aspek transportasi juga harus menghadirkan suatu terobosan dan inovasi sehingga berdampak pada peningkatan keselamatan dan keamanan penyelenggaraan transportasi dan juga meningkatnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa. Salah satu inovasi yang rencana akan dihadirkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara adalah layanan jembatan timbang berbasiskan digital. Penelitian ini menganalisis urgensinya penerapan layanan jembatan timbang berbasiskan digital di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Rencana penerapan layanan jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo berbasiskan digital adalah inovasi yang harus sesegera mungkin dilaksanakan walaupun masih banyak kendala seperti ketersediaan anggaran dan minimnya SDM pengelola. Rekomendasi dari penelitian ini adalah mendorong kolaborasi dengan berbagai pihak (Collaborative Governance) baik dengan lintas instansi pemerintah, sektor swasta dan partisipasi masyarakat setempat sehingga permasalahan yang ada dapat dicarikan solusi dan jalan keluar.

Kata kunci: Inovasi, jembatan timbang, pelabuhan penyeberangan, pelayanan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pendukung utama dalam kegiatan antara pemerintah dan masyarakat dan amanat Negara yang harus dilaksanakan oleh pemerintah yang dapat mendorong kesejahteraan masyarakat. Sekalipun demikian, harus diakui masih banyak terjadi pelayanan publik yang belum optimal dan dikeluhkan oleh banyak masyarakat (Rahmanul et al., 2023; Sururi, 2019).

Salah satu permasalahan yang terkadang ditemui di lapangan adalah seringnya tumpang tindih kebijakan dan koordinasi yang masih berjalan sendiri-sendiri antara lembaga atau organisasi pemerintah sehingga mengakibatkan pemborosan waktu dan sumber daya dalam pemberian layanan publik. Hal itu juga ditambah dengan masih rendahnya kompetensi para pejabat publik dan belum adanya pemahaman yang baik mengenai perlunya inovasi dilakukan dalam rangka memperbaiki kualitas layanan publik (Akhmad, 2017; Barsei, 2022; Hamdillah, 2023; Hasina & Satyadharma, 2023).

Perspektif lain dijelaskan oleh (Reza, 2020) yang meyakini bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah acap kali ditemukan tidak sesuai dengan janji pelayanan yang dituliskan dalam maklumat pelayanan atau visi misi organisasi publik. Banyak produk pelayanan yang kualitasnya tidak sebaik standar yang berlaku, sikap dan perilaku petugas pelayanan yang kurang memberikan rasa nyaman bagi masyarakatnya, dan berbelit-belitnya prosedur birokrasi merupakan bukti nyata atas kurangnya komitmen dari pemberi layanan untuk memberikan kualitas yang terbaik bagi jasa layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Hal itu bertolak belakang dengan pelayanan publik yang merupakan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah serta berperan sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah baik di tingkat pusat hingga pemerintah daerah (Revia & Widiyarta, 2022). Hal itu menjadi urgensi bagi pemerintah untuk menghadirkan suatu inovasi dalam pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada publik (Andhika, 2020).

Hadirnya inovasi juga akan menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik memiliki responsivitas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemerintah (Amri et al., 2022). Selain karena inovasi sebagai suatu konsep dari teori organisasi dan kemampuan dalam melakukan inovasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi (Hamrun et al., 2020).

Pada mulanya kajian mengenai inovasi lebih sering diperbincangkan oleh akademisi dan praktisi di sektor bisnis yang dikarenakan organisasi sektor bisnis memiliki tingkat formalisasi lebih rendah dibandingkan dengan organisasi publik sehingga banyaknya aturan menyebabkan organisasi publik tdk leluasa dalam berinovasi (Suwarno, 2008). Selain itu alasan utama karena permasalahan keterbatasan sumber daya yang mendesak yang memerlukan inovasi dalam mendorong peningkatan efisiensi. Tapi semakin lama, kebutuhan akan pengembangan inovasi pada instansi publik semakin mendesak untuk dilakukan dalam rangka mendorong peningkatan kualitas layanan

yang harus diberikan dan dilakukan oleh Negara dan pemerintah (Bloch & Bugge, 2013; Kusumasari et al., 2019; Widodo et al., 2022).

Salah satu sektor dalam pemberian pelayanan publik dan dirasa semakin penting dirasakan kebutuhannya adalah pelayanan di sektor transportasi. Penjelasan mengenai transportasi dikemukakan oleh (Sani, 2010) sebagai perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana digerakan manusia, hewan atau mesin. Dampak dari sektor transportasi terhadap masyarakat diyakini oleh (Adisasmita, 2012) sebagai salah satu sektor yang memiliki fungsi strategis dalam menunjang dan mendorong pembangunan, transportasi yang merupakan urat nadi perekonomian.

Dalam wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara, kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang disediakan pemerintah menuntut penyedia jasa layanan publik harus terus berinovasi baik dengan mendorong adopsi kemajuan teknologi, meningkatkan kompetensi pegawai, mengefektifkan prosedur pelayanan maupun mendorong *collaborative governance* dalam peningkatan koordinasi dalam upaya optimalisasi layanan yang diberikan.

Layanan yang hari ini masih banyak dikeluhkan adalah layanan pada pelabuhan penyeberangan yang perannya bagi wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara sangat vital selain dalam mendorong pergerakan dan mobilitas orang dan barang juga menjadi konektivitas bagi wilayah daratan dan wilayah kepulauan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Salah satu Pelabuhan Penyeberangan yang penting peranannya dan menjadi pelabuhan penyeberangan terpadat ketiga adalah Pelabuhan Penyeberangan Amolengo yang berlokasi di Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara. Hal itu diuraikan dari Tabel 1 yang menggambarkan data pergerakan orang di Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terutama 4 pelabuhan penyeberangan yang memiliki jumlah pergerakan penumpang terbesar selama kurun waktu tahun 2023.

Tabel 1 Jumlah Pergerakan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

No	UPTD	Jumlah penumpang	Persentase (%)
1	Pel. Penyeberangan Baubau – Waara	309,404	37
2	Pel. Penyeberangan Torobulu – Tampo	237,698	28
3	Pel. Penyeberangan Amolengo – Labuan	188,545	22
4	Pel. Penyeberangan Kendari- Langara	107,254	13
Jumlah		842,901	100

Sumber : (Asriyati et al., 2023)

Harus diakui bahwa masih banyak pelabuhan penyeberangan yang beroperasi di Indonesia termasuk di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara yang belum memiliki secara penuh sarana dan prasarana terkait keselamatan termasuk standar dalam pengaturan dan pengendalian kendaraan dengan menggunakan jasa Angkutan Penyeberangan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM Nomor 27 Tahun 2016 tentang Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan.

Salah satu standar yang dimaksudkan dalam peraturan itu sudah tertera di pasal 2 baik di ayat (1), (2) dan (3), yang akan diuraikan sebagai berikut

- (1) Setiap Pelabuhan penyeberangan wajib menyediakan fasilitas portal dan jembatan timbang
- (2) Fasilitas portal dan jembatan timbang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempatkan sebelum loket penjualan tiket kendaraan
- (3) Setiap kendaraan beserta muatannya yang akan diangkut menggunakan kapal angkutan penyeberangan wajib diketahui :
 - a. Dimensi (tinggi) dan
 - b. Berat

Penjelasan dari peraturan tersebut seyogyanya menjadi catatan wajib bagi pengelola pelabuhan untuk melengkapi fasilitas dan sarana prasarana yang menjadi standar minimal dalam pengoperasian suatu pelabuhan penyeberangan. Hal itu juga diyakini oleh (Dewi, 2021; Sihombing, 2022) bahwa jika suatu pelabuhan penyeberangan belum memiliki fasilitas jembatan timbang maka akan mempengaruhi *stowage plan* kapal yang berdampak pada keamanan dalam penyeberangan oleh Kapal Feri.

Pemberian pelayanan termasuk dalam menyediakan standar keselamatan dan keamanan bagi pengguna jasa diharapkan dapat mendorong kepuasan pengguna jasa pelabuhan penyeberangan dan juga meminimalkan resiko kecelakaan yang tidak diinginkan dalam penyelenggaraan operasional Pelabuhan Penyeberangan (Asriyati et al., 2023; Saputra et al., 2023). Selain itu pemberian pelayanan yang maksimal adalah amanat dari Negara sebagaimana diacu pada (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Konteks dan ruang lingkup Inovasi dalam rencana penerapan layanan jembatan timbang adalah digitalisasi dari jembatan timbang yang selama ini masih manual dan dipergunakan di banyak pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan adanya sistem digitalisasi pada rencana penerapan itu diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pembacaan terutama dalam menghitung berat kendaraan yang akan diukur. Beberapa manfaat yang diharapkan dengan penerapan digitalisasi jembatan timbang adalah peningkatan akurasi data, dapat dipantau secara real time, terintegrasi dengan sistem transportasi lain terutama mengurangi risiko kerusakan infrastruktur dan resiko kecelakaan dalam penyeberangan kapal feri karena kelebihan muatan.

Penelitian ini ingin menyoroti dan menganalisis mengenai urgensi layanan jembatan timbang yang menjadi salah satu terobosan dan inovasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mendorong peningkatan layanan publik serta sebagai wujud pemenuhan standar minimal penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. Sarana prasarana berupa jembatan timbang itu sudah terpasang namun belum dioperasikan sehingga tulisan ini menjadi rangkaian upaya mendorong realisasi penerapan layanan jembatan timbang tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan berdasarkan pandangan dan pengalaman subjek penelitian. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan situasi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek penelitian (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo, Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara. Lokasi ini dipilih karena telah dilengkapi dengan fasilitas layanan jembatan timbang untuk mengukur dan menghitung dimensi serta berat kendaraan pengguna kapal feri sesuai regulasi yang berlaku, namun penerapannya dalam operasional pelabuhan belum berjalan secara optimal.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai kebijakan, prosedur, serta kendala dalam penerapan layanan jembatan timbang. Observasi dilakukan guna memperoleh gambaran langsung tentang kondisi sarana dan prasarana di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu mereka yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan jembatan timbang, meliputi pejabat dan staf Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara serta pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo–Labuan yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah kewenangan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara (Sugiyono, 2019).

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, mengikuti model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh validitas informasi yang tinggi dan memastikan temuan penelitian merefleksikan kondisi nyata di lapangan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Urgensi Penerapan Layanan Jembatan Timbang berbasis digital sebagai suatu inovasi dalam mendorong efisiensi, keamanan dan transparansi operasional pelabuhan dan meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat

Layanan jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan merupakan suatu terobosan dan inovasi dalam sektor transportasi terutama dalam menghadirkan aspek keselamatan dan keamanan dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan. Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dengan segala keterbatasan yang dimiliki berupaya untuk mendorong penerapan layanan jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan yang ada.

Keterbatasan anggaran yang ada menjadikan skala prioritas harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mendorong penerapannya menjadi terwujud. Gambaran Kondisi layanan jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo diurai pada Gambar 1(a) dan (b)



Gambar 1 (a dan b) Kondisi Layanan Jembatan Timbang di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo

Hasil penelitian yang dilakukan menemukan bahwa layanan Jembatan Timbang yang sudah ada (namun belum diterapkan secara optimal) terutama dengan menggunakan digitalisasi sistem di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo bisa dikatakan sebagai merupakan suatu inovasi yang penting dalam meningkatkan efisiensi, keamanan dan transparansi operasional di Pelabuhan Penyeberangan serta dalam mendorong peningkatan kualitas layanan pada masyarakat. Hal itu dikarenakan beberapa aspek yang didapat selama penelitian ini diantaranya:

1. Peningkatan keamanan

Tentu diharapkan adanya jembatan timbang berfungsi dalam mengukur kendaraan yang akan menyeberang melalui pelabuhan. Hal ini sangat penting dalam memastikan bahwa kendaraan tidak melebihi kapasitas angkut yang aman baik untuk kapal penyeberangan maupun infrastruktur pelabuhan. Hal itu juga akan mengurangi resiko kerusakan pada kapal maupun risiko kecelakaan pada pelayaran (Dewi, 2021; Sihombing, 2022).

2. Efisiensi Operasional

Layanan jembatan timbang dalam banyak literature juga disebutkan dapat mengelola alur kendaraan dengan lebih efisien. Kendaraan yang melebihi batas maksimal bisa ditahan sementara untuk melakukan redistribusi beban dan diarahkan ke jalur alternative sehingga tidak menghambat alur kendaraan lain (Dewi, 2021; Sihombing, 2022).

3. Transparansi dan Akuntabilitas

Layanan jembatan timbang yang dilengkapi dengan system digitalisasi memungkinkan pencatatan data yang akurat dan transparan. Data berat kendaraan jika layanan jembatan timbang terdigitalisasi akan disimpan dalam system yang terhubung dengan pusat pengelolaan pelabuhan dan tentunya dapat diakses oleh pihak terkait untuk keperluan monitoring dan audit.

4. Kepatuhan pada Regulasi berlaku

Aspek penting dari penerapan layanan jembatan timbang adalah kepatuhan terhadap standard an peraturan yang berlaku. Sudah banyak tulisan terkait cepatnya jalan rusak yang dibangun karena kendaraan yang melintas melebihi bobot yang ditentukan dan juga beresiko dalam keselamatan pelayaran. Sehingga adanya layanan jembatan timbang adalah bentuk kepatuhan semua pihak yang terlibat terhadap standard dan peraturan berlaku terkait Pengaturan dan Pengendalian Kendaraan yang menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan (Dewi, 2021; Sihombing, 2022).

5. Dampak Positif pada Pelayanan Pelabuhan

Tentu diharapkan dari adanya penerapan jembatan timbang di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo akan berdampak pada kepuasan pengguna dimana pergerakan kendaraan bisa jauh lebih cepat karena mengurangi penundaan yang tidak perlu. Selain itu konsep Pelabuhan Penyeberangan Modern yang direncanakan oleh Dinas Perhubungan akan direalisasikan dan mengubah reputasi Pelabuhan Amolengo yang selama ini terkesan sedikit buruk menjadi jauh lebih baik di mata masyarakat (Asriyati et al., 2023; Satyadharma, 2023).

Beberapa aspek diatas menjadi dasar dari pentingnya layanan jembatan timbang berbasis digital sesegera mungkin diterapkan tidak hanya di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo namun juga seluruh Pelabuhan Penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

3.2 Tantangan serta upaya dalam mengatasi tantangan dalam Penerapan Layanan Jembatan Timbang berbasis digital di Pelabuhan Penyeberangan

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan penelitian menemukan bahwa penyelenggaraan dengan layanan jembatan timbang berbasis digital belum berjalan, sekalipun sarannya sudah ada. Hal ini dikarenakan beberapa hal mendasar dan mungkin juga menjadi pertimbangan bagi pihak terkait diantaranya :

1. Terkendala dengan anggaran

Penyelenggaraan layanan transportasi membutuhkan anggaran yang tidak sedikit. Hal ini juga dialami oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara yang harus menggunakan skala prioritas dalam mengembangkan layanan operasional transportasi darat, laut dan penyeberangan yang menjadi kewenangannya.

2. SDM yang masih minim

Penyelenggaraan layanan jembatan timbang dengan digitalisasi yang ada tentu membutuhkan SDM yang handal dan hal itu menjadi salah satu tantangan terbesar yang dialami oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dalam mendorong penerapan layanan ini secepatnya.

Kendala yang disebutkan diatas perlu dicarikan solusi seperti perlunya kolaborasi dengan berbagai pihak (*Collaborative Governance*) sehingga permasalahan anggaran dan adopsi teknologi dalam manajemen pelabuhan dapat dicarikan jalan keluar dengan adanya kemitraan pemerintah swasta (KSPBU) dimana pihak swasta dapat didorong untuk berinvestasi dalam infrastruktur, teknologi dan pelatihan pegawai sebagai operator dan pemerintah berperan sebagai regulator dan pengawasan. Selain itu mekanisme *Collaborative Governance* dengan mendorong tim kerja lintas instansi yang melibatkan Dinas Perhubungan tingkat Provinsi dan Kota/Kabupaten dan kepolisian dalam memastikan aturan dan kebijakan terkait jembatan timbang diterapkan secara seragam dan efisien. Kolaborasi ini diharapkan dapat mengurangi tumpang tindih regulasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

4. Simpulan

Rencana penerapan Layanan Jembatan Timbang berbasis digital di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo merupakan inovasi yang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan, tetapi juga memastikan keselamatan, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan penerapan layanan ini, pelabuhan penyeberangan Amolengo dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna, mengurangi risiko operasional, dan mendukung pengelolaan pelabuhan yang lebih modern dan berkelanjutan.

Namun faktanya, dengan berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan jembatan timbang berbasis digital ini seperti terkendala dengan anggaran serta SDM yang masih minim perlu dicarikan solusi seperti perlunya kolaborasi dengan berbagai pihak (*Collaborative Governance*) sehingga permasalahan yang ada dapat dicarikan solusi dan jalan keluar.

Daftar Pustaka

Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Graha Ilmu.
Akhmad. (2017). *Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam*

- Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 136849. <https://doi.org/10.26858/jiap.v6i2.2476>
- Amri, U., Adianto, & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201–12207.
- Andhika, L. R. (2020). Kajian Literatur: Studi Pemetaan Sistematis Indikator Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 3(2), 19. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v3i2.150>
- 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>
- Barsei, A. N. (2022). Faktor-Faktor Pendorong Dan Penghambat Implementasi Inovasi Sektor Publik Di Kota Padang Panjang. *JUAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 42–58.
- Bloch, C., & Bugge, M. M. (2013). Publik sector innovation-From theory to measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 133–145. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>
- Dewi, S. Z. A. (2021). *Implementasi Standar Fasilitas Pokok Daratan pada Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara*. Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyebrangan Palembang.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Hamrun, H., Rahim, N. K., & Taufik, A. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 6(1), 67–82. <https://doi.org/10.37058/jipp.v6i1.2200>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Peran Sumber Daya Manusia dan Pelibatan Masyarakat dalam Pembangunan Jalan Lokal di Kabupaten Buton Utara. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 217–227. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v2i3.167>
- Kusumasari, B., Pramusinto, A., Santoso, A. D., & Fathin, C. A. (2019). What Shapes Publik Sector Innovation ? *Viešoji Politika Ir Administravimas*, 18(4), 430–446.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Rahmanul, R., Heriyanto, M., & Adianto, A. (2023). Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 431–437. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i4.8342>
- Revilia, S. A., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Sim Corner Pada Era New Normal. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 425. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8137>

- Reza, I. F. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Wacana Publik*, 14(1), 7–12.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi : Suatu Pengantar*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Satyadharma, M. (2023). Framing Pemberitaan Pembangunan dan Pengembangan Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan Di Media Online. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 1(2), 68–79. <https://doi.org/10.24036/lk.v1i2.13>
- Sihombing, P. (2022). Analisis Fasilitas Pokok Wilayah Daratan Pelabuhan Penyeberangan Yang Berimplikasi Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pelayaran. *Prosiding Seminar Nasional Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara*, 120–127. <https://jurnal.poltekpelsulut.ac.id/index.php/sipma/article/view/15>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Organisasi Sektor Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 85–96. <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.96>
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA – LAN Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, S., Marpaung, Z. S., & Santoso, A. D. (2022). What Makes Public Sector Innovation Sustainable?: A Case Study from Indonesia. *TEM Journal*, 11(3), 1376–1384. <https://doi.org/10.18421/TEM113-48>