

OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENDUKUNG KELANCARAN ARUS MUDIK DI PELABUHAN PENYEBERANGAN AMOLENGO

¹⁾Maudhy Satyadharma, ²⁾Mahdar, ³⁾Hado

¹⁾Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

²⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

³⁾Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

Email: ¹⁾maudhyaudhy@gmail.com, ²⁾mahdar.unusra@gmail.com,

³⁾hasinaunsultra@gmail.com

Abstrak

Fenomena arus mudik di Indonesia mencerminkan dinamika sosial, budaya, dan ekonomi yang berdampak pada meningkatnya mobilitas masyarakat, khususnya melalui transportasi laut dan penyeberangan. Pelabuhan Penyeberangan Amolengo memiliki peran strategis sebagai penghubung wilayah kepulauan di Sulawesi Tenggara, terutama saat terjadi lonjakan penumpang pada periode mudik. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi bersifat situasional, dengan penurunan kualitas saat terjadi kepadatan. Analisis SERVQUAL (Service Quality) menegaskan bahwa dimensi responsiveness dan assurance cukup baik, sementara empathy masih perlu ditingkatkan. Hambatan utama meliputi keterbatasan petugas, kondisi lingkungan, dan heterogenitas penumpang. Oleh karena itu, optimalisasi komunikasi melalui pelatihan, teknologi, dan kebijakan adaptif menjadi kunci peningkatan pelayanan.

Kata Kunci: Arus Mudik; Komunikasi Interpersonal; Kualitas Pelayanan; Pelabuhan Penyeberangan; SERVQUAL

Abstract

The phenomenon of the homecoming (mudik) movement in Indonesia reflects social, cultural, and economic dynamics that have resulted in increased public mobility, particularly through sea and ferry transportation. The Amolengo Ferry Port plays a strategic role as a connecting point for the islands of Southeast Sulawesi, particularly during the peak passenger traffic during the homecoming period. This study aims to analyze the role of interpersonal communication in improving service quality using a qualitative approach through interviews, observation, and documentation. The results indicate that communication effectiveness is situational, with quality declining during congestion. SERVQUAL (Service Quality) analysis confirms that responsiveness and assurance are quite good, while empathy still needs improvement. Key obstacles include limited staff, environmental conditions, and passenger heterogeneity. Therefore, optimizing communication through training, technology, and adaptive policies is key to service improvement.

Keywords: Homecoming Flow; Interpersonal Communication; Service Quality; Ferry Port; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Fenomena arus mudik merupakan tradisi tahunan masyarakat Indonesia yang memiliki dimensi sosial, budaya, dan ekonomi yang kuat. Setiap tahun, jutaan masyarakat melakukan perjalanan dari kota ke daerah asal untuk merayakan hari besar keagamaan bersama keluarga (Hasina & Satyadharma, 2023; Septiany et al., 2026). Momentum ini tidak hanya mencerminkan nilai kekeluargaan, tetapi juga memicu lonjakan mobilitas yang signifikan pada berbagai moda transportasi, termasuk transportasi laut.

Dalam wilayah kepulauan seperti Sulawesi Tenggara, pelabuhan penyeberangan memiliki peran vital sebagai simpul konektivitas antarwilayah (Herman et al., 2026). Salah satu pelabuhan strategis adalah Pelabuhan Penyeberangan Amolengo yang menghubungkan daratan utama dengan wilayah kepulauan seperti Labuan dan sekitarnya. Pelabuhan ini menjadi jalur utama mobilitas masyarakat, distribusi logistik, serta akses layanan sosial dan ekonomi (Hado et al., 2025).

Pada periode arus mudik, aktivitas di Pelabuhan Amolengo yang terletak di Kecamatan Kolono Timur, Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara mengalami peningkatan signifikan (Almaliki et al., 2025). Berdasarkan pola tahunan operasional, jumlah penumpang dapat meningkat hingga dua sampai tiga kali lipat dibandingkan hari normal. Intensitas penyeberangan kapal juga bertambah dengan sistem layanan yang dapat beroperasi hampir 24 jam untuk mengakomodasi tingginya permintaan. Kondisi ini menyebabkan kepadatan di area pelabuhan, antrean kendaraan, serta meningkatnya interaksi antara petugas dan pengguna jasa (suarasiber.co.id, 2026).

Lonjakan volume penumpang tersebut memunculkan berbagai tantangan pelayanan, seperti keterbatasan ruang tunggu, potensi keterlambatan keberangkatan, kepadatan kendaraan, hingga meningkatnya risiko konflik antarpenumpang maupun antara penumpang dengan petugas. Dalam situasi ini, aspek komunikasi interpersonal menjadi sangat krusial karena menjadi ujung tombak dalam penyampaian informasi, pengendalian situasi, serta penciptaan suasana pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan yang kondusif (Saleh et al., 2024).

Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan petugas memberikan informasi secara jelas, menenangkan penumpang dalam kondisi padat, serta merespons keluhan dengan cepat dan tepat. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat memperburuk situasi, memicu kesalahpahaman, bahkan menimbulkan konflik yang menghambat kelancaran arus mudik (Nugroho & Agustin, 2025; Rochmawati & Irianto, 2025).

Selain itu, karakteristik penumpang yang heterogen dari segi usia, latar belakang pendidikan, budaya, dan bahasa juga menjadi tantangan tersendiri dalam proses komunikasi. Tidak semua penumpang memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap prosedur pelayanan, sehingga dibutuhkan kemampuan komunikasi yang adaptif, empatik, dan persuasif dari petugas pelabuhan (Hermansah et al., 2023). Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi sebenarnya telah membuka peluang untuk mendukung komunikasi pelayanan melalui media digital, seperti papan informasi elektronik, pengeras suara, dan sistem tiket online (Darsena et al., 2023; Segara & Nasution, 2025). Namun, dalam praktiknya, komunikasi interpersonal tetap menjadi faktor dominan, terutama dalam kondisi darurat atau ketika terjadi gangguan operasional.

Fenomena tersebut dapat dianalisis melalui perspektif SERVQUAL yang menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam situasi arus mudik di Pelabuhan Amolengo, kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai kesiapan fasilitas, konsistensi pelayanan, kecepatan respons, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan perhatian kepada penumpang. Integrasi kelima dimensi tersebut (SERVQUAL) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi

interpersonal berperan strategis dalam menjaga kepuasan pengguna jasa dan mendukung kelancaran arus mudik (Almaliki et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa optimalisasi komunikasi interpersonal bukan sekadar aspek pendukung, melainkan menjadi faktor kunci dalam menjamin kelancaran arus mudik di pelabuhan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal di Pelabuhan Amolengo dapat dioptimalkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung kelancaran arus mudik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan berdasarkan data serta pengalaman yang diperoleh peneliti di lapangan. Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo selama Bulan Maret 2026. Informan ditentukan secara purposive, yakni dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, terutama pihak yang memiliki pemahaman terkait fokus penelitian. Adapun rincian informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama Infoman	Jabatan
1	Dr. Muhamad Rajulan, ST.,M.Si	Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sultra
2	Idham Halid, S.E	Plh. Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan
3	Muhammad Rizal Salam SE, M.M.	KTU UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan
4	Lukman, SE	Staf Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan

Sumber: Data Primer (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengumpulan data berupa wawancara pada para informan penelitian, observasi dan studi dokumentasi, beberapa item permasalahan yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut.

1. Kondisi Komunikasi Interpersonal di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara petugas dan penumpang di Pelabuhan Amolengo pada kondisi normal telah berjalan cukup efektif. Petugas umumnya mampu menyampaikan informasi penting seperti jadwal keberangkatan, mekanisme pembelian tiket, serta prosedur keselamatan pelayaran secara jelas dan sistematis. Interaksi yang terjadi juga cenderung bersifat informatif dan langsung, sehingga memudahkan penumpang dalam memahami layanan yang tersedia. Dalam situasi ini, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai jembatan utama antara penyedia layanan dan pengguna jasa, serta menjadi indikator awal kualitas pelayanan yang diberikan (Irawan et al., 2025; Rabiatul Adawiyah & Taharuddin, 2024). Namun demikian, kondisi tersebut mengalami perubahan signifikan pada saat puncak arus mudik. Lonjakan jumlah penumpang yang tinggi menyebabkan intensitas interaksi meningkat secara drastis, sementara kapasitas petugas tetap terbatas. Akibatnya, waktu yang tersedia untuk melakukan komunikasi interpersonal menjadi sangat singkat, bahkan cenderung terburu-buru. Hal ini berdampak pada menurunnya kualitas penyampaian informasi, baik dari segi kejelasan maupun ketepatan pesan (Wello & Novia, 2021).

Selain faktor jumlah penumpang, kondisi lingkungan pelabuhan yang padat, bising, dan penuh tekanan juga menjadi hambatan tersendiri. Kebisingan dapat mengganggu proses penyampaian pesan verbal, sementara kepadatan massa seringkali menghambat komunikasi

nonverbal seperti gestur dan ekspresi wajah (Mamis et al., 2025). Dalam situasi seperti ini, potensi terjadinya miskomunikasi menjadi lebih besar, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kebingungan, ketidakpuasan, bahkan konflik antar pengguna jasa maupun dengan petugas.



Gambar 1. Situasi Arus Mudik di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo.
Sumber: Dishub Sultra (2026)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo bersifat situasional, sangat dipengaruhi oleh kondisi operasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi adaptif yang mampu menjaga kualitas komunikasi, terutama pada saat terjadi peningkatan volume penumpang secara signifikan.

2. Peran Strategis Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kelancaran arus mudik di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. Dalam perspektif pelayanan publik, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian situasi dan pembentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan (Sofyani et al., 2020). Peran pertama yang paling mendasar adalah sebagai sarana penyampaian informasi yang cepat dan akurat. Informasi mengenai jadwal keberangkatan, perubahan cuaca, hingga prosedur keselamatan harus disampaikan secara tepat waktu agar penumpang dapat mengambil keputusan dengan baik (Eldridge et al., 2020; Islam et al., 2025).

Selain itu, komunikasi interpersonal juga berfungsi sebagai alat untuk mengendalikan situasi keramaian. Dalam kondisi pelabuhan yang padat, petugas dituntut mampu memberikan arahan secara jelas dan tegas untuk mengatur alur pergerakan penumpang. Komunikasi yang efektif dapat mencegah terjadinya penumpukan massa di titik-titik tertentu, sehingga membantu menciptakan ketertiban dan kenyamanan bersama di Pelabuhan (Mahdar & Satyadharma, 2023).

Peran berikutnya adalah sebagai media untuk meredam potensi konflik. Dalam situasi yang penuh tekanan seperti arus mudik, emosi penumpang cenderung meningkat. Ketidakpastian jadwal atau keterbatasan fasilitas dapat memicu keluhan bahkan konflik. Dalam hal ini, kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara persuasif, empatik, dan solutif menjadi kunci untuk menjaga stabilitas situasi (Irawan et al., 2025). Lebih jauh lagi, komunikasi interpersonal berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap

layanan pelabuhan (Mahdar & Satyadharma, 2023). Interaksi yang ramah, responsif, dan transparan akan menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan citra institusi dan memperkuat legitimasi pelayanan publik.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak dapat dipandang sebagai aspek teknis semata, melainkan sebagai bagian integral dari manajemen pelayanan. Optimalisasi komunikasi akan berkontribusi langsung terhadap kelancaran operasional dan kepuasan pengguna jasa (Fitriwardhani et al., 2024).

3. Analisis Berdasarkan SERVQUAL

Berdasarkan pendekatan SERVQUAL, komunikasi interpersonal memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo, khususnya dalam situasi arus mudik yang dinamis dan kompleks (Mahdar & Satyadharma, 2023).

Dimensi pertama yang relevan adalah *responsiveness*, yaitu kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan penumpang secara cepat dan tepat. Dalam hal ini, kecepatan respons tidak hanya berkaitan dengan waktu tanggap, tetapi juga ketepatan informasi yang diberikan kepada pemudik (Saputra, 2021). Pada saat arus mudik, perubahan jadwal, kondisi cuaca, atau kendala operasional dapat terjadi sewaktu-waktu, sehingga petugas dituntut mampu memberikan informasi secara real-time. Respons yang cepat dan akurat akan membantu mengurangi ketidakpastian serta meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap layanan (Butar et al., 2025). Dimensi kedua adalah *assurance*, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada penumpang. *Assurance* tercermin melalui kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan komunikasi yang meyakinkan. Dalam praktiknya, petugas yang mampu berbicara dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap percaya diri akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari penumpang (Devita et al., 2025). Hal ini menjadi sangat penting mengingat perjalanan penyeberangan seringkali melibatkan risiko tertentu, sehingga penumpang membutuhkan jaminan keamanan baik secara fisik maupun psikologis. Dimensi *empathy* menjadi aspek yang sangat krusial dalam komunikasi interpersonal. *Empathy* mencerminkan kemampuan petugas dalam memahami kondisi emosional, kebutuhan, dan harapan penumpang secara individual (Maretafuri, 2025). Pada kenyataannya, dimensi ini masih menjadi tantangan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo, terutama pada saat puncak arus mudik. Banyak penumpang yang berada dalam kondisi lelah setelah perjalanan panjang, mengalami kebingungan akibat informasi yang terbatas, atau bahkan merasa cemas terhadap keselamatan perjalanan. Dalam situasi tersebut, pendekatan komunikasi yang humanis, ramah, dan penuh perhatian kepada para penumpang akan sangat dibutuhkan (Indarwati H et al., 2024). Namun, keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja seringkali membuat aspek empati belum dapat diwujudkan secara optimal.

Selain ketiga dimensi utama tersebut, komunikasi interpersonal juga berkontribusi terhadap dimensi *reliability* dan *tangibles*. *Reliability* tercermin dari konsistensi informasi yang diberikan oleh petugas, sehingga penumpang tidak mengalami kebingungan akibat perbedaan informasi (Amrullah, 2024). Sementara itu, *tangibles* berkaitan dengan penampilan petugas, penggunaan atribut resmi, serta cara berkomunikasi yang rapi dan profesional, yang secara tidak langsung membentuk persepsi kualitas layanan (Ariyadi et al., 2024).

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun dimensi *responsiveness* dan *assurance* relatif telah berjalan dengan baik, dimensi *empathy* masih memerlukan perhatian khusus. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan komunikasi berbasis pelayanan prima yang menekankan pendekatan humanis, penguatan kecerdasan emosional, serta kemampuan memahami perspektif penumpang (dimensi *tangibles* dan *reliability*).

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

4. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo, terdapat berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan jumlah penumpang, terutama pada periode puncak arus mudik. Ketidakseimbangan ini menyebabkan beban kerja petugas meningkat, sehingga interaksi dengan penumpang menjadi kurang optimal (Permata & Kusbandrijo, 2024).

Selain itu, kurangnya pelatihan komunikasi bagi petugas juga menjadi faktor penghambat. Tidak semua petugas memiliki kemampuan komunikasi yang memadai, baik dalam hal penyampaian pesan, penggunaan bahasa yang tepat, maupun pengelolaan emosi dalam situasi tekanan tinggi. Hal ini dapat berdampak pada kualitas interaksi yang kurang efektif dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman (Hine & Bragias, 2021). Perbedaan bahasa dan latar belakang sosial penumpang juga menjadi tantangan tersendiri. Pelabuhan sebagai ruang publik terbuka dikunjungi oleh masyarakat dari berbagai daerah dengan karakteristik budaya yang beragam (Satyadharma, 2024). Perbedaan ini dapat memengaruhi cara memahami informasi, sehingga diperlukan kemampuan adaptasi komunikasi dari petugas. Faktor lingkungan fisik juga tidak kalah penting. Kondisi pelabuhan yang padat, bising, dan seringkali kurang tertata dapat mengganggu proses komunikasi. Kebisingan menghambat komunikasi verbal, sementara kepadatan massa mengurangi efektivitas komunikasi nonverbal (Syahriati & Herlina, 2025).

Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pelayanan dengan kapasitas sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk mengatasi hambatan tersebut guna meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal secara menyeluruh (Fadiyah et al., 2025).

5. Strategi Optimalisasi Komunikasi Interpersonal

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal di Pelabuhan *Penyeberangan* Amolengo, diperlukan strategi optimalisasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Salah satu langkah utama adalah peningkatan kompetensi komunikasi petugas melalui pelatihan berbasis pelayanan prima. Pelatihan ini perlu mencakup aspek komunikasi verbal dan nonverbal, teknik menghadapi keluhan, serta pengelolaan emosi dalam situasi krisis sebagaimana temuan penelitian Putri (2025) yang menyatakan pentingnya komunikasi yang dimiliki oleh petugas Customer Service (CS) PT. Telkom Indonesia Cabang Yogyakarta dalam menghadapi keluhan pelanggan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi strategi penting. Penggunaan papan informasi digital, sistem pengumuman otomatis, serta aplikasi layanan berbasis digital dapat membantu menyampaikan informasi secara lebih cepat dan merata. Teknologi ini dapat mengurangi beban komunikasi langsung yang harus dilakukan oleh petugas (Yusman et al., 2024). Penambahan personel pada periode puncak arus mudik juga perlu dipertimbangkan. Dengan jumlah petugas yang memadai, interaksi dengan penumpang dapat dilakukan secara lebih optimal. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengurangi potensi kesalahan komunikasi (Permata & Kusbandrijo, 2024). Penguatan koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor kunci. Pelayanan di pelabuhan melibatkan berbagai pihak, sehingga keseragaman informasi sangat penting untuk menghindari kebingungan di kalangan penumpang (Jesaja & Haqqi, 2025). Koordinasi yang baik akan memastikan bahwa seluruh petugas menyampaikan pesan yang konsisten (Satyadharma & Susanti, 2024). Selain itu, pengembangan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi pelayanan perlu dilakukan. SOP ini dapat menjadi pedoman bagi petugas dalam berinteraksi dengan penumpang, sehingga komunikasi yang dilakukan lebih terarah dan profesional dalam mendukung

pelaksanaan arus mudik di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo (Hendriyani et al., 2026; Susanta, 2023).

6. Implikasi Kebijakan bagi Pelayanan Publik dan Manajemen Transportasi di Pelabuhan

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola pelabuhan dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik. Komunikasi interpersonal perlu ditempatkan sebagai salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan, bukan sekadar aspek pendukung. Hal ini karena kualitas komunikasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Fajar & Drajat, 2025).

Investasi pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang harus dilakukan (Kirana et al., 2023). Pelatihan komunikasi, peningkatan kesejahteraan petugas, serta penyediaan fasilitas pendukung merupakan bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pemerintah juga perlu mendorong integrasi teknologi dalam sistem pelayanan untuk mendukung efektivitas komunikasi (Ali, 2025).

Selain itu, kebijakan yang adaptif terhadap kondisi puncak arus mudik perlu dirancang secara khusus. Perencanaan berbasis data, seperti prediksi jumlah penumpang dan pola pergerakan, dapat membantu dalam menentukan kebutuhan sumber daya dalam penyelenggaraan arus mudik dan arus balik secara lebih akurat (Arruan et al., 2025).



Gambar 2. Suasana Arus Mudik Tahun 2026 (1447 H) di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo.
Sumber: Dishub Sultra (2026)

Implikasi bagi manajemen transportasi menunjukkan bahwa pengelolaan pelabuhan perlu mengintegrasikan pendekatan operasional dan humanis secara simultan. Manajemen harus mengoptimalkan sistem antrian, penjadwalan kapal, serta pengaturan arus penumpang berbasis data *real-time* untuk mengurangi kepadatan. Selain itu, koordinasi lintas sektor dan antarinstitusi perlu diperkuat guna menjamin kelancaran mobilitas dan keselamatan pengguna jasa. Penerapan teknologi digital seperti sistem informasi terpadu, *e-ticketing*, dan *monitoring* berbasis aplikasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Evaluasi berkala serta manajemen risiko juga penting dilakukan untuk mengantisipasi

lonjakan penumpang, sehingga pengambilan keputusan lebih adaptif, cepat, dan berbasis kebutuhan lapangan.

Dengan demikian, penguatan komunikasi interpersonal tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional pelabuhan, efektifitas manajemen transportasi secara menyeluruh tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum (Nugroho & Agustin, 2025). Kebijakan yang tepat yang mengintegrasikan sistem operasional, pemanfaatan teknologi digital, koordinasi lintas sektor serta optimalisasi komunikasi pelayanan akan mampu menciptakan layanan yang lebih responsif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Asriyati et al., 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan, khususnya pada masa arus mudik. Dalam kondisi normal, komunikasi berjalan efektif, namun mengalami penurunan saat terjadi lonjakan penumpang akibat keterbatasan sumber daya dan kondisi lingkungan. Analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* relatif baik, sementara *empathy* masih perlu ditingkatkan. Berbagai hambatan seperti keterbatasan petugas, kurangnya pelatihan, serta kondisi fisik pelabuhan memengaruhi efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, optimalisasi melalui peningkatan kompetensi, pemanfaatan teknologi, serta penguatan kebijakan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara perlu meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan komunikasi pelayanan prima, menambah personel saat puncak mudik, serta memanfaatkan teknologi informasi dalam mengoptimalkan pelayanan arus mudik di berbagai moda transportasi termasuk di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. Selain itu, penting menyusun SOP komunikasi yang terstandar dan memperkuat koordinasi lintas instansi guna menjamin konsistensi dan kejelasan informasi kepada penumpang. Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi resmi, mengikuti arahan petugas, serta menjaga ketertiban selama berada di pelabuhan. Kesadaran dan kerja sama pengguna jasa sangat penting untuk mendukung kelancaran arus mudik, meminimalkan potensi konflik, serta menciptakan suasana perjalanan yang aman dan nyaman. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji komunikasi pelayanan dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur tingkat kepuasan secara lebih objektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada para informan penelitian yang memberikan data dan gambaran dalam memperkaya pembahasan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2025). Implementasi Kebijakan Indonesia Digital Dalam Mewujudkan Integrasi Teknologi Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 109–141. <https://doi.org/10.36762/jpd.v1i2.1286>
- Almaliki, M. F., Arsyad, L. O. M. N., Putra, A. A., Soeparyanto, T. S., Hado, H., Prasetyo, E. W., & Satyadharma, M. (2024). Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2147–2158. <https://doi.org/10.54082/jupin.809>
- Almaliki, M. F., Rajulan, M., Satyadharma, M., & Sulisty, G. A. (2025). Implementasi Exponential Smoothing Dalam Peramalan Arus Mudik Lebaran Untuk Mendukung Kebijakan Pengelolaan Transportasi. *Cangkal: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 251–263. <https://batuajurnal.my.id/index.php/cjish/article/view/140>
- Amrullah, I. A. (2024). *Pengaruh Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di*

- Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru*. Politeknik Penerbangan Palembang.
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>
- Arruan, R. D., Syaiful, Wardhani, A. K., Hasiholan, F., Kardita, P. C. P., Mallawangeng, T., Bua', R. T., Pratama, A. P., Susanto, H. A., & Sombolinggi, A. T. (2025). *Perencanaan Transportasi*. Arsy Media.
- 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>
- Butar, I. D. N. B., Arum, A. S., & Sundoro, S. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Maskapai: Analisis Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Keramahan Petugas, dan Kejelasan Informasi di Check-In Counter. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(3), 794–801. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i3.2910>
- Darsena, D., Gelli, G., Iudice, I., & Verde, F. (2023). Sensing Technologies for Crowd Management, Adaptation, and Information Dissemination in Public Transportation Systems: A Review. *IEEE Sensors Journal*, 23(1), 68–87. <https://doi.org/10.1109/JSEN.2022.3223297>
- Devita, Lubis, F. A., & Harahap, I. (2025). The Influence of Agent Communication, Competence, and Credibility on Customer Loyalty at PT Prudential Life Assurance Medan. *SOSIOEDUKASI: JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN SOSIAL*, 14(3), 2053–2065. <https://doi.org/10.36526/sosioedukasi.v14i3.6286>
- Eldridge, C. C., Hampton, D., & Marfell, J. (2020). Communication during crisis. *Nursing Management*, 51(8), 50–53. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000688976.29383.dc>
- Fadiyah, S. K., Ahkmad, F. F., Fadhila, Z. N., & Milad, K. (2025). Systematic Literature Review: Peran Komunikasi Interpersonal antar Karyawan terhadap Efektivitas Kerja. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(11), 2063–2073. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i11.408>
- Fajar, M. I. L., & Drajat, M. S. (2025). Pelayanan Melalui Aktivitas Komunikasi Interpersonal (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Yang Dilakukan 1994 Coffee and Creative Space Dago Kepada Customer Melalui Program Open Bar). *Bandung Conference Series: Communication Management*, 5(2), 2105–2112. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v5i2.20285>
- Fitriawardhani, T., Ekantoro, J., & Kenanga, N. F. A. (2024). Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi Trans Jatim Ajaib. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 6(2), 164–174. <https://doi.org/10.51747/publicio.v6i2.2025>
- 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>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Pengelolaan Angkutan Lebaran Tahun 2023 di Provinsi Sulawesi Tenggara. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 7(1), 48–57. https://unars.ac.id/ojs/index.php/cermin_unars/article/view/2798
- Hendriyani, C., Astriecia, A., Judijanto, L., Hanurani, S. S., & Vindiazhari, N. R. (2026). *Manajemen Pelayanan Prima*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- 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>
- Hermansah, Yamin, A., & Suparman. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Jakad Media Publishing.
- Hine, K. A., & Bragias, A. (2021). Effective communication during major crises: a systematic literature review to identify best practices for police. *Police Practice and Research*, 22(5), 1492–1507. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1821681>
- Indarwati H, Ahdan, A., & Muttaqin Mustari, A. (2024). Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI*, 5(2), 28–39. <https://doi.org/10.33096/respon.v5i2.201>
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Star Digital Publishing.
- Islam, A. Q., Anggraini, D., Ningrum, F. A., Prayuda, S. S., & Milad, M. K. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyampaian Informasi Cuaca dan Peringatan Dini oleh BMKG Juanda: Studi Kasus pada Layanan Penerbangan dan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(12), 2150–2164. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i12.426>
- Jesaja, R., & Haqqi, N. I. (2025). Penegakan Hukum Terintegrasi Dalam Kegiatan Perekonomian di Pelabuhan. *Halu Oleo Law Review*, 9(2), 99–118. <https://holrev.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/13747>
- Kirana, A. Y., Saifudin, M., Mukhlisin, M. M., Fatmawati, N., & Ansori, M. I. (2023). Transformasi Digital terhadap Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Kapabilitas Perusahaan. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(4), 19–36. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i4.1707>
- Mahdar, & 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), 100–108. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.286>
- Mamis, S., Judijanto, L., Jamil, F., Hajar, A., & Tadius, T. (2025). *Seni Berkomunikasi*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Maretafuri, C. (2025). Komunikasi Interpersonal Pramugari Dalam Membangun Kepercayaan Penumpang di Maskapai Pelita Air. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(10), 160–169. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i10.673>
- Nugroho, Y. W., & Agustin, D. A. C. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik UPPD Pulau Tidung. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 5(6), 1614–1631. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i6.32236>
- Permata, R. I., & Kusbandrijo, B. (2024). Pengawasan Arus Mudik 2024 di Pelabuhan Tanjung Perak Oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(01), 88–94. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/puis/article/view/3914>
- Putri, G. J. L. (2025). *Peran Komunikasi Efektif Bagi Customer Service Untuk Menghadapi Keluhan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif di PT. Telkom Indonesia Cabang Yogyakarta)*. Universitas Gadjah Mada.
- Rabiatul Adawiyah, & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), 170–180. <https://doi.org/10.20527/rtdzts61>
- Rochmawati, R., & Irianto. (2025). *Pengelolaan Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (ASDP)*. TOHAR MEDIA.

- Saleh, S., Sari, P. D., & Arhas, S. H. (2024). Effectiveness of Interpersonal Communication at Pelindo Multi Terminal Branch Makassar Sub Holding Office. *Pinisi Journal of Officers Review*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.71309/pjor.v1i1.2324>
- Saputra, A. (2021). *Respon Pengguna Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Roro Air Putih Terhadap Media Informasi “CCTV Bengkalis” Diskominfo Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Satyadharma, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari- Wawonii. *BANDAR: JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.31605/bjce.v6i1.3369>
- Satyadharma, M., & Susanti, N. (2024). Collaborative Governance dalam Penyelenggaraan Transportasi Sektor Darat di Provinsi Sulawesi Tenggara. *LITERAKOM: Jurnal Literasi Dan Komunikasi*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.24036/lk.v2i1.14>
- Segara, K. G., & Nasution, M. I. P. (2025). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Journal Sains Student Research*, 3(1), 21–33. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>
- Septiany, D. A., Ayuningtiyas, K., Ghaisani, I. F., & Lestari, M. (2026). Nilai-Nilai Tradisi Mudik Saat Lebaran. *Journal of Multidisciplinary Learning*, 1(1), 16–20. <https://journal.aapbk.org/index.php/jml/article/view/501>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- suarasiber.co.id. (2026). Pantau Arus Mudik Amolengo-Torobulu, Gubernur Sultra Tegaskan Keselamatan Kenyamanan dan Ketertiban Sebagai Prioritas Utama. *Suara Siber*. <https://suarasiber.co.id/2026/03/pantau-arus-mudik-amolengo-torobulu-gubernur-sultra-tegaskan-keselamatan-kenyamanan-dan-ketertiban-sebagai-prioritas-utama/>
- Susanta, I. P. (2023). *Analisis Pelayanan Penumpang dan Kendaraan Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Dharma Lautan Utama Tanjung Perak Surabaya*. Politeknik Pelayaran Surabaya.
- Syahriati, S., & Herlina, A. (2025). *Bahasa Indonesia: Komunikasi Profesional di Sektor Kemaritiman*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Wello, M. B., & Novia, L. (2021). *Developing Interpersonal Skills: Mengembangkan Keterampilan Antar Pribadi*. CV. Beta Aksara.
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.