

PERCEPTION OF PORT SERVICE USERS ON QUALITY OF PORT OFFICE SERVICE (UPP) GARONGKONG KABUPATEN BARRU

Safaruddin; Muhammad Anwar

STIA Al Gazali Barru
safaruddin@algazali.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine how service users' perceptions of the service quality of the Garongkong Port Administration Unit (Upp) Office of Barru Regency, the method used is qualitative, and the data is obtained using instruments; interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the service users' perceptions of service quality at the Garongkong Port Office of Barru Regency are good enough, but not yet optimal. The factors that influence the provision of services to service users, at the Garongkong Port Administration Unit Office, Barru Regency are Human Resources, employees and work equipment / facilities at the Garongkong Port Administration Unit (UPP) Office of Barru Regency.

Keywords: Perception of service users on service quality.

PERSEPSI PENGGUNA JASA PELABUHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN (UPP) GARONGKONG KABUPATEN BARRU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Garongkong Kabupaten Barru, metode yang digunakan adalah kualitatif, dan data diperoleh menggunakan instrumen; wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru adalah sudah cukup baik, namun belum optimal. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa, di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru adalah Sumber Daya Manusia pegawai dan sarana peralatan /sarana kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Garongkong Kabupaten Barru.

Kata Kunci : Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan.

A. PENDAHULUAN

Sejarah berdirinya Pelabuhan Garongkong sampai sekarang, maka Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Garongkong yang telah bertugas menjalankan peran pemerintah untuk menjamin keselamatan pelayaran, kelancaran arus lalu lintas kapal, barang, hewan, dan penumpang serta kelestarian alam dan perlindungan maritim dalam menunjang perdagangan nasional dan internasional.

Peran Pelabuhan Laut Garongkong selaku pelabuhan umum adalah melayani kunjungan kapal dan bongkar muat barang, hewan dan penumpang di

Wilayah Kabupaten Barru dan beberapa kabupaten lainnya. Selain dari pada itu Pelabuhan Garongkong berperan menunjang komoditi bahan baku semen untuk kebutuhan Pabrik Semen setempat dan material industri lainnya yang dikirim dari berbagai provinsi dan negara melalui Pelabuhan Garongkong untuk menunjang pembangunan serta meningkatkan perekonomian di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya Kabupaten Barru.

Oleh karena itu pemerintah sangat berkepentingan terhadap segala hal yang berkaitan dengan

upaya keselamatan dalam pelayaran di Pelabuhan Garongkong, mengingat bahwa sebagian warga negara bergerak dan mencari nafkah di laut, termasuk dibidang pelayaran, baik pelayaran nasional maupun pelayaran rakyat, yang menggunakan Kapal Motor, Kapal Fery dan Perahu Motor. Bahkan hingga kini kapal motor penumpang Fery sudah dijumpai dalam melayari kepulauan Kalimantan, khususnya daerah batu licin.

Pelabuhan Garongkong sebagai sebuah pelabuhan nasional dengan klasifikasi pelabuhan kecil, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam rangka pengembangannya. Terdapat tiga permasalahan potensial dihadapi Pelabuhan Garongkong dalam kegiatan yang berkaitan dengan perhubungan laut, dan merupakan fungsi Pelabuhan Garongkong dalam mengatasi berbagai permasalahan itu, yaitu: (1) pangsa pasar perusahaan pelayaran nasional yang masih marginal sehingga bongkar muat barang yang dilakukan di Pelabuhan Garongkong masih tergolong kecil dibanding pelabuhan di Makassar dan Parepare; namun pelabuhan tersebut mempunyai prospek yang besar di masa mendatang, karena pelabuhan tersebut dapat melaksanakan fungsi khusus dalam bongkar muat hasil pembangunan dan mendukung pembangunan

pertanian dan industri, terutama pupuk, BBM, batu bara, semen dan sebagainya. (2) tingkat keselamatan pelayaran di perairan Indonesia yang masih memprihatinkan, dalam hal ini Pelabuhan Garongkong berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada kapal-kapal yang akan berangkat agar supaya dalam pelayanannya itu senantiasa selamat sampai di pelabuhan tujuan; (3) pelayanan pelabuhan yang belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat dimaklumi mengingat Pelabuhan tersebut sebagai sebuah pelabuhan memiliki sarana dan prasarana pelayanan masih terbatas baik kuantitas maupun kualitasnya.

Memperhatikan prospek pelabuhan Garongkong dalam hubungannya dengan pengembangan wilayah industri di Sulawesi Selatan maka pelabuhan tersebut akan menjadi penopang dan pendorong berkembangnya berbagai industri, mobilitas masyarakat meningkat di pesisir Selat Makassar, terutama Kabupaten Barru, Kota Parepare, dan kabupaten lainnya di Sulawesi Selatan

Pelabuhan Garongkong sebagai pelabuhan nasional dalam operasionalisasinya sehari-hari, umumnya lebih banyak digunakan sebagai tempat bongkar muat barang berupa bahan tambang, batu bara. Untuk menunjang operasionalisasi

angkutan laut di Kabupaten Barru didirikanlah pelabuhan Garongkong yang bertugas melaksanakan pemberian pelayanan jasa lalu lintas angkutan laut, kepelabuhan, keamanan dan keselamatan untuk memperlancar angkutan laut.

Pelabuhan Garongkong sebagai suatu pelabuhan akan dapat memenuhi kegiatan perusahaan di pelabuhan terdiri atas penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan, yang meliputi penyediaan dan / atau pelayanan jasa kapal, penumpang, dan barang, Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal, penumpang dan barang terdiri atas (a) Penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk bertambat; (b) Penyediaan dan pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih, (c) Penyediaan dan pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan kendaraan, (d) Penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat dan peti kemas, (e) Penyediaan dan pelayanan jasa gudang dan tempat penimbunan barang, atau bongkar muat serta peralatan pelabuhan. (f) Penyediaan dan pelayanan jasa terminal peti kemas, curah cair, curah kering. (g) Penyediaan dan pelayanan jasa bongkar muat barang, (h) Penyediaan dan pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang, (i) Penyediaan dan

pelayanan jasa penundaan kapal.

Berdasarkan kriteria yang ada dalam peraturan-peraturan Indonesia pelabuhan dapat dikelompokkan dalam:

1. Menurut Indische Scheepvaartwet (Stbl.1936) dalam Marjuni Abdu, (2014) ditetapkan bahwa pelabuhan di Indonesia terdiri dari pelabuhan laut dan pelabuhan pantai. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang terbuka bagi perdagangan luar negeri yang dapat masuk kapal-kapal dari negara tersebut (luar negeri). Sedangkan pelabuhan pantai adalah yang tidak terbuka bagi perdagangan luar negeri dan hanya dapat dimasuki oleh kapal-kapal yang berbendera Indonesia.
2. Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan dalam Marjuni Abdu, (2014) membedakan pelabuhan atas tiga kategori (Pasal 1), yaitu:
 - a) Pelabuhan Umum adalah pelabuhan yang diselenggarakan untuk pelayanan masyarakat umum.
 - b) Pelabuhan daratan adalah suatu tempat tertentu di daratan dengan batas yang jelas, dilengkapi dengan fasilitas bongkar muat, lapangan penumpukan dan

- gudang serta prasarana dan sarana angkutan barang dengan cara pengemasan khusus dan berfungsi sebagai pelabuhan umum.
- c) Pelabuhan Khusus adalah pelabuhan yang dikelola untuk kepentingan sendiri guna menunjang kepentingan tertentu.
3. Berdasarkan letak geografis, pelabuhan terdiri dari pelabuhan pantai, yaitu pelabuhan yang terletak di pantai laut. Termasuk dalam kelompok ini antara lain Pelabuhan Tanjung Priok, Surabaya, Teluk Buyat, Banteng, Semarang, Makassar, Pelabuhan Sungai, yaitu pelabuhan yang terletak di sungai biasanya agak jauh kepedalaman, yaitu Palembang, Jambi, Pekanbaru, Pontianak, dan sebagainya.
 4. Berdasarkan kriteria besar kecilnya kegiatan, lengkapnya fasilitas yang tersedia pelabuhan dapat dibagi atas : Pelabuhan Internasional, Pelabuhan Regional, Pelabuhan Lokal. Atau dapat dijabarkan berdasarkan tipe/ukuran kapal atau liner service: gateway port, trunk port dan feeder port.
 5. Berdasarkan volume kegiatan yang berhubungan dengan komoditi perdagangan maka pelabuhan

dapat dibagi : Pelabuhan Ekspor di manajemen arus barang (cargo flow) lebih dominan untuk ekspor dari pada impor seperti: Pelabuhan Belawan, teluk Bayur, Panjang. Pelabuhan Impor dimana arus barang lebih dominan untuk barang impor dari pada barang ekspor seperti Pelabuhan Tanjung Priok. disamping itu dikenal pula pelabuhan penyeberangan (ferry) yang hanya melayani kapal penyeberangan (ferry) seperti Pelabuhan Gilimanuk, bayumangi, Merak, Bakahuni, Garongkong.

Kegiatan jasa tersebut terkait dengan kepelabuhanan yang meliputi kegiatan yang menunjang kelancaran operasional dan memberikan nilai tambah bagi pelabuhan Garongkong, menimbulkan berbagai tanggapan atau persepsi dari pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Garongkong. Pada umumnya mengharapkan agar pelayanan administrasi kepelabuhanan di Pelabuhan Garongkong dapat lebih berkualitas sebagaimana diharapkan, namun demikian masih terdapat kelemahan kinerja dalam penyelenggaraan kepelabuhanan. Mengingat Pelabuhan Garongkong diselenggarakan atau dikelola oleh Unit khusus, yang dikenal dengan nama Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berminat untuk melaksanakan pengamatan tentang persepsi pengguna jasa pelabuhan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Garongkong Kabupaten Barru.

C. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dilaksanakan termasuk penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memberikan gambaran secara kualitatif tentang persepsi pengguna jasa pelabuhan terhadap kualitas pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong

Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011) tipe penelitian kualitatif berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sugiyono (2016) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositifisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang

alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dan peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (*triangulasi*), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Kurniawan (2012) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat alamiah (*natutralistic*), penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau computer. Hal yang penting dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana peneliti mampu merumuskan katagori-katagori permasalahan sebagai sebuah konsep untuk memperbandingkan data. Dengan demikian penelitian kualitatif membuka ruang yang cukup bagi dialog ilmu dalam konteks yang berbeda, terutama apabila dia dipahami secara mendalam dan “tepat”, sehingga penelitian ini dapat mengeksplorasi sikap, perilaku, dan pengalaman responden melalui wawancara mendalam (interview) dan fokus group. Pendekatan ini diharapkan mampu menjaring realita lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Penelitian ini berlokasi di Kantor Unit Penyelenggara

Pelabuhan (UPP) Pelabuhan Garongkong.

- b. Penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yakni bulan Desember 2021 s/d Pebruari 2022, sesuai izin penelitian dari Pemerintah Daerah kabupaten Barru.

2. Jenis dan Sumber Data

- Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder berupa data kualitatif, dimana peneliti melaksanakan wawancara mendalam dengan informan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data berupa kata-kata, kalimat-kalimat yang dapat dianalisis secara kualitatif juga.
- Sumber data; sumber data yang digunakan adalah berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa keterangan-keterangan tertulis, catatan-catatan berupa surat-surat keterangan yang mengarah mendukung data primer.

DIAGRAM ALIR PENELITIAN



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 2 Pelabuhan Garongkong Kab.Barru

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persepsi pengguna jasa pelabuhan terhadap kualitas pelayanan kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong secara luas dapat dilihat dari seluruh kegiatan kepelabuhanan, baik yang berhubungan dengan perkapalan,

yang diawali dengan adanya berita kunjungan kapal, persiapan pelayanan labu tambat kapal di dermaga, penyediaan seluruh kebutuhan kapal, termasuk bahan bakar, penyediaan air bersih - air minum sampai sarana menyalurkan bahan makanan pokok ABK. Dalam hubungannya dengan bongkat muat barang, hewan dan pelayanan penumpang naik dan turun dari kapal, termasuk pelayanan perusahaan ekspedisi, angkutan barang masuk keluar di pelabuhan tersebut.

Namun demikian, di dalam tulisan ini, penulis mencoba untuk mengamati persepsi pengguna jasa pelabuhan yang dalam hal ini disebut sebagai stakeholders yang terdiri dari Perusahaan Pelayaran keagenan kapal laut, perusahaan bongkar muat barang, dan perusahaan ekspedisi, angkutan masuk keluar barang di Pelabuhan Garongkong.

Untuk maksud tersebut penulis telah mengamati pelayanan Pelabuhan Garongkong dalam uraian selanjutnya di sebut juga sebagai kantor Pelabuhan yang berfungsi sebagai Port Administrator Pelabuhan Garongkong. Indikator yang diamati adalah kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan serta faktor-faktor berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (*stakeholders*) di Pelabuhan Garongkong

1. Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelabuhan

a. Kualitas Pelayanan jasa pelabuhan kepada kapal laut

Salah satu fungsi dari pada kantor Penyelenggara Pelabuhan adalah mengatur pelayanan jasa pelabuhan terhadap kapal-kapal yang masuk berlabuh, bersandar di dermaga melakukan kegiatan bongkar muat.

Peraturan yang mengatur tentang pengaturan pelayanan di pelabuhan adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan, dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Pelabuhan. Di dalam Peraturan menteri tersebut dijelaskan secara detail tentang bentuk-bentuk pelayanan di pelabuhan dilengkapi dengan pengenaan tarif dalam berbagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan.

Pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana didalam Peraturan Menteri tersebut di atas disertai penjelasan pungutan tarif pelayanan. Adapun jenis pelayanan jasa kepelabuhanan yang dilaksanakan di Pelabuhan Garongkong antara lain adalah pelayanan jasa kapal, pelayanan jasa barang, dan pelayanan jasa penumpang.

Adapun jasa pelayanan jasa kapal

antara lain adalah pelayanan jasa labuh, pelayanan jasa pemanduan, pelayanan jasa bersandar di dermaga, pelayanan jasa penggunaan alur-pelayanan dan jasa keping.

Dalam penulisan skripsi ini hanya untuk mengungkapkan tentang bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Garongkong, yang berusaha mengungkap daripada kegiatan-kegiatan sehari-hari pegawai Pelabuhan Garongkong dalam melayani pengguna jasa, dalam hal ini kepada perusahaan pelayaran, keagenan kapal, dan perusahaan bongkar muat yang sedang melaksanakan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal yang sedang bersandar di dermaga Pelabuhan Garongkong

Sebagaimana diketahui bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal berlabuh dan bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat dikemukakan tentang persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan Kantor Unit Penyelenggaraan Pelabuhan, terhadap pelayanan jasa pelabuhan kepada kapal laut yang berkunjung di pelabuhan tersebut.

Hasil wawancara yang telah dilaksanakan kepada bapak Yasbi mengemukakan bahwa : kantor Penyelenggara Pelabuhan mengatur dengan baik kapal-kapal yang masuk diperairan pelabuhan untuk berlabuh, biasanya menunggu untuk masuk di dermaga untuk bersandar untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang yang akan di bongkat atau menunggu pemuatan barang yang akan dimuat. Selama ini kantor tersebut senantiasa melaksanakan fungsinya dengan baik, sehingga tidak terjadi masalah pengaturtan seperti labuh tambat di pelabuhan.

Hasil wawancara juga telah dikemukakan oleh bapak Maming pegawai perusahaan menyebutkan bahwa kantor Penyelenggara Pelabuhan dalam pengaturan labuh tambat kapal-kapal yang berkunjung di pelabuhan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga kapal-kapal yang masuk di dermaga pelabuhan dapat melaksanakan aktifitas dengan baik pula.

Hasil observasi (pengamatan) menunjukkan bahwa pelayanan jasa kepelabuhanan kepada kapal-kapal yang berkunjung di pelabuhan Garongkong meliputi pelayanan jasa labuh, jasa pemanduan, jasa tambak, di dermaga dan jasa penggunaan alur - pelayaran. Setiap kapal yang masuk di pelabuhan tersebut juga melayani pemanduan kapal.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong sudah melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Menteri tersebut. Berdasarkan informasi tersebut maka dapat disebutkan bahwa kantor Penyelenggara Pelabuhan dalam pengaturan labuh tambat dan pemanduan kapal di pelabuhan Garongkong sudah berjalan dengan baik

b. Persepsi Kualitas Pelayanan pengaturan dalam bongkar muat kapal laut

Salah satu fungsi kantor Penyelenggara Pelabuhan adalah menyiapkan saena dan peralatan yang diperlukan bagi kapal yang akan melaksanakan kegiatan bongkar muat, misalnya penyediaan areal kade dermaga untuk tempat bongkar muat, menyediakan pergudangan bila diperlukan, menyiapkan peralatan/alat-

alat berat, seperti kran, dan eksapakator dan lain-lain yang diperlukan oleh perusahaan yang telah mengajukan permohonan melaksanakan bongkar muat.

Pelayanan bongkar muat di Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong sebagaimana disebutkan di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM Nomor 72 Tahun 2017. Sebagaimana diketahui bahwa pelabuhan sebagai tempat bongkar muat barang memerlukan jasa pelayanan dari Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagai instansi pemerintah perhubungan laut. Jasa pelayanan yang diberikan dalam rangka kegiatan bongkar muat terutama pengaturan dermaga lapangan bongkar muat barang. barang disini meliputi semua jenis komoditi termasuk hawan yang dibongkar/dimuat dari dan ke kapal. yang melaksanakan adalah Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagai lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ada beberapa komponen yang menonjol dalam rangka kegiatan bongkar muat, antara lain, adalah pelayanan di dermaga, cargodoring, penumpukan, pergudangan dan sebagainya.

Hasil wawancara dengan pak M. Atta menyebutkan bahwa kantor Penyelenggara Pelabuhan senantiasa siap memenuhi permohonan perusahaan bongkar muat untuk penggunaan lahan atau areal dermaga (kade pelabuhan) untuk digunakan kegiatan bongkar muat barang-barang, baik bongkaran dari kapal, maupun pemuatan barang ke kapal sudah berlangsung dengan baik.

Menurut pak Pa Armani kantor Penyelenggara Pelabuhan senantiasa melaksanakan fungsinya dengan baik, dalam memenuhi permohonan perusahaan bongkar muat barang di dermaga pelabuhan.

Berdasarkan informasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kantor Penyelenggara Pelabuhan telah melaksanakan fungsinya dengan baik untuk melayani kegiatan bongkar muat yang dilaksanakan perusahaan bongkar muat di pelabuhan Garongkong.

c. Persepsi Kualitas pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong dalam pelayanan publik

Untuk mengetahui apakah sesuatu pelayanan lebih memuaskan atau lebih baik maka ukuran atau standar pelayanan dapat dilihat dari kualitas pegawai kantor dalam pelayanan publik. Kualitas pegawai yang melayani

pada saat berintraksi atau melakukan kontak dengan pengguna jasa atau masyarakat selalu memancarkan, yaitu dapat senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, salam hangat.

Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pengguna jasa pelabuhan, baik perusahaan pelayaran maupun perusahaan bongkar muat, ekspedisi pengangkutan atau sebagai pelanggan, dan juga kerelaan, keikhlasan, ketulusan melayani terlihat dari kesediannya mengorbankan kepentingan pribadi dengan mengedepankan memberikan bantuan terbaik dari profesinya baik pemikiran yang berkualitas, maupun tenaga terampilnya dan waktunya yang sangat berharga.

Salah satu kriteria kualitas pegawai mengukur pelaksanaan pelayanan publik yang baik dalam pengurusan dokumen pelayaran, perkapalan dan surat-surat yang berhubungan dengan kegiatan bongkar muat di pelabuhan adalah sikap pegawai sebagai petugas Pelabuhan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hasil pengumpulan

data melalui observasi menunjukkan tentang penampilan pegawai di kantor tersebut dalam memberikan pelayanan adalah sudah cukup baik. Pelayanan pegawai antara lain pengadministrasian kedatangan dan keberangkatan kapal, pelayanan pengaturan labuh-tambat kapal di dermaga pelabuhan, pelayanan fasilitas bongkar muat barang, hewan dan pengawasan penumpang kapal, penggunaan sarana dan penggunaan peralatan kerja di pelabuhan serta hal-hal lain yang berkaitan dengan dokumen kapal dan muatan barang, yang berkerjama dengan pihak petugas bea dan cukai.

Ada beberapa perusahaan keagenan kapal dan perusahaan bongkar muat, sebagaimana telah dikemukakan dalam tabel 1 dan 2 di atas. Perusahaan tersebut setiap hari kerja melaksanakan kegiatan administrasi keagenan kapal dan kegiatan bongkar muat dan pengiriman barang (ekspedisi) di Pelabuhan. Oleh karena itu perusahaan tersebut sangat mengharapkan kualitas pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara yang telah dilaksanakan dengan informan yang bernama Ridewan, menunjukkan bahwa sikap pegawai pelayanan pada kantor Pelabuhan adalah sudah cukup baik. Menurut salah seorang anggota masyarakat yang sering mengurus

dokumen bongkar muat barang, dan hewan yang bernama Anwar pekerjaan pengusaha yang menyebutkan bahwa pegawai kantor Pelabuhan senantiasa memperlihatkan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan. Sebelum kita dilayani, biasanya kita disalami dan disapa dahulu, oleh Security, baru bertanya kepada kita, apa yang perlu kami bantu bu... Kemudian mengarahkan sesuai dengan maksud dan tujuan kita berkunjung di kantor tersebut.

Menurut informan yang bernama Cicar bahwa pelayanan pegawai pegawai kantor Pelabuhan sangat menyenangkan hati, karena pada umumnya cepat dalam memberikan pelayanan. Dan selalu mengucapkan terima kasih kepada kita setelah selesai melaksanakan pelayanan.

Hasil wawancara juga telah dilakukan kepada Yousuf seorang pegawai perusahaan yang telah memberikan pendapat yang sama, bahwa penampilan pegawai kantor Pelabuhan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada perusahaan pelayanan keagenan kapal dan perusahaan bongkar muat, serta usaha ekspedisi.

Hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa sikap yang diperlihatkan pegawai pada

kantor kantor Pelabuhan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung di kantor tersebut. Selalu memperlihatkan wajah yang ceria, sopan, dan senyum menyapa, sehingga pengunjung kantor merasa senang memperoleh pelayanan.

Hasil observasi (pengamatan) yang telah dilaksanakan penulis di lokasi penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai kantor Penyelenggara Pelabuhan memiliki penampilan positif di dalam memberikan pelayanan yang ditandai oleh keramahan, menyampaikan salam lebih dahulu kepada pengunjung, yaitu kepada karyawan dari perusahaan pelayaran, bongkar muat dan ekspedisi di Pelabuhan sehingga masyarakat tidak canggung berkomunikasi dengan baik pada pegawai kantor.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa para pegawai kantor Penyelenggara Pelabuhan menguasai pekerjaan bidang tugas masing-masing, sehingga mampu memperlihatkan penampilan yang baik dalam menghadapi pekerjaan yang dipercayakan kepada mereka.

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa penampilan pegawai di kantor Penyelenggara Pelabuhan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Terdapat

Security yang memberikan informasi kepada pengunjung, kemudian mengarahkan pengunjung sesuai maksud dan tujuannya..

Kinerja pelayanan kepelabuhanan merupakan kriteria untuk mengukur efektifitas pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang bernama Hiasbi pekerjaan pegawai perusahaan bongkar muat, bahwa pada saat kita berkunjung untuk melakukan pengurusan surat-surat atau dokumen bongkar muat kapal laut maka kami melihat pegawai selalu bekerja berdasarkan SOP masing-masing sehingga mereka dalam melaksanakan pekerjaan senantiasa terdapat kesesuaian sebagai ketentuan yang telah ada, sehingga kami merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada kami. Dengan demikian sebagian masyarakat atau perusahaan pelayaran dan bongkar muat yang mengatur bongkar muat barang yang bernilai ekonomi menilai bahwa kinerja pegawai yang bekerja di kantor Penyelenggara Pelabuhan adalah cukup berkualitas dalam memberikan pelayanan yang baik.

Hasil pengamatan (observasi) yang telah dilakukan penulis menunjukkan bahwa pegawai kantor Penyelenggara Pelabuhan, cukup berkualitas dalam

memberikan pelayanan, dimana selalu bekerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau sesuai dengan SOP yang ada, mengingat dokumen kepelabuhanan, baik dokumen kapal, maupun dokumen barang dan hewan serta penumpang kapal laut adalah sangat penting, sehingga pegawai dalam bekerja harus berupaya semaksimal mungkin untuk tidak membuat kesalahan.

Dengan demikian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja pegawai yang bekerja di kantor Penyelenggara Pelabuhan adalah cukup berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya.

2. Faktor Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong.

Walaupun sistem komputerisasi dinilai efektif dan efisien dalam mengerjakan dan menyelesaikan dokumen, namun dirasakan masih banyak hambatan yang dihadapi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong dalam pengoperasiannya.

Sistem komputerisasi untuk menangani berbagai administrasi kepelabuhanan masih dinilai baru sehingga masih terasa berbagai

hambatan dalam pelaksanaannya. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Pelabuhan Garongkong dalam penerapan kinerja standar pelayanan adalah:

a. SDM Pegawai

Kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan dan kesyahbandaran dipengaruhi oleh beberapa indikator dan salah satu indikator yang cukup berpengaruh adalah Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi kualitas SDM pegawai dalam memberikan pelayanan akan semakin baik pula kinerja dan kualitas pelayanan pembuatan dokumen yang berhubungan dengan kepelabuhanan dan kesyahbandaran. Kualitas SDM pegawai pelayanan, dapat dianalisis terhadap berbagai deskripsi, antara lain yang menonjol adalah disiplin kerja, kemampuan bekerja cepat dan tepat tanpa kesalahan administrasi misalnya pengetikan, kemampuan melaksanakan registrasi dan penyimpanan arsip, dan pengajuan untuk penandatanganan kepada pejabat yang berwenang menandatangani surat-surat kepelabuhanan. Selain dari pada itu adalah sikap menerima tamu (stakeholder/masyarakat) yang datang di kantor Penyelenggara Pelabuhan Garongkong yang membutuhkan

pelayanan. Penghormatan kepada tamu yang dilayani dengan sapaan yang menyenangkan adalah harapan bagi tamu atau pengunjung.

Perlunya SDM dalam mengoperasikan peralatan seperti komputer. Sistem komputerisasi, Alat-alat yang masih dirasakan baru, sehingga aparat yang ada belum lancar melaksanakan tugasnya, walaupun sebelumnya mengikuti pelatihan dasar. Pengetahuan pegawai yang mengarah ke komputerisasi masih minim,

b. Peralatan/sarana kantor

Faktor lain yang berpengaruh terhadap proses penyelesaian administrasi kepelabuhanan dan kesyahbandaran adalah kualitas peralatan perlengkapan kerja atau fasilitas kerja. Semakin baik dan lengkap peralatan kerja akan semakin mampu pegawai melaksanakan pelayanan dengan baik, yakni pekerjaan berjalan secara efektif dan efisien.

Peralatan yang digunakan dalam rangka pelayanan disesuaikan dengan keperluan, sehingga terdapat peralatan utama dan peralatan pembantu. Peralatan utama adalah Komputer dan printer khusus yang digunakan untuk administrasi kepelabuhanan. Sedangkan peralatan pembantu adalah yang berkaitan dengan keperluan tata usaha atau administrasi dan alat – alat

yang digunakan dilapangan.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong, hingga saat ini baru memiliki 5 unit komputer, yang dirasakan masih kurang dalam memberikan pelayanan. Selain daripada itu sarana dan prasarana kantor yang lain dirasakan kurang, baik jumlah maupun mutunya, seperti kursi, meja, lemari, dan kendaraan dinas. namun demikian kondisi gedung kantor Penyelenggara Pelabuhan sudah cukup baik untuk melaksanakan pelayanan kepelabuhanan.

A. Pembahasan

1. Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong.

Setelah dilaksanakan analisis secara kualitatif, maka diketahui bahwa pelabuhan Garongkong mempunyai potensi cukup besar untuk berkembang menjadi pelabuhan modern dalam melancarkan transportasi laut khususnya kegiatan antar pulau sehingga mobilitas masyarakat semakin tinggi untuk melaksanakan kegiatan ekonomi dan kegiatan-kegiatan sosial lainnya. Dalam rangka pengoperasian maka dituntut kualitas kerja yang baik dari pegawai yang bekerja di kantor Penyelenggara Pelabuhan.

Dengan demikian melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan yang beroperasi di pelabuhan tersebut, seperti perusahaan keagenan kapal, perusahaan bongkar muat, dan perusahaan ekspedisi, atau angkutan barang dari dan masuk pelabuhan tersebut maka berkembang mobilitas masyarakat yang bergerak dibidang perdagangan, pemasaran berbagai jenis komoditas barang yang di antar pulaukan, atau diekspor melalui Pelabuhan Garongkong tersebut.

Terdapat beberapa indikator tentang kualitas pelayanan, terutama : Pelayanan dan pengaturan labuh tambat. Salah satu fungsi dari pada kantor Penyelenggara Pelabuhan adalah mengatur pelayanan jasa pelabuhan terhadap kapal-kapal yang masuk berlabuh, bersandar di dermaga melakukan kegiatan bongkar muat. Peraturan yang mengatur tentang pengaturan pelayanan di pelabuhan adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan, dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Pelabuhan. Di dalam Peraturan Menteri tersebut dijelaskan secara detail tentang bentuk-bentuk pelayanan di pelabuhan dilengkapi dengan pengenaan tarif dalam berbagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan.

Pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana didalam Peraturan Menteri tersebut di atas disertai penjelasan pungutan tarif pelayanan. Adapun jenis pelayanan jasa kepelabuhan yang dilaksanakan di Pelabuhan Garongkong antara lain adalah pelayanan jasa kapal, pelayanan jasa barang, dan pelayanan jasa penumpang. Jasa pelayanan jasa kapal antara lain adalah pelayanan jasa labuh, pelayanan jasa pemanduan, pelayanan jasa bersandar di dermaga, pelayanan jasa penggunaan alur-pelayanan dan jasa keping.

Sebagaimana diketahui bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal berlabuh dan bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayanan dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Beberapa komponen yang menonjol dalam rangka kegiatan bongkar muat, antara lain, adalah pelayanan di dermaga, cargodoring, penumpukan, pergudangan dan sebagainya. Kantor Penyelenggara Pelabuhan telah

melaksanakan fungsinya dengan baik untuk melayani kegiatan bongkar muat yang dilaksanakan perusahaan bongkar muat di pelabuhan Garongkong.

Dalam rangka peningkatan kualitas pegawai dalam pelayanan publik, maka mengetahui sesuatu pelayanan lebih memuaskan atau lebih baik maka ukuran atau standar pelayanan dapat dilihat dari kualitas pegawai kantor dalam pelayanan publik. Kualitas pegawai yang melayani pada saat berintraksi atau melakukan kontak dengan pengguna jasa atau masyarakat selalu memancarkan, yaitu dapat senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, salam hangat.

2. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong

Terdapat beberapa faktor-faktor yang berpengaruh di kantor Pelabuhan Garongkong dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders, terutama SDM pegawai dan peralatan sarana kantor pelabuhan. Kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan dan kesyahbandaran dipengaruhi oleh beberapa indikator dan salah satu indikator yang cukup berpengaruh adalah SDM pegawai dalam memberikan

pelayanan. Semakin tinggi kualitas SDM pegawai dalam memberikan pelayanan akan semakin baik pula kinerja dan kualitas pelayanan pembuatan dokumen yang berhubungan dengan kepelabuhanan dan kesyahbandaran. Selain SDM pegawai maka peralatan/sarana kantor merupakan faktor yang berpengaruh. Semakin baik dan lengkap peralatan kerja akan semakin mampu pegawai melaksanakan pelayanan dengan baik, yakni pekerjaan berjalan secara efektif dan efisien. Peralatan yang digunakan dalam rangka pelayanan disesuaikan dengan keperluan, sehingga terdapat peralatan utama dan peralatan pembantu. Peralatan utama adalah Komputer dan printer khusus yang digunakan untuk administrasi kepelabuhanan. Sedangkan peralatan pembantu adalah yang berkaitan dengan keperluan tata usaha atau administrasi dan alat – alat yang digunakan dilapangan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru adalah sudah cukup baik, namun belum optimal.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa, di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru adalah Sumber Daya Manusia pegawai dan sarana peralatan /sarana kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Garongkong Kabupaten Barru.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Di sarankan supaya kualitas pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kabupaten Barru di tingkatkan lagi.
2. Disarankan supaya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana peralatan / sarana kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru di tingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Khusaini, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pepsuasan Konsumen di SPA Club Area Yogyakarta*. Skripsi, Fak.Ilmু Keolahragaan, UNY, Yogyakarta
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014), *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.
- Elfindo Gultom, 2017, *Pelabuhan Indonesia sebagai penyumbang devisa negara dalam perspektif hukum bisnis*, Karun, Jrnal, Vol.19 No,3 Agustus 2017, fakultas Hukum Univesitas Tri Sakti, Jakarta
- Fadlan Satria, 2017, *Persepsi masyarakat dan Persepsi Perusahaan Terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT.Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan, Bandar Lampung*, Skripsi, Fakultas Prtanian, Universitas Lampung.
- FenaWulandari,2017,*PelaksanaanPrim,a pada Dinas Kearsipan Perpustakaan Kabupaten Purmorejo*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ferdi Sputra, 2016, *Analisa Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KMP Teluk Sinabang (Studi kasus Labuhan Haji Simelue)*, Skripsi, Universitas Teluk Umar Meulaboh.
- Jalaluddin rahmat, 2011, *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Penerbit PT.Remaja Rosdarika,

- Kotler dan Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, (Bob Sabran, terjemahan) Erlangga
- Nurpaisal, 2014, *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*, Skripsi STIA Al Gazali Barru
- Nuryanti Mustari, 2012, *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Perspektif New Publik Service*, Jurnal Ibnu kaldum, Vol.VII, Edisi ke3, Nopember 2012
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Syamsu, 2012, *Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ralla, Kabupaten Barru*, Skripsi, STIA Al Gazali Barru
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung Cetakan ke-7, Alfabeta
- Tri Arista, 2018, *Persepsi Masyarakat Mengenai Pembangunan Pasar Oleh Pemerintah Desa Karang Anyer*, Skripsi, Fisipol, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Toni Wijaya (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta, PT. Indeks
- Yulian,E, 2010, *Persepsi Anggota Kelompok Tani Padi Hebrida Terhadap Program Bantuan Langsung Benih Unggul (BLBU) di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan*, Jurnal, Volume 1 Nomor3 , 13-15, Universitas Lampung, Lampung
- Zulian Yamit (2010), *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia
- Zulkifli, A, 2017, *Pengaruh Pelabuhan Bira Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Desa Bira Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba*. Skripsi, UIN Alauddin, Makassar

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1999 tentang *Pelabuhan*
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayanan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan, 2002, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.53 Tahun 2002 *Tentang Tatanan Pelabuhan Nasional, Jakarta*
- Menteri Perhubungan 2002, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.63 Tahun 2002 *Tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Pelabuhan*
- Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah, Nomor 69 tahun 2001, *Tentang Kepelabuhanan*, Jakarta