

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KALIANGET DI KABUPATEN SUMENEP

Sofiya Nur Fadilah Ratna Sari
Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Wiraraja Madura,

sofiyanurfadilahratnasari@gmail.com

The Quality Of Service Of Employees Of The Office Of Kesyahbandaran And Port Authority Class IV Kalianget In Sumenep District

Kalianget Class IV Port Authority is a Technical Implementation Unit that carries out services for regulating, controlling, and supervising port activities, safety and security. Given the strategic scope of its duties, it is necessary to strengthen and obtain human resources that have high quality responsiveness. This is encouraged by researchers to know the Quality of Service for Kalianget Class IV Port Authority and Port Authority Employees in Sumenep Regency. Therefore, employee service quality is needed so that the service provided to port service users is more satisfying..The results showed that in general, the Employees in Sumenep Regency was measured using indicators proposed by Zeithaml consisting of the ability to respond, service accuracy was good. However, in the appropriate service indicators, it is necessary to socialize so that service users know what has become the procedure from the office, and the ability to respond to complaints is still low due to the unavailability of suggestion boxes that are a means of capturing public complaints.

Keywords : Quality of Service, PublicService, PortService

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki potensi untuk menjadi Poros Maritim Dunia. Poros Maritim Dunia bertujuan menjadikan Indonesia sebagai negara maritim yang besar, kuat, dan makmur melalui pengembalian identitas Indonesia sebagai bangsa maritim, pengamanan kepentingan dan keamanan maritim, memberdayakan potensi maritim untuk mewujudkan pemerataan ekonomi Indonesia.

Untuk menuju negara Poros Maritim Dunia akan meliputi pembangunan proses maritim dari aspek infrastruktur, politik, sosial-budaya, hukum, keamanan, dan ekonomi. Penegakkan kedaulatan wilayah laut NKRI, revitalisasi sektor-sektor ekonomi kelautan, penguatan dan pengembangan konektivitas maritim, rehabilitasi kerusakan lingkungan dan konservasi biodiversity, serta peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan SDM kelautan seperti Pemilik Kapal, Agen Kapal, dan Syahbandar, merupakan program-program utama

dalam upaya mewujudkan Indonesia sebagai poros maritim dunia. (www.kominfo.go.id)

Dari catatan Kementerian Perhubungan, jumlah pelabuhan di Indonesia sebanyak 2.439 pelabuhan pada 2020. Angka tersebut meningkat 38,6% dibandingkan tahun 2019 sebelumnya yang berjumlah 1.760 pelabuhan. Pembangunan dermaga pada 2020 sepanjang 688 meter, naik 41,3% dari tahun sebelumnya yang sepanjang 1.172 meter. Dengan demikian, akumulasi panjang dermaga menjadi sepanjang 43.144 meter pada 2020. Sementara itu, sarana transportasi angkutan laut yang memanfaatkan pelabuhan, jumlahnya di Indonesia, sebanyak 93.737 unit pada 2020. Jumlah ini terdiri dari 43.037 unit kapal barang, 4.506 unit kapal penumpang, dan 46.194 unit kapal ikan. Total sarana angkutan laut pada 2020, meningkat 14,2% dibanding tahun sebelumnya yang sebesar 82.082 unit. (dephub.go.id)

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai

dengan asaskan tujuan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan Publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara penyedia pelayanan publik. (www.djkn.kemenkeu.go.id)

Pelabuhan Kalianget adalah salah satu fasilitas yang di andalkan untuk masa depan Kabupaten Sumenep, sebab merupakan gerbang ekonomi masyarakat dan perdagangan antar pulau di seluruh nusantara yang berfungsi sebagai penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan, penjaminan keamanan dan ketertiban dipelabuhan yang merupakan suatu tanggung jawab moral yang terus di upayakan. Untuk itulah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan perlu menyusun strategi dengan kebijakan-kebijakan yang di tuangkan dalam program dan berbagai rencana kegiatan salah satunya yaitu dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan jasa, hal ini untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa di pelabuhan. (dephub.go.id)

Di Pelabuhan Kalianget sendiri jumlah kunjungan kapal pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 26,4 % yang disebabkan oleh bertambahnya jumlah armada kapal penumpang, banyaknya permintaan arus komoditi dari kepulauan dan ditambah jumlah kunjungan kapal dari area pengeboran lepas pantai seperti yang ditampilkan dalam tabel dibawah ini.

Tabel I.1

Capaian Kunjungan Kapal Di Pelabuhan Kalianget



Sumber : Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan kelas IV Kalianget

Jika dilihat dari tabel capaian kunjungan kapal di Pelabuhan Kalianget diatas maka Pelabuhan kalianget termasuk kedalam pelabuhan yang memiliki banyak kegiatan didalamnya. Maka dibutuhkannya pelayanan syahbandar berupa pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang tepat untuk kelancaran kegiatan yang nantinya dapat membantu dalam meningkatkan fungsi pelabuhan sebagai penggerak ekonomi negara terutama masyarakat.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran kapal di pelabuhan, serta penyediaan dan atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum di usahakan secara komersial. (hubla.dephub.go.id)

Mengingat lingkup tugasnya yang strategis, yaitu memberikan kontribusi kepada negara dalam hal moda transportasi laut sehingga memperlancar perputaran roda perekonomian, maka perlu memperkuat dan mendapatkan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas yang tinggi dengan mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur untuk dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, dan dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang

perubahan atas Undang-Undang Nomor 1974 tentang pokok-pokok kepetugasan, dalam pasal 3 menjelaskan Petugas Negeri Berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan.

Dalam mewujudkan pelayanan jasa kepelabuhanan yang baik kepada masyarakat ataupun pengguna jasa yang membutuhkan, perlu proses yang teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan dari Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget Kepada para pengguna jasa?

C. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan dari pelanggan atau masyarakatnya. Secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor yang antara lain adalah;

- a. Kesadaran para pegawai,
- b. Kesadaran pimpinan dan pelaksana,
- c. Adanya aturan yang memadai,
- d. Organisasi dengan mekanisme sistem yang cukup dinamis,
- e. Pendapatan pegawai yang cukup,
- f. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai,
- g. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik.(Sadu Wasistiono, 2013 :299-301)

Pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tapi lebih dari itu pelayanan yang berkualitas merupakan sarana

untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kepuasan konsumen terdiri dari tiga komponen dasar yang harus dipahami bagi setiap perusahaan yaitu: a. Proses sebelum penjualan Pada tahap ini perusahaan mempunyai kesempatan untuk membentuk hubungan dengan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan menginformasikan produk pada konsumen dan menciptakan kepercayaan pada konsumen atas produk yang ditawarkan. Proses selama transaksi Pada fase ini perusahaan harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Agar konsumen tetap menjadi pelanggan setia. Komunikasi pada fase ini sangat penting. Sebab pada fase ini konsumen membutuhkan informasi lebih banyak lagi akan produk yang dibeli. Jika pihak-pihak perusahaan tidak memahami tentang produk yang ditawarkan bisa saja konsumen beralih pada perusahaan lain. (Lyhe 1996: 118)

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini. Bahkan kita mengetahui, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. (Kotler, 2007)

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas

akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:146), Kualitas Pelayanan dijabarkan menjadi beberapa indikator yakni :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi terbaik.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Adapun fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget di Kabupaten Sumenep. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini sangat telah diperlukan karena sebagai bukti kemampuan pegawai di kantor tersebut dalam menyediakan apa yang menjadi tuntutan para pengguna jasa di pelabuhan dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang di kemukakan oleh Zeithaml dkk, dalam Hardiyansyah, (2011 :46) dimana terdapat empat indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan merespon pelanggan
Setiap pegawai/aparatur harus merespon setiap pengguna jasa pelabuhan yang ingin mendapatkan pelayanan, indikator ini mencakup :
 - a. Sikap yang ditunjukkan harus baik dari para penyedia layanan
 - b. Komunikasi yang ditunjukkan harus baik dari para penyedia layanan
2. Ketepatan melayani
Setiap pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat mencakup tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang di berikan harus sesuai dengan keinginan para pengguna jasa pelabuhan sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang mereka dapat.
3. Kecermatan melayani
Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, indikator ini mencakup bahwa mereka harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa pelabuhan.
4. Kemampuan menanggapi
Semua keluhan pengguna jasa pelabuhan direspon oleh pegawai / aparatur, pada indikator ini mencakup
 - a. Penyedia layanan harus menyediakan akses kepada pengguna jasa agar mereka dapat

menyampaikan keluhannya.

- b. Penyedia layanan dapat mencari solusi yang terbaik atas keluhan para pengguna jasa pelabuhan.

E. Sumber Data

Sumber data seperti yang dikatakan Sugiyono (2016:223) jika dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer,
Data primer menurut Sugiyono (2016) yaitu data yang diperoleh pengumpul data secara langsung dari sumber data.

Data primer diperoleh secara langsung dari pegawai/petugas KSOP Kelas IV Kalianget. Data hasil observasi berupa hasil wawancara yang merupakan data-data informasi yang dikumpulkan peneliti.
2. Data Sekunder,
Data sekunder menurut Sugiyono (2016) yaitu data yang diperoleh pengumpul data secara tidak langsung dari sumber data, seperti melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder tersebut didapat dari internet berupa data publikasi atau dari lokasi penelitian yakni dari KSOP Kelas IV Kalianget dan penerima jasa di Pelabuhan Kalianget yang memiliki keterkaitan dengan yang diteliti.

F. Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, subyek yang diteliti atau koresponden dalam mendapatkan informasi yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

1. Informan Kunci

Yaitu orang-orang yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kalianget yang

bertindak sebagai penanggung jawab operasional.

2. Informan Utama,

Yaitu orang-orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Maka pada penelitian ini yang menjadi informan utama adalah petugas/pegawai KSOP Kelas IV Kalianget.

3. Informan Pendukung,

Yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun secara tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang dimaksud informan pendukung dalam penelitian ini adalah dari Karyawan PELINDO dan Pengguna Jasa Kepelabuhanan yaitu para Agen Kapal

G. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap pelayanan termasuk dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para penerima layanan sehingga memberikan efek positif terhadap pelayanan itu sendiri. Dalam mencapai suatu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka diperlukan adanya kualitas pelayanan atau daya tanggap pegawai.

1. Kemampuan Merespon

Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas IV Kalianget mengatakan terkait kemampuan merespon yang baik dapat dilihat dari sikap dan perilaku dari pegawai. Hal tersebut sangatlah berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget, sikap/ perilaku maupun cara berkomunikasi dari pegawai harus jelas dan tidak bertele-tele, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami

kebutuhan para pengguna jasa di pelabuhan.

Hal tersebut berdasarkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi Aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu di tingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Salah satunya yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Adapun pernyataan oleh staf kepegawaian bahwa didalam pelayananada beberapa hal utama yang perlu diperhatikan terkait pemberian pelayanan yaitu :

1. Selalu siap sedia, artinya saat seseorang memasuki kantor, pegawai harus segera mungkin untuk menyapa dan memperhatikan keperluannya, serta berhenti melakukan apapun jika itu tidak terlalu penting.
2. Menyapa dengan cara yang bersahabat, dalam hal ini pegawai melakukan kontak mata, tersenyum, dan mengatakan sesuatu sesuai kebutuhan pengguna jasa dipelabuhan.
3. Memberikan rasa hormat serta berperilaku sopan, artinya saat melakukan interaksi, pegawai senantiasa memperhatikan kebutuhan pengguna jasa, agar mereka juga merasa dihargai atas pelayanan yang diberikan.
4. Menutup interaksi layanan dengan tepat yakni memberikan beberapa pesan terhadap pengguna jasa apabila pelayanan yang diberikan telah selesai.

Berdasarkan dari sikap dan komunikasi yang baik yang telah dijelaskan oleh petugas syahbandar, hal tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa pengguna jasa yang menjadi informan yang menyatakan bahwa pemberian layanan meliputi sikap serta komunikasi yang baik

pegawai ketika melayani merupakan hal awal yang memberikan kesan mengenai pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Sumenep. Selain itu kami merasa dihargai apabila pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik, Sikap yang baik, ramah, dan sopan serta merasa nyaman dan merasa diterima dengan baik oleh para pegawai kantor.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM. 82 Tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, waktu pelayanan yang termasuk dalam waktu penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) *Inaportnet* meliputi :

1. Pengajuan PKK In (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Masuk) dan Pengajuan SPM (Surat Perintah Masuk) : ≤ 5 menit
2. Pengajuan Izin Tambat di *Inaportnet* : ≤ 10 menit
3. Pengajuan Surat Perintah Olah Gerak (SPOG) : ≤ 5 menit
4. Pengisian Form Online Pengajuan SPB *Inaportnet* : ≤ 20 menit
5. Pengecekan Pengajuan Form Online Pengajuan SPB : ≤ 5 menit
6. Penerbitan PNBPN Labuh dan Rambu : ≤ 5 menit
7. *Approval* pemabayaran billing PNBPN Labuh Rambu : ≤ 3 menit
8. Penerbitan SPB *Inaportnet* : ≤ 2 menit-selesai.

Mengenai waktu pelayanan ditanggapi baik oleh beberapa pengguna jasa bahwa ketepatan waktu pemberian pelayanan sudah baik, prosedur yang ada tidak berbelit-belit serta sesuai dengan SOP yang ada.

2. Ketepatan Melayani

Pernyataan dari Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget bahwa terkait Pengawasan dan Pengendalian dalam Penyelenggaraan Pemerintah dilindungi Kementerian Perhubungan, Menteri Perhubungan memerintahkan kepada seluruh pimpinan unit kerja baik di tingkat pusat dan daerah untuk melakukan berbagai hal yakni melaksanakan pengendalian secara melekat dan terprogram terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Serta melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan public agar terbebas dari praktek pungli dan korupsi, serta meningkatkan pelayanan perijinan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kalianget memiliki 5 intruksi langsung dari kepala kantor, mengenai intruksi tersebut merupakan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pengguna jasa pelabuhan maupun kepada pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget yaitu :

1. Dilarang menggunakan perantara (calo).
2. Tidak ada pungutan biaya kecuali yang telah ditentukan didalam peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016 tentang penerimaan negara bukan pajak (PNBP).
3. Apabila ada oknum (pegawai) yang melakukan pelabuhan dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri
4. Agen pelayaran maupun perorangan dilarang memberikan sesuatu apapun namanya kepada petugas.
5. Diperintahkan kepada seluruh pegawai kantor UPP Sumenep agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa pelabuhan.

Terkait dengan intruksi tersebut, penjelasan dari petugas kesyahbandaran, bahwa petugas selalu

berusaha menjalankan tugasnya secara tepat, Untuk intruksi pertama larangan penggunaan calo petugas menjelaskan bahwa segala jenis/bentuk pengurusan surat-surat kapal dilakukan oleh agen resmi pelayaran atau pemilik kapal yang bersangkutan, hal ini berdasarkan Permenhub No 8 Tahun 2013 Pasal 11 ayat 1 yang berbunyi hanya ada pemohon yang memberi kuasa, yang kedua yaitu larangan adanya oknum (pegawai) yang melakukan pelabuhan dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri, dalam hal ini pegawai syahbandar yang terlibat maka akan diberi sanksi sesuai ketentuan kepegawaian kemudian untuk oknumcalo akan ditindaklanjuti sesuai prosedur hukum yang berlaku, yang ketiga apabila ada oknum (pegawai) yang melakukan pelabuhan dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri,agen pelayaran maupun perorangan dilarang memberikan sesuatu apapun namanya kepada petugas,dan yang terakhir perintah kepada seluruh pegawai kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa pelabuhan. pada indicator ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget Di Kabupaten Sumenep sudah memberikan pelayanan yang tepat.Untuk indicator ini ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang ada. Disamping itu pengguna jasa perlu mengetahui apa yang menjadi prosedur dan ketentuan dari kantor syahbandar agar mereka tidak merasa dibeda-bedakan dalam pemberian pelayanan khususnya masyarakat yang bermukim jauh dari pelabuhan. Namun jika ada biaya kunjungan pengecekan kapal sebaiknya diadakan sosialisasi untuk semua pengguna jasa agar mereka dapat mengetahui langsung apa yang menjadi ketentuan dan prosedur dan juga untuk menghindari pemikiran adanya diskriminasi dalam pelayanan.

3. Kecermatan Melayani

Seperti yang diketahui kantor kesyahbandaran memiliki fungsi melaksanakan keselamatan dan keamanan dalam pelayaran, Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan Kabupaten Sumenep dalam upaya mewujudkan keselamatan dan keamanan pelayaran mengintruksikan kepada seluruh petugas pemeriksa kapal agar meningkatkan ketelitian dalam memeriksa dan menguji kelaikan kapal, baik terhadap kapal nelayan maupun kapal barang. Pengawasan yang cermat terhadap pemeriksaan dan pengujian kapal dilakukan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Apabila dalam pemeriksaan kapal tersebut ditemukan kapal yang tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan, maka akan dilakukan pemberian sanksi dengan tidak menerbitkan surat, dokumen atau sertifikat yang terkait. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada para pemilik kapal atau perusahaan yang mengoperasikan kapal agar selalu mengutamakan factor keselamatan dalam pelayaran.

4. Sebaliknya, apabila dalam pemeriksaan dan pengujian kapal dimaksud ditemukan hasil pemeriksaan dan pengujian kapal yang tidak memenuhi persyaratan tetapi tetap di terbitkan sertifikat terkait, maka Direktur Jendral Perhubungan Laut tidak segan akan mengenakan sanksi kepada para petugas pemeriksa kapal tersebut. Dengan upaya yang dilakukan tersebut diharapkan kedepan penyelenggaraan transportasi laut yang aman, tertib, nyaman dengan tetap menjadikan keselamatan pelayaran menjadi factor yang paling diutamakan.

Senada dengan pencapaian kinerja yang sudah mencapai target, tak lepas dari upaya petugas dalam upaya merealisasikannya, berikut petugas kesyahbandaran menyatakan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas IV Kalianget dalam menjalankan fungsinya memiliki aspek besar dalam upaya menjamin kebutuhan dalam mencegah terjadinya kecelakaan kapal. keselamatan kapal yang harus dipenuhi sesuai dengan pasal 5 ayat 1 PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan, menyatakan bahwa setiap kapal wajib memenuhi persyaratan kelaiklautan yang meliputi :

1. keselamatan kapal
2. pengawakan kapal
3. manajemen keselamatan pengoperasian kapal dan pencegahan pencemarandari kapal
4. pemuatan
5. status hukum kapal

Kelayakan kapal mensyaratkan bangunan kapal dan kondisi mesin dalam keadaan baik. Nahkoda dan ABK harus berpengalaman dan bersertifikat. Perlengkapan, store, dan bunker, serta alat-alat keamanan harus memadai dan memenuhi syarat. Hal yang tidak kalah penting adalah kapal tidak boleh mencemari lingkungan selama beroperasi di laut. Dalam hal ini petugas yang bertugas untuk melakukan pengawasan merupakan petugas kesyahbandaran, dalam melakukan pengawasan petugas dibagi menjadi 3 regu yang setiap regunya terdiri atas 1 perwira jaga dan 4 anggota yang bertugas melakukan pengawasan selama 24 jam.

Kecermatan dalam menjalankan tugas baik dalam penyampaian informasi maupun tindakan dilakukan dengan sebaik-baiknya, focus utama yang dilakukan oleh petugas syahbandar yaitu ketelitian dalam pemberian izin maupun pengoperasian kapal yang harus dilakukan pengawasan secara terus menerus sesuai dengan prosedur yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget.

4. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kemampuan menanggapi keluhan yang maksud disini yaitu penyediaan kotak saran untuk

menyampaikan keluhan para pengguna jasa di pelabuhan. Penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas, dan penanganan keluhan keamanan. Kotak saran merupakan salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran, namun nyatanya kebanyakan merasa enggan untuk menuliskan keluhannya di kotak saran padahal di era digital seperti sekarang menyampaikan keluhan, kritik atau saran jauh lebih baik melalui kotak saran yang tersedia dibandingkan dengan melalui media social karena di media social siapa saja dapat melihat dan membaca keluhan yang disampaikan tersebut, sementara dengan menyampaikan kritik atau keluhan melalui kotak saran masyarakat atau siapa saja dapat menuliskan keluhan kesahnya secara leluasa tanpa mewajibkan untuk menunjukkan identitasnya, pemasangan kotak saran pada Kantor layanan Publik ini telah disebutkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik bagian kedua.

Dalam hal pelayanan keluhan, Para pengguna jasa pelabuhan diberikan fasilitas yang memudahkan mereka dalam menyampaikan keluhan. Pengguna jasa dapat menyampaikan keluhan-keluhan akan pelayanan teknis maupun administrative dengan langsung datang ke kantor maupun melalui telepon atau sms. Adapun prosedur penanganan keluhan melalui :

1. Keluhan pelanggan dapat disampaikan langsung kepada pihak syahbandar.
2. Keluhan pelanggan dapat disampaikan dengan cara menghubungi pengelola nomor telpon 081330696835

Keluhan dari pengguna jasa kemudian dicarikan solusi oleh pihak kantor.

Adapun bentuk permasalahan yang dikeluhkan Pengguna jasa pelabuhan Kalianget yaitu tidak tersedianya kotak saran, menurut

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas IV Kalianget media penyampaian saran melalui media handphone dianggap lebih efektif dan bersifat mobile karna mudah dalam penggunaannya, serta dianggap bisa menghemat waktu para pengguna jasa serta prosesnya dianggap cepat sehingga kantor syahbandar dapat merespon dalam waktu singkat. Karena kebanyakan masyarakat enggan untuk menuliskan keluhannya di kotak saran dan lebih memilih untuk tidak menyampaiannya. Karna zaman semakin canggih maka dari pihak kantor lebih dominan memberlakukan penyampaian saran melalui media handphone karena hal tersebut dipandang lebih efektif.

H. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Kemampuan merespon
Kemampuan merespon dilihat dari sikap dan komunikasi pegawai, sikap yang ramah dan sopan terhadap pengguna jasa pelabuhan sudah berjalan dengan baik dan efektif hal ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang langsung menyambut para pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Ketepatan melayani
Ketepatan melayani mengukur sejauh mana pegawai melakukan pelayanan dengan tepat mencakup tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, dalam hal ini pegawai sudah memberikan pelayanan dengan tepat dan sudah sesuai dengan SOP yang ada.
3. Kecermatan melayani
Kecermatan melayani berkaitan dengan kesungguhan dan kefokuskan pegawai, dalam hal ini pegawai sudah sangat teliti dan melakukan pengawasan secara terus menerus terkait dengan pemberian izin dalam berlayar karena aspek keselamatan merupakan hal utama yang harus dicapai.
4. Kemampuan menanggapi keluhan

Dalam kemampuan menanggapi keluhan seperti Penanganan keluhan kenyamanan dan keamanan sudah baik, namun dalam penanganan keluhan fasilitas masih rendah dikarenakan tidak tersedianya kotak saran untuk menampung aspirasi pengguna jasa pelabuhan.

I. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget di Kabupaten Sumenep terkait dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget terhadap pengguna jasa pelabuhan terdapat beberapa saran dari peneliti sesuai dengan fokus yang dipakai peneliti sebagai berikut :

1. Kemampuan Merespon Pelanggan
 - a. Sikap pegawai Kantor Kesahbandarn dan otoritas pelabuhan kelas IV Kalianget agar dipertahankan atau ditingkatkan untuk menuat pelayanan agar semakin hidup.
 - b. Komunikasi yang dilakukan antar petugas dan para pengguna jasa agar lebih ditingkatkan sehingga tidak ada yang namanya salah tanggap atau *missed communication* antara pemberi layanan dan para pengguna jasa.
2. Ketepatan Melayanai
Petugas Kantor Kesahbandarn dan otoritas pelabuhan kelas IV Kalianget harus tetap mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan SOP sehingga para pengguna jasa tidak akan merasakan adanya kebingungan.
3. Kecermatan Melayani
Petugas dalam ini disarankan agar selalu teliti dan disiplin ketika bertugas dikarenakan kecermatan dalam melayani berpengaruh terhadap keselamatan kapal

dalam berlayar.

4. Kemampuan Menanggapi
 - a. Petugas harus menjalin kerjasama yang baik dengan *stake holder* sehingga pengguna jasa dapat melakukan kegiatan kepalabuhanan dengan baik.
 - b. Petugas Kantor Kesahbandarn dan otoritas pelabuhan kelas IV Kalianget harus bisa memberikan solusi terhadap para pengguna jasa yang mengalami kesusahan dalam hal operasional yang mereka lakukan,

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Saebani, B.A. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CvPustaka Setia. Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta Ali, H Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi* :Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Atep Adya Barata. 2013, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Bilson, Simamora, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta Denhardt,Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru* : Kasihan Bantul : Kreasi Wacana.
- Dinata, Hendra. 2014. *Efektifitas Pelaksanaan TugasPos Kerja Tanjung Berlian Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Berlian Kundur Utara Kabupaten Karimun*. Universitas Riau.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Ibrahim,Amin. 2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Ihsan, Muhammad. 2016. *Kualitas Pelayanan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit*

*Umum Daerah Kabupaten Barru.
Universitas Hasanuddin, Makassar.*

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang
Pemberian Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang
kepastian waktu pelayanan.

Matovani, A Erwina. 2015. *Kualitas Pelayanan
Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas
Pelabuhan Kelas II Kijang Terhadap
Agen Pelayaran Swasta.* Universitas
Maritim Raja Haji.

Peraturan Menteri Perhubungan No 8 Tahun
2013 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan

Peraturan Menteri Perhubungan No 82 Tahun 2014
tentang Pertimbangan Kondisi Cuaca serta Aspek
keselamatan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62
Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja
Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun
2006 Tentang Sistem Administrasi Perkantoran
Departemen Perhubungan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96
Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 76
Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan
Layanan Publik bagian kedua

Raoda, Sitti. 2018. *Kompetensi Pegawai Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
Sungai Nyamuk.* Universitas Terbuka.
Ratminto & Atik Septi Winarsih . 2005.
Manajemen Pelayanan. Yogyakarta :
Pustaka pelajar

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas
Pelayanan.* Jakarta : Stia Lan Press

Sedarmayanti . 2004. *Manajemen Sumber Daya
Manusia* : Yogyakarta : Liberty Sinambela,
Poltak. 2006. *reformasi Pelayanan Publik.*

Jakarta : PT Bumi Aksara Soedaryono,
2000. *Tata Laksana Kantor,* Jakarta :
Erlangga

Stephen P. Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi.
Indeks.* Jakarta

Sutopo dan Suryanto, adi 2003 *Pelayanan Prima.*

Jakarta Lembaga Administrasi Negara
Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen
Publik.* Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana