

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Labuh Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan Dan Laut Provinsi Sumatera Selatan***Analysis Of The Quality Of Porting Services In The Regional Technical Implementation Units Of River, Lake, Crossing And Sea Transport Organizers Of South Sumatra Province*****Endang R. Malau^{1*}, Amiruddin Sandy², Sri Sulastri³**¹ Magister Ilmu Administrasi Publik. STISIPOL Candradimuka. Indonesia² STISIPOL Candradimuka. Indonesia³ STISIPOL Candradimuka. Indonesia* Email correspondences: amiruddin.sandy@stisipolcandradimuka.ac.id**ABSTRAK**

Pelaksanaan kegiatan labuh, provinsi memiliki hak untuk menentukan jarak sejauh 12 mil dari permukaan laut, sementara hak sisanya berada di bawah Kementerian Kelautan dan Perikanan. Biaya jasa labuh kapal ditentukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 tentang Tarif Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kementerian Kelautan dan Perikanan. Tarif ini berdasarkan harga yang telah ditetapkan oleh otoritas pelabuhan sesuai dengan peraturan pemerintah, dan perhitungannya adalah sebagai berikut: Untuk kapal dengan berat kurang dari 30 GT yang berlabuh selama kurang dari 30 hari, tarif dihitung berdasarkan jumlah hari yang digunakan. Untuk kapal dengan berat lebih dari 30 GT yang berlabuh selama kurang dari 30 hari, tarif dihitung berdasarkan jumlah hari, panjang kapal, dan harga per ¼ etmal sebesar Rp 750 (Rp 3000). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan, dan Laut (UPTD PASDSPL) Provinsi Sumatera Selatan. Permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah keterlambatan dalam penerbitan tagihan jasa labuh dan seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan kapal. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, UPTD PASDSPL Provinsi Sumatera Selatan memberikan pelayanan jasa labuh yang baik. Namun, masih terdapat beberapa hambatan dan kendala, terutama terkait dengan lamanya proses penerbitan tagihan jasa labuh dan seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan kapal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Jasa Labuh, Penerimaan bukan pajak**ABSTRACT**

Carrying out anchoring activities, the province has the right to determine a distance of 12 miles from sea level, while the remaining rights are under the Ministry of Maritime Affairs and Fisheries. Ship docking service fees are determined in accordance with Government Regulation No. 75 of 2015 concerning Tariffs for Types of Non-Tax State Revenue (PNBP) in the Ministry of Maritime Affairs and Fisheries. This tariff is based on the price set by the port authority in accordance with government regulations, and the calculation is as follows: For ships weighing less than 30 GT that are in port for less than 30 days, rates are calculated based on the number of days used. For ships weighing more than 30 GT which are anchored for less than 30 days, the rate is calculated based on the number of

days, length of the ship, and price per ¼ etmal of IDR 750 (IDR 3000). This research aims to analyze the quality of anchoring services in the Regional Technical Implementation Unit for River, Lake, Ferry and Sea Transport (UPTD PASDSPL) South Sumatra Province. The problems identified in this research are delays in issuing bills for docking services and frequent delays in ship departure schedules. The data analysis method used in this research is qualitative data analysis. The results of this research show that overall, UPTD PASDSPL South Sumatra Province provides good anchoring services. However, there are still several obstacles and obstacles, especially related to the long process of issuing docking service bills and frequent delays in ship departure schedules.

Keywords: Service Quality, Docking Services, Non-Tax Revenue

PENDAHULUAN

Dalam melakukan kegiatan labuh, hak provinsi yaitu 12 mil dari permukaan ke laut, sisanya hak Kementerian Kelautan dan Perikanan. Adapun besar jasa labuh kapal dipungut sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kementerian Kelautan dan

Perikanan. Dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak pelabuhan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Berikut ini pembagian kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi tentang jasa labuh dan penggunaan perairan, dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1
Pembagian Kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi

Di bawah ini adalah perhitungan biaya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.75 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis dan Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: a. Biaya pelayanan penambatan selama kurang dari 30 hari

untuk kapal dengan berat kotor 5-30 GT
Biaya = Jumlah hari × Tarif b. Biaya pelayanan penambatan selama kurang dari 30 hari untuk kapal dengan berat kotor lebih dari 30 GT
Biaya = Jumlah hari ×

panjang kapal/GT × Rp 750 per 1/4 hari (Rp 3000)

Berikut ini data jumlah kapal yang berlabuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut (UPTD PASDPL) Provinsi Sumatera sebanyak 56 kapal. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada lampiran.

Akan tetapi dalam memberikan Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut (UPTD PASDPL) Provinsi Sumatera Selatan masih terdapat kendala/ hambatan antara lain:

a. Waktu dalam penerbitan tagihan jasa labuh yang terlalu lama.

Waktu dalam penerbitan tagihan jasa labuh yang terlalu lama yaitu antara 30 menit sampai 2 jam. Waktu yang terlalu lama dalam penerbitan suatu dokumen disebabkan oleh beberapa faktor, seperti dokumen persyaratan yang tidak lengkap atau tidak sesuai, banyaknya antrian, kurangnya pegawai yang melayani pengguna jasa, waktu jam

kerja yang terbatas, maupun tidak stabilnya fasilitas penunjang seperti jaringan internet, komputer, dan printer yang sering bermasalah. Idealnya dalam merespon pelayanan operasional jasa labuh dibutuhkan waktu ± 20 menit untuk setiap permohonan dari pemilik kapal/ perusahaan.

b. Jadwal keberangkatan kapal sering terlambat

Kapal yang akan berangkat sering mengalami keterlambatan dikarenakan kapal tidak bisa berangkat sebelum keluarnya surat Tagihan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi daerah).

Permasalahan di atas merupakan gambaran masih lemahnya Pelayanan Jasa Labuh. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang: “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut (UPTD PASDPL) Provinsi Sumatera Selatan”. Berikut Daftar Perusahaan dan Perorangan yang telah melakukan Pembayaran jasa labuh :

Daftar Nama Perusahaan Membayar Jasa Labuh

NO	Nama Perusahaan	NOMOR HP	TOTAL GT	TARIF X KUNJUNGAN	
1	Pt. Hoktong		1544	55	2
2	Pt. Kharisma Karya Samudra		75	55	2
3	Pt. Panca Samudra Simpati	81171001131	538	55	2
4	Pt. Sederhana Citra Bersama	0821-77829900	116	55	2
5	Pt. Sederhana Jaya Bersama	0821-77829900	116	55	2
6	Pt. Sumber Musi Sejati		86	55	2
7	Pt. Sunan Rubber		852	55	2
8	Pt. Hevea Mk		1233	55	2
9	Pt. Sederhana Karya Musi		1202	55	2

10	Pt. Sritrang Lingga Indonesia		404	55	2
11	Pt. Aneka Bumi Pratama	081373359814 (Suroso)	859	55	2
12	Pt. Remco		334	55	2
13	Pt. Garuda Multi Transport		61	55	2
14	Pt. Sekawan Kontrindo	0853-67274513	2815	55	2
15	Pt. Pelayaran Aneka Atlancindo Nidyatama		1681	55	2
16	Pt. Biduk Mas		1828	55	2
17	Pt. Prasadha Aneka Niaga		761	55	2
18	Pt. Pinago Utama	81271912821	508	55	2
19	Pt. Selaras Unggul Bersama		1051	55	2
20	Pt. Pelayaran Barokah Shipping Line		2786	55	2
21	Pt. Wistara Lemabang		186	55	2
22	Pt. Tunas Baru Lampung		810	55	2
23	Pt. Gelora Citra Kimia Abadi		479	55	2
24	Pt. Anita Jaya		2615	55	2
25	Sdr. Rehan		13	55	2
26	Sampurna Mandiri		766	55	2
27	Fredy Wijaya		2429	55	2
28	Kem Musi Marindo		650	55	2
29	Winarto Krisnadi		860	55	2
30	M. Syafe'i		207	55	2
31	Sdr. HENDI	0812-7333195	1908	55	2
32	Pt. Cipta Lestri Sawit		1373	55	2
33	Rati		61	55	2
34	Pt. Samudera Perdana Selaras	0822-81528490	735	55	2
35	Pt. Selatan Agro Makmur Lestari		1381	55	2
36	Pt. Tunas Baru Lampung Tbk	81368430074	198	55	2
37	Pt. Payung Samudera	0821-79161251	52	55	2
38	Sdr. Teddy Jonathan		238	55	2
39	Ms Penawar		2319	55	2
40	Pt. Raja Musi Perkasa		726	55	2
41	Pt. Purnama Sari Mandiri		312	55	2
42	Pt. Purnama Sari Mandiri		329	55	2
43	Sdr. M. Afrizal		141	55	2
44	Sdr. M. Thaddeus Brandon Jk		153	55	2
45	Pt. Restu Prima Lestari		299	55	2
	Sdr. Iman		155	55	2

46					
47	Pt. Lautan Sarana Mulya Jaya		381	55	2
48	Pt. Musi Perkasa		120	55	2
49	Pt. Banyu Kahuripan Indonesia	0823-73870447	79	55	2
50	Sdr. Abdullah			55	2
51	Sdr. Ir.A.Hasani Murni		195	55	2
52	Sdr.Ahmad Luthfi Ab	81273733888	167	55	2
53	Sdr.M.Dapit		13	55	2
54	Sdr. Thedi Abdullah Fandi		47	55	2
55	Sdr.Ardin Rozandi		287	55	2
56	Pt. Cipta Marga Nusantara		34	55	2
57	PT.Bukit Asam Tbk			55	2
58	Sdr. Norman			55	2
59	Sdr. Sisilia			55	2
60	Sdr. Juliandi			55	2
61	Jonianto			55	2
62	Depot Surya Gemilang			55	2

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan, sebagai berikut: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut (UPTD PASDPL) Provinsi Sumatera Selatan? Adapun Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut (UPTD PASDSPL) Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat teoritis yaitu memperkaya Ilmu Administrasi Publik khususnya Kebijakan Publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Toha dalam Rustiana (2010: 12) menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi salah satu penentu utama dalam

menilai kualitas administrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Meskipun pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak memiliki tujuan untuk mencari keuntungan finansial (profit), namun tetap harus memberikan prioritas pada kualitas layanan yang memenuhi tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat. Hal ini adalah faktor yang membedakan sektor pemerintah dari sektor swasta.

1. Selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan koleganya (1990: 25-26) menggambarkan bahwa dari sepuluh aspek kualitas pelayanan yang ada, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai "The Five SERVQUAL". Kelima dimensi ini ditemukan melalui analisis sistematis terhadap evaluasi kualitas pelayanan, yang berdasarkan pada hasil wawancara dengan pelanggan dari

berbagai sektor layanan atau jasa. Berikut adalah rincian dari "The Five SERVQUAL":

2. Tangibles, yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
3. Reliability, yang mengacu pada kemampuan untuk menjalankan layanan yang telah dijanjikan dengan andal dan akurat.
4. Responsiveness, yang menunjukkan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
5. Assurance, yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
6. Empathy, yaitu perhatian dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada kebutuhan individu pelanggannya. Empati adalah kemampuan perusahaan untuk memahami dan meresapi pengalaman pribadi pelanggan, didasarkan pada kesamaan pengalaman di antara pihak yang terlibat dalam komunikasi. (<http://www.coremap.co.id/downloads>, Selasa, 7 November 2016).

Penjelasan tentang unsur-unsur standar pelayanan yang berkualitas berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yang telah diperbarui oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut meliputi:

- a. Aspek Fisik (Tangible): Menyangkut ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan. Ini berarti pelanggan atau konsumen menilai kualitas pelayanan dari fisik atau infrastruktur yang disediakan dalam proses pelayanan.

- b. Keandalan (Reliability): Berkaitan dengan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keandalan adalah tentang sejauh mana organisasi dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan.

- c. Daya Tanggap (Responsiveness): Merujuk pada ketepatan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, serta biaya pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna pelayanan. Responsiveness menunjukkan sejauh mana organisasi mampu merespons kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cepat dan efisien.

- d. Jaminan (Assurance): Melibatkan perilaku pelaksana pelayanan dalam menghadapi dan melayani para pengguna pelayanan dengan profesionalisme. Ini berarti organisasi harus memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pelayanan mereka berkualitas dan dapat diandalkan.

- e. Empati: Merujuk pada perhatian dan keadilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan. Empati adalah tentang kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan serta masalah pelanggan dengan cara yang empatik dan adil.

Dari perspektif pelanggan atau konsumen, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pelayanan umum. Persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan ini menjadi dasar bagi upaya perbaikan

pelayanan. Ini mencerminkan pentingnya organisasi untuk mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan serta harapan pelanggan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana

Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan. Informan dalam penelitian ini adalah

1. Kepala Seksi Operasional
2. Petugas pelayanan penerbitan jasa labuh
3. Pemilik kapal sebanyak 3 orang
4. Perusahaan sebanyak 3 perusahaan

Definisi operasional dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan	1. <i>Tangible</i>	a. Penampilan fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Pegawai d. Bahan komunikasi
	2. <i>Reliability</i>	a. Kesesuaian kegiatan dan alur operasional b. Kesesuaian waktu pelayanan dengan standar c. Ketelitian pegawai
	3. <i>Responsiveness</i>	a. Kompetensi dan profesionalisme pelayanan b. Kemampuan menyediakan layanan dengan cepat, tepat dan handal
	4. <i>Assurance</i>	a. Keyakinan dari penampilan pegawai b. Kejelasan informasi c. Kemampuan pengetahuan pegawai
	5. <i>Emphaty</i>	a. Keramahan dan kesopanan pegawai b. Kesiediaan pegawai mendengarkan permasalahan c. Kecepatan pegawai dan memahami permasalahan menyelesaikan pelanggan

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dkk (1990 : 25-26)

Pengambilan data dilakukan melalui tiga metode berbeda: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan pendekatan analisis data kualitatif yang disusun oleh Miles, Huberman, dan Saldana sebagaimana yang dijelaskan oleh Mudir (2016). Metode ini melibatkan proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif (*interaktive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles Huberman dan Saldana (2014). Teknik analisis data model interaktif berlangsung dalam tiga tahap berikut: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*).

HASIL PENELITIAN

1. *Tangible*

a. Penampilan Fasilitas Fisik

Penampilan fasilitas fisik berupa gedung dan ruang tempat kerja di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan sudah mampu mendukung proses pelayanan jasa labuh kepada pemilik kapal. Hal ini dapat dilihat dari gedung dalam pelayanan jasa labuh yang berlokasi di tengah kota/strategis, serta Ruang tempat kerja Seksi Operasional yang bersih, sudah memiliki sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang cukup terang, tata letak yang teratur dan warna dinding yang nyaman untuk dipandang.

b. Perlengkapan

Perlengkapan dalam memberikan Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan sudah didukung oleh perlengkapan yang memadai. Adapun perlengkapan yang menunjang pelaksanaan Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari meja, kursi, komputer, printer, Alat Tulis Kantor, Nota Estimasi Perhitungan Retribusi Daerah dan lembar verifikasi.

c. Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, hasil dokumentasi dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam pegawai Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan sudah memadai. Hal ini dari pegawai yang terlibat sebanyak 7 orang yang terdiri dari Kepala Seksi Operasional sebanyak 1 orang dan Petugas pelayanan penerbitan jasa labuh sebanyak 6 orang.

d. Bahan Komunikasi

Komunikasi yang baik dan menghargai pemilik kapal/ perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari dalam melayani pemilik kapal/ perusahaan, pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan bersikap Saling Menghargai, menjadi Pendengar yang baik, Empati atau kemampuan merasakan apa yang dirasakan pihak lain, Berbicara dengan baik dan jelas, Jujur dan Sabar.

2. *Reliability*

a. Kesesuaian Kegiatan Dan Alur Operasional

Pelayanan jasa labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan sesuai dengan alur operasional yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari alur operasional dalam memberikan Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan yaitu 1) pemohon menyampaikan berkas persyaratan kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, 2) Pemeriksaan Administrasi, 3) Apabila berkas diterima akan diproses SKRD, dan apabila ditolak dikembalikan ke pemohon, 4) pemohon melakukan pembayaran ke bank sumsel, 5) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran SKRD, 6) Bukti validasi pelunasan

b. Kesesuaian Waktu Pelayanan Dengan Standar

Berdasarkan hasil wawancara, hasil dokumentasi dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan jasa labuh belum dilaksanakan sesuai dengan standart waktu pelayanan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari Waktu dalam penerbitan tagihan jasa labuh yang terlalu lama yaitu antara 30 menit sampai 2 jam. Waktu yang terlalu lama dalam penerbitan suatu dokumen disebabkan oleh beberapa faktor, seperti dokumen persyaratan yang

tidaklengkap atau tidak sesuai, banyaknya antrian, kurangnya pegawai yang melayanipengguna jasa, waktu jam kerja yang terbatas, maupun tidak stabilnya fasilitaspenunjang seperti jaringan internet, komputer, dan printer yang sering bermasalah. Idealnya dalam merespon pelayanan operasional jasa labuh dibutuhkan waktu ± 20 menit untuk setiap permohonan dari pemilik kapal/perusahaan.

c. Ketelitian pegawai

Pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan sudah memberikan pelayanan jasa labuh dengan penuh ketelitian dalam bidang pekerjaan yang dikerjakan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai sudah teliti melakukan pemeriksaan berkas administrasi, teliti dalam mengetik lembar verifikasi, teliti dalam melakukan proses penetapan Surat Penetapan Retribusi Daerah dan sebagainya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kompetensi Dan Profesionalisme Pelayanan

Pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara terampil dan kompeten. Hal ini terlihat dari karyawan yang memberikan pelayanan di pelabuhan, yang memiliki: 1) pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas mereka, 2) memberikan pelayanan dengan keadilan, profesionalisme, dan inklusivitas, bukan hanya berdasarkan kesesuaian keahlian dengan tugas yang diberikan, 3) kemampuan dan keterampilan untuk memahami serta menjalankan aspirasi dan kebutuhan pemilik kapal atau perusahaan

dalam pelaksanaan program pelayanan di pelabuhan.

b. Kemampuan Menyediakan Layanan Dengan Cepat, Tepat Dan Handal

Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan belum mempunyai Kemampuan menyediakan layanan dengan cepat, tepat dan handal dalam memberikan Pelayanan Jasa Labuh, pegawai. Hal dapat diamati dari kenyataan bahwa kadang-kadang jadwal sandar kapal tidak dapat dijalankan sesuai rencana yang telah ditetapkan karena kekurangan tenaga kerja yang bertanggung jawab dalam layanan labuh. Dalam konteks ini, keberadaan sumber daya manusia sangat penting untuk efektif menangani dan mengelola proses sandar kapal, termasuk pengurusan dokumen kapal sebelum memulai kegiatan pelayanan masih belum memadai.

Hal ini mengakibatkan Kapal yang akan berangkat sering mengalami keterlambatan dikarenakan kapal tidak bisa berangkat sebelum keluarnya surat Tagihan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi daerah).

4. Jaminan (*assurance*)

a. Keyakinan Dari Penampilan Pegawai

Pegawai sudah bisa memberikan keyakinan kepada pemilik kapal/perusahaan sehingga pemilik kapal/perusahaan dapat terlayani dengan baik dan membuat pemilik kapal/perusahaan puas dengan standar layanan jasa labuh. Adapun Standar penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa labuh meliputi standar dalam berpakaian penampilan fisik.

b. Kejelasan Informasi

Pegawai sudah memberikan pelayanan jasa labuh telah memberikan kejelasan informasi kepada pemilik kapal/perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan jasa labuh telah memberikan kejelasan informasi kepada pemilik kapal/perusahaan dalam hal: a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan jasa labuh, terdiri dari surat permohonan, surat ukur kapal dan sertifikasi keselamatan kapal. b. Prosedur dan tata cara pelayanan jasa labuh, dapat dilihat pada halaman 87. c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan jasa labuh dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan jasa labuh yaitu Seksi Operasional. d. Rincian biaya/ tarif pelayanan jasa labuh dan tata cara pembayaran, yaitu (1) Nilai jasa tambat labuh < 30 hari, untuk kapal 5-30 GT Jumlah hari × Tarif. (2) Nilai jasa tambat labuh < 30 hari, untuk kapal >30 GT Jumlah hari × panjang/GT × Rp 750-per ¼ etmal (Rp 3000). e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan jasa labuh yaitu ± 20 menit.

c. Kemampuan Pengetahuan Pegawai

Pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan Seseorang telah memiliki tingkat kompetensi yang tinggi, keahlian yang mumpuni, serta sikap yang positif. Mereka juga memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi dengan baik, serta mampu untuk menjalankan misi dan visi yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, pegawai

tersebut memiliki pemahaman yang mendalam tentang persyaratan, tarif retribusi, serta prosedur pelayanan dalam layanan jasa labuh dan sejenisnya.

5. Emphaty

a. Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Pegawai telah menerapkan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan jasa labuh kepada pemilik kapal/ perusahaan. Adapun Kesopanan dan Keramahan petugas dapat dilihat dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan saling menghormati dan menanggapi kritik dan saran dari pemilik kapal/ perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai dalam memberikan pelayanan jasa labuh selalu senyum yang diterapkan kepada seluruh Pegawai dan pemilik kapal/ perusahaan serta dalam menyikapi saran atau masukan dari pemilik kapal/ perusahaan, bila saran masukan kurang tepat maka pegawai tersebut dengan sabar memberikan penjelasan secara detail kepada pemilik kapal/ perusahaan. Sedangkan saran yang membangun diterima dan berusaha dilaksanakan.

b. Kesiediaan Pegawai

Mendengarkan Permasalahan

Pegawai sudah Mendengarkan Permasalahan yang dialami pemilik kapal/ perusahaan dengan baik. Pegawai juga merespon permasalahan yang disampaikan oleh pemilik kapal/ perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pegawai melayani pemilik kapal/ perusahaan dengan baik. Pegawai Mendengarkan Permasalahan yang dihadapi oleh pemilik kapal/ perusahaan dan memberi pengarahan terkait dengan permasalahan tersebut. Selain itu, pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut

Provinsi Sumatera Selatan juga menanggapi dan menindaklanjuti permasalahan yang diberikan oleh pemilik kapal/ perusahaan dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai permasalahan secara bijaksana, mendetail, dan mengarahkan.

c. Kecepatan Pegawai Dan Memahami Permasalahan Menyelesaikan Pelanggan

Pegawai sudah dapat Memahami Permasalahan yang dihadapi pemilik kapal/ perusahaan serta Menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi pemilik kapal/ perusahaan, pegawai segera menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat, ramah, dan meyakinkan serta menjelaskan cara penyelesaiannya kepada pemilik kapal/ perusahaan

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab – bab terdahulu, mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Labuh di Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Angkutan Sungai, Danau, Penyeberangan dan Laut Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan Pelayanan jasa labuh sudah dilaksanakan dengan baik walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambata/ kendala yaitu Waktu dalam penerbitan tagihan jasa labuh yang terlalu lama serta Jadwal keberangkatan kapal sering terlambat. Untuk lebih jelasnya, akan diuraikan sebagai berikut.

1. *Tangibles*, Pegawai belum dilaksanakan dengan baik. Sedangkan Bahan komunikasi, Penampilan fasilitas fisik, dan Perlengkapan, sudah dilaksanakan dengan baik.
2. *Reliability*, terdiri dari: Kesesuaian kegiatan dan alur operasional, dan Ketelitian pegawai sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan Kesesuaian waktu pelayanan dengan standar belum dilaksanakan dengan baik.
3. *Responsiveness*, terdiri dari: Kompetensi dan profesionalisme pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan Kemampuan menyediakan layanan dengan cepat, tepat dan handal belum dilaksanakan dengan baik.
4. *Assurance*, terdiri dari: Keyakinan dari penampilan pegawai dan Kemampuan pengetahuan pegawai dan kejelasan informasi sudah dilaksanakan dengan baik
5. *Emphaty*, terdiri dari: Keramahan dan kesopanan pegawai, Kesiediaan pegawai mendengarkan permasalahan dan Kecepatan pegawai dan memahami permasalahan menyelesaikan pelanggan sudah dilaksanakan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syarifuddin. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif, Yogyakarta.BPFE.
- Benington, Jhonand Moore, MarkH. 2011. Public Value. Theory & Practice.Newyork. Palgrave Macmillan
- Boediono B. 2003.Pelayanan Prima Perpajakan.Jakarta. PT.Aneka Cipta
- Creswell, Jhon W.2010.Research Design Pendekatan Kualitatif ,Kuantitatif, dan Mixed.Yogyakarta.Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto,Agus.2011.Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi.Jakarta.PT Gramedia Pustaka Utama
- Fajaruddin, Iwan. 2009. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Purworejo (Analisis Indeks Costumer Satisfaction).Yogyakarta.MAP-UGM.
- Gasperz,Vincent.1997. Manajemen Kualitas; Penerapan Konsep-konse kualitas Dalam Manajemen Bisnis. Jakarta. Yayasan Indonesia Emas Gramedia PustakaUtama.
- Handoko, T. Hani.2000. Manajemen Personaliadan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta.BPFE.
- Harahap, TriRustiana, 2010. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (StudiKasus KTP d iKota Bekasi).Yogyakarta.MAP-UGM.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik; Berbasis Dynamic PolicyAnalisis.Yogyakarta.GavaM edia.
- Liff,Stewart.2007.Managing Government Employees (Howto MotivateYour People Deal With Difficult Issues. And Achieve Tangible Results). Newyork.Amacom (American Management Association).
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Mahkota,Nurhafiz.2008. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Serquel (studi kasus pada Bank Mandiri SBDC Jakarta Kota). Yogyakarta.MAP-UGM.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

- Moenir H.A.S., 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nasution, m, Nur. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (total Quality Management) Edisi Kedua. Bogor. Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. 1998. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta. Yogyakarta Press.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996, Mewirausahakan Birokrasi, Reinventing Government, diterjemahkan oleh Abdul Rosyid, Jakarta: Pustaka Binawan Pressindo
- Parasutaman, Zeithamel, A. Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations. United States of America. The Free Press A Division of Macmillan, Inc.
- Parsons, Wayne. 2005. Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan. Jakarta. Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- Prakoso, Joko. 1992. Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil di Indonesia. Jakarta. Sinar Grafika.
- Purwanto, E. Adan Sulistyastuti, D.R. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial. Yogyakarta. Gava Media.
- Rahayu, Amy, Y.S, 1997. Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Serqual) dalam Jurnal Bisnis dan Birokrasi No.1 Vol.1
- Ratminto & Winarsih, Atiksepti, 2005, Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal), Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Riduan. 2006. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung. Alfabeta.
- Sianipar, J.P.G. 1998. Pelayanan Prima. Jakarta. LAN-RI
- Simamora, Henry. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia; Yogyakarta. STIE- YKPN.
- Sudirmandan Lukman, Sampara. 1999. Visi, Misi dan Manajemen Pelayanan Prima, Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah. Cisarua. Bogor.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Tandiatu, Bertnadius. 2006. Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan di RSUD DR. JAAPSOLOSSA, MSi Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua). Yogyakarta. MAP-UGM.
- Thoha, Mifta. 2009. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta. Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy, 1997, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Andi Press
- Tjiptono, Fandy, 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi
- Trigono. 1997. Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. LP3ES.
- Yamit, Zulian. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta. Ekonisia