

## **Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan** *Evaluation level of service Achievement in Port of Balikpapan*

**Dedy Arianto**

Puslitbang Perhubungan Laut, Badan Litbang Perhubungan  
Jl. Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat  
e-mail: ddedyarianto@yahoo.com

Naskah diterima 1 Oktober 2014, diedit 15 Oktober 2014, dan disetujui terbit 28 Nopember 2014

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi pencapaian standar pelayanan di pelabuhan Balikpapan. Metode yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis regresi dan analisis trend. Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil analisis terhadap standar pelayanan (*level of service*) kapal, khususnya terkait dengan : sistem dan prosedur pelayanan kapal masuk; sistem dan prosedur perubahan dan pembatalan kedatangan kapal; sistem dan prosedur kapal pindah tambatan (*shifting*); sistem dan prosedur perpanjangan dan pengurangan waktu tambat; serta sistem dan prosedur pelayanan kapal keluar, secara berturut-turut rata-rata lama waktu pelayanan adalah sebesar : 69.61 menit; 15.45 menit; 83.87 menit; 51.41 menit; dan 86.24 menit, yang semuanya dalam kategori pelayanannya mengandung makna pelayanan yang biasa saja, tidak cepat dan juga tidak lambat, upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan konsekuensi perlunya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan kapal.

Kata Kunci : Standar pelayanan, Pelabuhan Balikpapan, Analisis Deskriptif, Analisis Trend dan Analisis Regresi.

### **ABSTRACT**

*This study aims to detrine and evaluate the service achievement the port of Balikpapan. The method used is descriptive analysis, regression analysis and trend analysis. The result of study expresced that the ship (level of service) still in the category of comnon performance, not fast, but not too slow. Analysis to be held related to the system and procedures of ship and entered; system and procedure changes and cancellation of arrival of the vessel; systems and procedures of the ship shifting; systems and procedures of extension and reduction of me mooring; and systems and procedures of shipevit. Tial for each level of service where: 69.61 minutes for ship entrance; 15:45 minutes for the system and procedure changes and cancellation of the arrival of the vessel; 83.87 minutes for systems and procedures to move the ship mooring (shifting); 51.41 minutes for systems and procedures extension and reduction of the mooring; and 86.24 minutes for systems and procedures of a ship out service. Efforts are being made to improve services is simplify systems and procedures ship service.*

*Key Words: Level of Service, Port of Balikpapan, Descriptie Analysis, Regression Analysis and Trend Analysis*

## PENDAHULUAN

Pelabuhan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan kegiatan distribusi barang dan pergerakan penumpang, sehingga dengan demikian mempunyai fungsi yang penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi. Namun demikian upaya untuk meningkatkan pelayanan di pelabuhan masih perlu dilakukan lebih intensif, mengingat dari data menunjukkan bahwa tingkat pelayanan jasa pelabuhan terhadap kapal maupun barang di Indonesia tergolong masih rendah bila dibandingkan dengan pelabuhan-pelabuhan negara lain. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya waktu kapal dan lamanya barang di pelabuhan. Tingkat atau standar pelayanan di pelabuhan dipengaruhi berbagai faktor, karena kegiatan di pelabuhan merupakan kegiatan yang cukup kompleks dengan melibatkan berbagai instansi. Salah satu faktor yang dinilai cukup penting adalah sistem dan prosedur kepelabuhanan yaitu sistem dan prosedur terkait dengan pelayanan terhadap kapal dan barang, mulai dari kapal atau barang masuk sampai keluar pelabuhan. Standar pelayanan (*level of service*) di pelabuhan pada umumnya terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu standar pelayanan terhadap kapal dan standar pelayanan terhadap barang yang dapat diukur melalui sistem dan prosedur pelayanannya. Khusus terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan terhadap kapal memiliki ukuran stau standar baku waktu pelayanan yang beragam pada setiap segmen pelayanan dan juga pada setiap pelabuhan.

Di beberapa pelabuhan yang diusahakan memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang satu sama lainnya berbeda, seperti misalnya di Pelabuhan Tanjung Emas. Pelaksanaan pelayanan kapal dan barang dilakukan melalui PPSA yang berada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, sedangkan yang kegiatan bersifat bisnis dilakukan di PT. Pelindo III Cabang Semarang. Prosedur dan operasional pelayanan kapal dan Barang mengacu pada Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas No SK 105/01/17/KSOP Tg. Emas-13 tanggal 1 Maret 2013 tentang Sistem Prosedur dan Operasional Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Tanjung Emas. Peningkatan pelayanan perlu ditelusuri melalui setiap segmen kegiatan pelayanan terhadap kapal, karena pada setiap segmen kegiatan dimaksud tingkat pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan menemukannya berbagai masalah yang ada pada setiap segmen kegiatan pelayanan terhadap kapal diupayakan untuk mengevaluasi pencapaian standar

pelayanan (*level of service*) pada setiap segmen pelayanan terhadap kapal berdasarkan atribut waktu pelayanan khususnya di Pelabuhan Balikpapan Untuk mengetahui sejauhmana kemampuan pelabuhan-pelabuhan tersebut dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, diperlukan penelitian untuk mengukur dan mengevaluasi pencapaian standar pelayanan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan pelabuhan tersebut.

## METODE

Sebagai bahan perbandingan dalam evaluasi pencapaian standar pelayanan di Pelabuhan Balikpapan, beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi diantaranya yaitu :Anggrahini (2010) [1] melakukan penelitian dengan tujuan mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan laut Ro-Ro di Banjarmasin. Metode pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan laut Ro-Ro. Analisis faktor digunakan untuk mengetahui faktor utama pelayanan angkutan laut Ro-Ro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan angkutan laut Ro-Ro di Pelabuhan Banjarmasin secara umum dinilai cukup baik oleh pengguna jasa. Ada beberapa aspek yang nilainya masih dirasa kurang baik, yakni kondisi fisik kapal, kondisi dermaga Trisakti Banjarmasin, informasi jadwal kapal, kapasitas tempat duduk di atas kapal, dan polusi udara yang ditimbulkan oleh kapal Ro-Ro. Dari hasil analisis faktor diperoleh 9 faktor utama pelayanan angkutan laut Ro-Ro, yaitu kenyamanan di ruang tunggu penumpang, kondisi dermaga, biaya, pelayanan di atas kapal, kesesuaian tarif dengan pelayanan, kejelasan informasi operasional, proses bongkar muat kendaraan ataupun barang, ketersediaan peralatan keselamatan dan kapasitas ruang muat di atas kapal, serta kondisi fisik kapal. Aspek pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan di Pelabuhan Banjarmasin adalah pengembangan Dermaga Trisakti, pemberian informasi yang jelas mengenai operasional angkutan laut Ro-Ro, serta peningkatan kenyamanan di ruang tunggu penumpang.

Aulia (2011) [2] melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan, dengan

menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yaitu 93 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Realibility* (X1), *Assurance* (X2), *Empathy* (X3), *Tangible* (X4), dan *Responsiveness* (X5), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif, dengan mana persamaan regresi  $Y = 2,621 + 0,105 X1 + 0,182 X2 + 0,145 X3 + 0,110 X4 + 0,373 X5$ . Selain itu, dengan uji-F dilihat bahwa kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (uji-t), semua variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk *Realibility* sebesar 0,042 atau 0,42%; *Assurance* sebesar 0,003 atau 0,3%; *Tangible* sebesar 0,000 atau 0%; *Empathy* 0,040 atau 0,40%; dan *Responsiveness* sebesar 0,017 atau 0,17%.

Ghufroni, (2012) [3], melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan pelabuhan tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Jangkar. Menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data kinerja pelayanan diperoleh dari hasil observasi langsung, arsip UPTD Pelabuhan Jangkar, dan dokumentasi. Sedangkan data mengenai tanggapan penumpang diperoleh dari kuesioner yang ditujukan kepada pengguna jasa pelabuhan. Jumlah sampel ditentukan 100 responden dengan teknik quota sampling, yang dipilih menggunakan metode incidental sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan data tanggapan penumpang dianalisis dengan teknik IPA (*Importance and Performance Analysis*).

Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pelabuhan secara umum cukup baik, tetapi masih perlu beberapa pembenahan agar pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Pelabuhan Jangkar lebih maksimal. Di sisi lain, berdasarkan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, hanya terdapat dua dari 9 indikator pelayanan yang masih kurang memuaskan. Artinya, secara umum pelayanan Pelabuhan Jangkar sudah cukup memuaskan para pengguna jasa pelabuhan. Saran untuk upaya perbaikan, antara lain diperlukan beberapa pembenahan fasilitas-fasilitas yang kondisinya tidak terawat atau rusak, seperti *dolphin*, *trestle* dermaga, areal parkir kendaraan, dan tiga buah toilet pelabuhan, agar tidak menimbulkan kerusakan lebih parah yang dapat mengganggu kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Jangkar.

Di samping itu, perlu adanya peningkatan kualitas kompetensi SDM Pelabuhan Jangkar. Hasil analisis IPA tentang tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, ada satu indikator yang harus menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan penumpang yang dinilai masih kurang memuaskan, yaitu asuransi kecelakaan.

Mutia (2008) [4], melakukan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis faktor eksternal dan faktor internal dengan persepsi konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, serta menganalisis tingkat kesesuaian persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen pengguna kapal penumpang PT. PELNI terhadap bentuk pelayanan *reliability* adalah cukup baik, *responsiveness* adalah cukup baik, *assurance* adalah baik, *empathy* adalah baik, dan *tangibles* adalah baik. Dengan demikian, berdasarkan rata-rata skor persepsi dapat diambil kesimpulan citra pelayanan jasa kapal penumpang PT. PELNI adalah baik. Usia, tingkat pendapatan, dan motif konsumen, tidak memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa kapal penumpang PT. PELNI. Tingkat pendidikan memiliki hubungan persepsi konsumen terhadap pelayanan *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Media komunikasi memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap *reliability* dan kelas kapal memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap *reliability* dan *tangibles*. Tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa kapal penumpang yang rendah atau perlu perbaikan adalah *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan yang memiliki persentase tingkat kesesuaian yang tinggi adalah *empathy* dan *tangibles*.

Pratama et al. (n.d) [5], melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang kapal ferry, untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kapal ferry rute ujung-kamal terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), dan yang terakhir untuk mengetahui strategi yang akan digunakan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Dari hasil untuk metode *SWOT*, didapatkan strategi SO1 memasang perangkat elektronik di ruang

tunggu keberangkatan yang berisi tentang informasi jadwal, tarif, dan tujuan. Strategi WO1, menambah jumlah ABK yang bertugas di pintu gerbang kendaraan dek bawah dan dek atas untuk menjaga keamanan saat naik dan turun kapal ferry. Strategi ST1, memberikan semua informasi yang terkini mengenai semua keadaan alam yang ada di perairan Selat Madura. Sedangkan Strategi WT1, melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap kondisi fisik dermaga I, II, dan III. Dari penelitian yang dilakukan, maka PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) harus meningkatkan kinerjanya agar penumpang dapat beralih menggunakan moda penyeberangan kapal ferry kembali.

Putra (2011) [6], melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Bau–bau, khususnya Pelabuhan Rakyat Jembatan Batu dan Sulaa. Sampel responden didapat dari 172 pemilik dan atau nahkoda kapal yang berdomisili di Bau–bau dengan berat kotor di bawah 7 Ton, dengan memberikan data kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan, dan diperkuat oleh wawancara terhadap beberapa pejabat dari Dinas Perhubungan. Data dari kuisisioner diolah secara kuantitatif dengan alat analisis korelasi sederhana Tau Kendall, koefisien Konkordansi Kendall, serta koefisien determinasi, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *x* (*independent*) terhadap variabel *y* (*dependent*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan yang signifikan, masing–masing dimensi tangibility sebesar 52%, begitu pula variabel *reliability* 64,9%, variabel *responsivness* 57,1 %, variabel *assurance* 45%, dan variabel *emphaty* sebesar 64,1%, terhadap variabel kepuasan. Koefisien determinasi dari indikator–indikator masing–masing dimensi kualitas pelayanan secara bersama–sama terhadap variabel kepuasan memiliki pengaruh sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 25% indikator lainnya tidak teramati di dalam penelitian ini. Kesimpulan hasil penelitian adalah bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik ataupun nahkoda kapal yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada Pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa saat ini adalah indikator kecukupan jumlah buruh pelabuhan, kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan, indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan, kecepatan pelayanan pengurusan dokumen, kehandalan sarana pelabuhan, kehandalan fasilitas pelayaran, dan keamanan pelabuhan.

Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian

Perhubungan (2011) [7], pernah melakukan kajian dengan tujuan menyusun konsep kebijakan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di terminal pelabuhan utama internasional. Hasil analisis menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: Meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan, di ruang tunggu penumpang. Beberapa tempat di ruang tunggu sudah cukup bersih namun area di sekitar ruang tunggu yang perlu ditingkatkan kebersihannya; Menambah fasilitas pelayanan kedatangan dari kapal berupa tangga atau jembatan ke kapal dan ketersediaan petunjuk atau informasi. Tangga atau jembatan perlu ditingkatkan kondisinya, sedang ketersediaan informasi dirasakan masih minim dan perlu penambahan; Menambah Ketersediaan fasilitas *Check–In*, seperti *Counter Desk*, kantor imigrasi, dan karantina, karena belum tersedia; Ketersediaan peralatan pendekteksian bahan, seperti *X–ray Inspection Machine*, *Explosive Detector*, *Walk Through Metal Detector*, atau *Handheld Metal Detector*, masih perlu penambahan; dan Ketersediaan dan kondisi peralatan pemantau lalu lintas orang, seperti *ISS (Integrated Security System)* dan *CCTV*, belum tersedia.

Rini (2007) [8] melakukan penelitian dengan tujuan untuk memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan Busway, menemukan faktor–faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah–langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator.

Dari 47 variabel pengamatan dihasilkan 10 faktor, yaitu faktor pertama adalah keamanan serta ketersediaan fasilitas dan pelayanan petugas, faktor ke–dua adalah penanganan parkir, faktor ke–tiga adalah pelayanan armada bus, faktor ke–empat adalah ticketing, faktor ke–lima adalah kebersihan dan kenyamanan, faktor–keenam adalah fasilitas tempat penyeberangan dan jalan akses memasuki halte, faktor ke–tujuh adalah aksesibilitas, faktor ke–delapan adalah keselamatan, faktor ke–sembilan adalah pelayanan umum operator, dan faktor ke–sepuluh adalah faktor pendukung. Dari hasil analisis faktor dapat diusulkan suatu rekomendasi peningkatan atau perbaikan pelayanan penumpang bus, kepada operator Busway Transjakarta. Rekomendasi dapat diprioritaskan oleh pihak terkait sehingga untuk koridor–koridor selanjutnya dapat lebih sempurna.

Wewra (2008) [9] melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan Terminal

Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Emas agar dapat lebih memfasilitasi aktivitas para pengguna jasanya dan mencerminkan suatu terminal penumpang yang merupakan salah satu fasilitas pokok pelabuhan bertaraf internasional.

Wicaksono (2013) [10], melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis kinerja PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi, dengan konsep *Balanced Scorecard*. Dari hasil analisis pengukuran kinerja pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi dapat disimpulkan bahwa dari keempat

perspektif yang dianalisis telah melampaui target yang ditetapkan perusahaan. Diharapkan perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerja–kinerja yang telah melampaui target, sehingga dapat membawa perusahaan ke arah yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi dan analisis *trend* untuk melihat pola kecenderungan arah kualitas pelayanan. Identifikasi variabel pengamatan segmen kegiatan pelayanan terhadap kapal adalah sebagai mana tabel 1 berikut.

Tabel 1.  
Identifikasi Variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal

Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Masuk	
A1	Pelayanan untuk Perusahaan pelayanan/ agen yang kapalnya akan berlabuh mengajukan PPKB dengan dapat melampirkan mastecable, surat ukur, manifest, loading list, PPKA dan daftar barang berbahaya ke P2JP. Khusus untuk pelayanan rakyat, permohonan dapat diajukan setelah kapal sandar (kawasan).
A2	Pelayanan untuk Melakukan registrasi awal dengan mengisi tanggal dan jam penerimaan serta nama jelas penerima pada PPKB.
A3	Pelayanan untuk Membuat perhitungan uper sebesar 100% dari permintaan jasa yang akan digunakan ditambah PPN dan biaya materai dan menyerahkannya kepada perusahaan pelayanan/agen, untuk segera dilunasi pada kasir/bank yang ditunjuk. Khusus untuk pengenaan uper pelayanan jasa pandu dan tunda dihitung sekaligus untuk gerakan masuk dan keluar.
A4	Pelayanan untuk Menerima bukti pelunasan dari perusahaan pelayanan/agen untuk pencatatan dan pemberian nomor JKM dan menyerahkan kembali kepada perusahaan pelayanan/agen
A5	Pelayanan untuk Melaksanakan rapat floating kapal bersama pengguna jasa di ruang P2JP pada saat permohonan PPKB diterima yang upernya telah dilunasi, selanjutnya menerapkan bentuk PPKB. Khusus perusahaan pelayanan/agen yang dibebaskan dari uper berdasarkan Surat Pernyataan kesanggupan pelunasan pembayaran nota tagihan yang disetujui oleh general manager, maka setelah menyerahkan PPKB langsung mengikuti rapat floating kapal.
A6	Pelayanan untuk PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani oleh penanggungjawab P2JP, selanjutnya diregistrasikan kembali sesuai registrasi awalnya. Setelah itu didistribusikan ke petugas operasional dan pihak lain yang terkait
A7	Pelayanan untuk Petugas operasional menyiapkan fasilitas dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan
A8	Pelayanan untuk Setelah kapal sandar, membuat bukti pelayanan bentuk 2A dan ditandatangani oleh nakhoda kapal, khusus untuk kapal yang tidak wajib pandu, bukti pelayanan ditandatangani oleh perusahaan pelayanan/agen.
A9	Pelayanan untuk Setiap pelayanan yang telah diberikan, petugas operasional menyerahkan bukti 2A setelah pelayanan ke P2JP untuk dilakukan input data dan selanjutnya menyerahkannya ke dinas keuangan melalui ekspedisi.
Sistem dan Prosedur Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal	
Pelayanan untuk Perubahan kedatangan kapal:	
B1.	a. Untuk kedatangan kapal yang lebih cepat dimana perubahan lebih dari 2 jam terhadap waktu yang telah ditetapkan pada penetapan terakhir, pengajuan permohonan selambat-lambatnya 4jam sebelum jadwal baru yang diminta.
	b. Untuk kedatangan kapal yang lebih lambat dimana perubahannya lebih dari 3 jam terhadap waktu yang telah ditetapkan pada penetapan terakhir, pengajuan permohonan selambat-lambatnya 4jam sebelum waktu yang telah ditetapkan dengan melampirkan PPKB pertama sebelumnya.
B2	Pelayanan untuk Pembatalan kedatangan kapal: perusahaan/agen harus mengajukan permohonan tertulis selambat-lambatnya 4jam sebelum waktu penetapan yang telah ditetapkan, termasuk pembatalan terhadap permohonan yang belum ditetapkan waktu dan tempat tambatnya (dengan melampirkan PPKB pertama/sebelumnya)
	Perusahaan pelayanan dapat melaporkan melalui lisa untuk perubahan dan pembatalan kedatangan kapal, apabila telah menandatangani surat pernyataan kesanggupan pelunasan pembayaran nota tagihan dan disetujui oleh general manager.
Sistem dan Prosedur Kapal Pindah Tambatan (Shifting)	
C1	Pelayanan untuk Perusahaan pelayanan/ agen mengajukan PPKB meminta perubahan posisi pemakaian tambatan, baik pada tambatan yang sama (bergeser) maupun pada lokasi tambatan yang berbeda ke posisi lambung, rede (berlabuh) minimal 2jam sebelum kegiatan dilaksanakan dengan melampirkan PPKB pertama/sebelumnya

Sistem dan Prosedur Kapal Pindah Tambatan (Shifting)	
C2	Pelayanan untuk Menerima PPKB perubahan posisi tambatan dengan melampirkan PPKB, sebelum kegiatan dilakukan.
C3	Pelayanan untuk Melakukan registrasi dengan mengisi tanggal dan jam penerimaan serta nama jelas penerima pada PPKB dan menetapkan pelayanan
C4	Pelayanan untuk Membuat perhitungan uper sebesar 100% dari penerimaan jasa yang akan digunakan ditambah PPN dan biaya materai dan menyerahkannya pada perusahaan pelayaran/agen untuk dibayar pada kasir/bank yang ditunjuk
C5	Pelayanan untuk Menerima pembayaran uper dari perusahaan pelayaran/agen, mencatat dan memberikan nomor JKM pada SPUM
C6	Pelayanan untuk Melaksanakan rapat floating kapal bersama pengguna jasa di ruang P2JP pada saat permohonan PPKB diterima yang upernya telah dilunasi, selanjutnya menetapkan bentuk PPKB. <i>Khusus perusahaan pelayaran/agen yang dibebaskan dari uper berdasarkan Surat Pernyataan kesanggupan pelunasan pembayaran nota tagihan yang disetujui oleh general manager, maka setelah menyerahkan PPKB langsung mengikuti rapat floating kapal.</i>
C7	Pelayanan untuk PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani, selanjutnya diregistrasi kembali oleh petugas P2JP sesuai DENGAN registrasi awalnya. Setelah itu didistribusikan ke petugas operasional dan pihak terkait
C8	Pelayanan untuk Berdasarkan PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani dan persyaratan terkait lainnya telah dipenuhi, petugas operasional menyiapkan fasilitas dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan
C9	Pelayanan untuk Setelah pelayanan, membuat bukti pelayanan bentuk 2A dan ditandatangani oleh nakhoda kapal, atau khusus untuk kapal yang tidak wajib pandu, bukti pelayanan ditandatangani oleh perusahaan pelayaran/agen.
C10	Pelayanan untuk Setiap pelayanan yang telah diberikan, petugas operasional menyerahkan bukti 2A setelah pelayanan ke P2JP untuk dilakukan input data dan selanjutnya menyerahkannya ke dinas keuangan melalui ekspedisi.
Sistem Prosedur Perpanjangan dan Pengurangan Waktu Tambat	
	Pelayanan untuk Pengajuan tambatan yang akan melebihi/kurang dari waktu yang telah ditetapkan harus mengajukan permohonan perpanjangan/pengurangan waktu tambat ke P2JP yakni:
D1	a. Untuk pengurangan waktu tambat, pengajuan permohonan selambat-lambatnya 4jam sebelum waktu yang dinamis. b. Untuk perpanjangan waktu tambat, pengajuan permohonan selambat-lambatnya 4jam sebelum waktu yang telah ditetapkan.
	Dengan melampirkan PPKB pertama/sebelumnya. Untuk permohonan waktu tambat tidak ada prosedur lanjutan, sedangkan untuk perpanjangan waktu tambatan harus menyesuaikan dengan perencanaan alokasi tambatan yang telah disetujui pada rapat di P2JP.
D2	Pelayanan untuk Melakukan registrasi dengan mengisi tanggal dan jam penerimaan, menetapkan tanggal dan jam waktu pengurangan serta nama jelas penerima pada PPKB, sedangkan untuk perpanjangan waktu tambatan harus mengikuti prosedur awal kapal masuk.
D3	Pelayanan untuk Setelah membuat keputusan perpanjangan waktu tambatan, membuat perhitungan uper minimum 100% ditambah PPN dari nilai jasa yang akan digunakan sesuai masa tambat.
D4	Pelayanan untuk Menerima pembayaran uper dari perusahaan pelayaran, mencatat dan memberikan nomor JKM dan SPUM.
D5	Pelayanan untuk Melaksanakan rapat floating kapal bersama pengguna jasa di ruang P2JP pada saat permohonan PPKB diterima yang upernya telah dilunasi, selanjutnya menetapkan bentuk PPKB. <i>Khusus perusahaan pelayaran/agen yang dibebaskan dari uper setelah menandatangani Surat Pernyataan kesanggupan pelunasan pembayaran nota tagihan dan disetujui oleh general manager, maka setelah menyerahkan PPKB langsung mengikuti rapat floating kapal.</i>
D6	Pelayanan untuk PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani, selanjutnya diregistrasi kembali oleh petugas P2JP untuk dilakukan penyesuaian terhadap registrasi awalnya dan selanjutnya mendistribusikan ke perusahaan pelayaran/agen untuk pelaksanaannya.
Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Keluar	
E1	Pelayanan untuk Perusahaan pelayaran/ agen mengajukan PPKB ke P2JP paling lambat 3jam sebelum kapal berangkat (dengan melampirkan permohonan pertama/sebelumnya). <i>Perusahaan pelayaran dapat melaporkan melalui lisan untuk perubahan dan pembatalan kedatangan kapal, apabila telah menandatangani syarat pernyataan kesanggupan pembayaran nota tagihan dan disetujui oleh general manager.</i>
E2	Pelayanan untuk Melakukan registrasi dengan mengisi tanggal dan jam penerimaan serta nama jelas penerima pada PPKB

---

**Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Keluar**


---

- Pelayanan untuk Sebelum PPKB ditandatangani, melakukan pengecekan terhadap permohonan sebelumnya, jika masa tambat berakhir sudah sesuai dengan waktu permohonan berangkatnya maka dapat menandatangani permohonan tersebut.
- Jika masa tambat berakhir lebih lama dari waktu permohonan berangkatnya, maka harus dibuatkan perhitungan uper dan mengikuti proses selanjutnya.
- E3 *Khusus perusahaan pelayaran/agen yang dibebaskan dari uper berdasarkan surat pernyataan kesanggupan pelunasan pembayaran nota tagihan dan disetujui oleh general manager, maka apabila masa tambat berakhir lebih lama dari permohonan, harus dibuatkan perhitungan dan mengikuti proses selanjutnya.*
- E4 Pelayanan untuk PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani selanjutnya didistribusikan ke Petugas Operasional dan pihak terkait.
- E5 Pelayanan untuk Berdasarkan PPKB yang telah ditetapkan dan ditandatangani petugas operasional menyiapkan fasilitas dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu permintaan
- E6 Pelayanan untuk Setelah pelayanan membuat bukti pelayanan bukti 2A dan ditandatangani oleh nakhoda kapal, khusus untuk kapaal yang tidak wajib pandu, bukti pelayanan ditandatangani oleh perusahaan pelayaran/agen.
- E7 Pelayanan untuk Menerima bukti pelayanan (bentuk 2A) setelah pelayanan dari petugas operasional.
- E8 Pelayanan untuk Melakukan verifikasi atas entry data bentuk 2A dan membuat ekspedisi ke bagian Keuangan setelah diterima bukti pelayanan terakhir dari petugas pelayanan air kapal/operasional.
- E9 Pelayanan untuk Membuat/mencetak bentuk 3A (labuh, tambat, pandu, tunda air) dan melakukan verifikasi dan selanjutnya mencetak bentuk 4A(nota tagihan) untuk diteruskan ke perusahaan pelayaran setelah diterimanya ekspedisi bentuk 2A
- E10 Pelayanan untuk Menyerahkan salinan bentuk 3A ke Dinas Operasional (Pelayanan Kapal) untuk direkapitulasi sebagai bahan laporan produksi dan pendapatan.
- E11 Pelayanan untuk Menyerahkan salinan bentuk 3A ke Dinas Datin untuk direkapitulasi sebagai bahan laporan traffic dan kinerja.
- 

Sumber: Pelabuhan Cabang Balikpapan, 2014

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Pelayanan Sistem dan Prosedur

Analisis deskriptif terhadap pelayanan sistem dan prosedur terbagi atas: Hasil Analisis Deskriptif terhadap Sispro Pelayanan Kapal Masuk; Hasil Analisis Deskriptif terhadap Sispro Perubahan dan Pembatalan Kedatangan Kapal; Hasil Analisis Deskriptif terhadap Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*); Hasil Analisis Deskriptif terhadap Sispro Perpanjangan dan Pengurangan Waktu Tambat; Hasil Analisis Deskriptif terhadap Sispro Pelayanan Kapal Keluar, yang perhitungan keseluruhan analisis tersebut adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Pelayanan Kapal Masuk ditinjau dari opini terhadap kondisi pelayanan sispro pelayanan kapal masuk saat ini 13.40% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *lambat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan lambat dari mulai proses A1 sampai dengan A9 secara rata-rata sebesar 109.06 menit, 41.65% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *biasa saja* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan biasa saja secara rata-rata sebesar 78.68 menit, 44.10% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *cepat* yang diberikan

oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan cepat secara rata-rata sebesar 49.67 menit. Sementara itu, gabungan total waktu pelayanan dari mulai pelayanan lambat, biasa saja sampai dengan pelayanan cepat pada sispro pelayanan kapal masuk, secara rata-rata diperoleh sebesar 69.61 menit, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur waktu baku/standar.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal ditinjau dari opini terhadap kondisi pelayanan sispro pelayanan kapal masuk saat ini 13.29% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *lambat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan lambat dari mulai proses B1 sampai dengan B2 secara rata-rata sebesar 23.45 menit, 42.79% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *biasa saja* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan biasa saja secara rata-rata sebesar 17.43 menit, 43.92% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *cepat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan cepat secara rata-rata sebesar 11.10 menit. Sementara itu, gabungan total waktu pelayanan dari mulai pelayanan lambat, biasa saja sampai dengan pelayanan cepat pada sispro perubahan dan pembatalan kedatangan

kapal, secara rata-rata diperoleh sebesar 15.45 menit, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur waktu baku/standar.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*) ditinjau dari opini terhadap kondisi pelayanan Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*) saat ini 28.42% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *lambat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan lambat dari mulai proses C1 sampai dengan C10 secara rata-rata sebesar 119.12 menit, 32.79% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *biasa saja* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan biasa saja secara rata-rata sebesar 87.18 menit, 38.78% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *cepat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan cepat secara rata-rata sebesar 55.03 menit. Sementara itu, gabungan total waktu pelayanan dari mulai pelayanan lambat, biasa saja sampai dengan pelayanan cepat pada sispro kapal pindah tambatan (*Shifting*), secara rata-rata diperoleh sebesar 83.87 menit, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur waktu baku/standar.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Perpanjangan Dan Pengurangan Waktu Tambat ditinjau dari opini terhadap kondisi pelayanan Sispro Perpanjangan Dan Pengurangan Waktu Tambat saat ini 31.76% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *lambat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan lambat dari mulai proses D1 sampai dengan D6 secara rata-rata sebesar 72.19 menit, 30.11% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *biasa saja* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan biasa saja secara rata-rata sebesar 52.63 menit, 38.14% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *cepat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan cepat secara rata-rata sebesar 33.05 menit. Sementara itu, gabungan total waktu pelayanan dari mulai pelayanan lambat, biasa saja sampai dengan pelayanan cepat pada sispro perpanjangan dan pengurangan waktu tambat, secara rata-rata diperoleh sebesar 51.41 menit, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur waktu baku/standar.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Pelayanan Kapal Keluar ditinjau dari opini terhadap kondisi pelayanan sispro pelayanan kapal masuk saat ini 17.57%

responden cenderung mempersepsikan pelayanan *lambat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan lambat dari mulai proses E1 sampai dengan E11 secara rata-rata sebesar 130.20 menit, 39.43% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *biasa saja* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan biasa saja secara rata-rata sebesar 94.63 menit, 43.00% responden cenderung mempersepsikan pelayanan *cepat* yang diberikan oleh penyedia jasa pelabuhan dengan total lama waktu pelayanan cepat secara rata-rata sebesar 60.59 menit. Sementara itu, gabungan total waktu pelayanan dari mulai pelayanan lambat, biasa saja sampai dengan pelayanan cepat pada sispro pelayanan kapal keluar, secara rata-rata diperoleh sebesar 86.24 menit, yang kemudian dijadikan sebagai tolok ukur waktu baku/standar.

Secara rinci, hasil perhitungan analisis deskriptif terhadap Sispro Pelayanan Kapal Masuk, disajikan pada tabel 1.

#### Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Terhadap Sispro Pelayanan Kapal

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Pelayanan Kapal Masuk yang meliputi variabel dengan kode A1 sampai dengan A9 dengan total rata-rata sebesar 69.61 menit berada pada kategori pelayanan 3 yang memberi makna pelayanan yang biasa saja. Opini responden tersebut memberi kesan bahwa pelayanan pada Sispro Pelayanan Kapal Masuk masih belum memuaskan pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal yang meliputi variabel dengan kode B1 sampai dengan B2 dengan total rata-rata sebesar 15.45 menit berada pada kategori pelayanan 3 yang memberi makna pelayanan yang biasa saja. Opini responden tersebut memberi kesan bahwa pelayanan pada Sispro Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal juga masih belum memuaskan pengguna jasa pelabuhan. Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*) yang meliputi variabel dengan kode B1 sampai dengan B2 dengan total rata-rata sebesar 83.87 menit berada pada kategori pelayanan 3 yang memberi makna pelayanan yang biasa saja. Opini responden tersebut memberi kesan bahwa pelayanan pada Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*) juga masih belum memuaskan pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Perpanjangan Dan



Tabel 1.  
 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif terhadap Sispro Pelayanan Kapal

No	Kode	Rata-rata Lama Waktu Pelayanan (Menit)			
		Lambat	Biasa Saja	Cepat	Total Rata-2
<b>Sispro Pelayanan Kapal Masuk</b>					
1	A1	12.92	8.59	5.59	7.37
2	A2	12.26	8.59	5.43	7.75
3	A3	12.46	8.61	5.54	7.48
4	A4	11.97	8.71	5.52	8.02
5	A5	12.09	9.09	5.57	7.87
6	A6	11.91	8.79	5.47	7.96
7	A7	11.82	8.66	5.59	7.76
8	A8	11.78	8.77	5.51	7.82
9	A9	11.85	8.87	5.47	7.58
Total rata-rata		109.06	78.68	49.67	69.61
<b>Sispro Perubahan dan Pembatalan Kedatangan Kapal</b>					
1	B1	11.85	8.75	5.64	8.02
2	B2	11.60	8.68	5.46	7.43
Total rata-rata		23.45	17.43	11.10	15.45
<b>Sispro Kapal Pindah Tambatan (<i>Shifting</i>)</b>					
1	C1	11.91	8.65	5.50	7.84
2	C2	11.79	8.64	5.48	7.70
3	C3	11.88	8.63	5.41	7.63
4	C4	11.61	8.74	5.57	7.97
5	C5	12.13	8.70	5.41	7.61
6	C6	11.82	8.75	5.49	8.27
7	C7	11.88	8.79	5.59	8.41
8	C8	11.95	8.59	5.48	11.95
9	C9	12.44	8.69	5.60	9.56
10	C10	11.72	9.00	5.51	8.94
Total rata-rata		119.12	87.18	55.03	83.87
<b>Sispro Perpanjangan dan Pengurangan Waktu Tambat</b>					
1	D1	12.03	9.13	5.53	9.81
2	D2	12.51	8.92	5.51	9.66
3	D3	11.79	8.85	5.55	7.85
4	D4	12.24	8.71	5.43	8.09
5	D5	12.08	8.43	5.56	8.18
6	D6	11.53	8.59	5.47	7.84
Total rata-rata		72.19	52.63	33.05	51.41
<b>Sispro Pelayanan Kapal Keluar</b>					
1	E1	11.56	8.64	5.53	7.72
2	E2	11.95	8.66	5.49	7.74
3	E3	11.82	8.46	5.46	8.15
4	E4	11.87	8.56	5.51	7.48
5	E5	12.00	8.69	5.51	7.94
6	E6	11.70	8.67	5.49	7.81
7	E7	11.87	8.72	5.61	7.97
8	E8	12.16	8.25	5.42	7.55
9	E9	11.80	8.74	5.66	8.36
10	E10	11.76	8.66	5.51	7.60
11	E11	11.71	8.57	5.39	7.92
Total rata-rata		130.20	94.63	60.59	86.24

Sumber : Hasil analisis

Tabel 2.  
Lama Waktu Pelayanan Hasil Intervensi

No	Kode	Waktu Baku/ Standar	Upaya Peningkatan Pelayanan		
			bentuk model	Nilai R <sup>2</sup>	Nilai x=5
<b>Sispro Pelayanan Kapal Masuk</b>					
1	A1	7,37	$y = 29,99e-0,41x$	R <sup>2</sup> = 0,999	3,86
2	A2	7,75	$y = 28,14e-0,40x$	R <sup>2</sup> = 0,994	3,81
3	A3	7,48	$y = 28,39e-0,40x$	R <sup>2</sup> = 0,997	3,84
4	A4	8,02	$y = 26,54e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,989	3,97
5	A5	7,87	$y = 27,18e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,977	4,07
6	A6	7,96	$y = 26,71e-0,39x$	R <sup>2</sup> = 0,984	3,80
7	A7	7,76	$y = 25,53e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,990	4,01
8	A8	7,82	$y = 25,9e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,983	3,87
9	A9	7,58	$y = 26,50e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,979	3,96
Total Rata-rata		69,61	Total Rata-rata		35,20
<b>Sispro Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal</b>					
1	B1	8,02	$y = 25,47e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,989	4,00
2	B2	7,43	$y = 25,37e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,982	3,99
Total Rata-rata		15,45	Total Rata-rata		7,99
<b>Sispro Kapal Pindah Tambatan (<i>Shifting</i>)</b>					
1	C1	7,84	$y = 26,37e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,990	3,94
2	C2	7,70	$y = 25,95e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,988	3,88
3	C3	7,63	$y = 26,73e-0,39x$	R <sup>2</sup> = 0,988	3,80
4	C4	7,97	$y = 24,87e-0,36x$	R <sup>2</sup> = 0,983	4,11
5	C5	7,61	$y = 27,82e-0,40x$	R <sup>2</sup> = 0,989	3,77
6	C6	8,27	$y = 26,14e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,984	3,91
7	C7	8,41	$y = 25,89e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,986	4,07
8	C8	9,92	$y = 26,58e-0,39x$	R <sup>2</sup> = 0,992	3,78
9	C9	9,56	$y = 28,03e-0,39x$	R <sup>2</sup> = 0,996	3,99
10	C10	8,94	$y = 25,92e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,970	4,08
Total Rata-rata		83,87	Total Rata-rata		39,33
<b>Sispro Perpanjangan Dan Pengurangan Waktu Tambat</b>					
1	D1	9,81	$y = 27,20e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,972	4,07
2	D2	9,66	$y = 29,12e-0,41x$	R <sup>2</sup> = 0,989	3,75
3	D3	7,85	$y = 25,78e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,981	4,05
4	D4	8,09	$y = 28,21e-0,40x$	R <sup>2</sup> = 0,991	3,82
5	D5	8,18	$y = 26,49e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,998	3,96
6	D6	7,84	$y = 24,97e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,985	3,93
Total Rata-rata		51,41	Total Rata-rata		23,58
<b>Sispro Pelayanan Kapal Keluar</b>					
1	E1	7,72	$y = 24,79e-0,36x$	R <sup>2</sup> = 0,985	4,10
2	E2	7,74	$y = 26,59e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,990	3,98
3	E3	8,15	$y = 26,01e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,994	3,89
4	E4	7,48	$y = 26,02e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,992	3,89
5	E5	7,94	$y = 26,74e-0,39x$	R <sup>2</sup> = 0,990	3,80
6	E6	7,81	$y = 25,59e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,985	4,02
7	E7	7,97	$y = 25,67e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,989	4,04
8	E8	7,55	$y = 27,41e-0,40x$	R <sup>2</sup> = 0,999	3,71
9	E9	8,36	$y = 25,18e-0,36x$	R <sup>2</sup> = 0,989	4,16
10	E10	7,60	$y = 25,68e-0,37x$	R <sup>2</sup> = 0,987	4,04
11	E11	7,92	$y = 26,10e-0,38x$	R <sup>2</sup> = 0,987	3,90
Total Rata-rata		86,24	Total Rata-rata		43,53

Sumber : Hasil analisis

Pengurangan Waktu Tambat yang meliputi variabel dengan kode B1 sampai dengan B2 dengan total rata-rata sebesar 51.41 menit berada pada kategori pelayanan 3 yang memberi makna pelayanan yang biasa saja. Opini responden tersebut memberi kesan bahwa pelayanan pada Sispro Perpanjangan Dan Pengurangan Waktu Tambat juga masih belum memuaskan pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap seluruh variabel pengamatan pada Sispro Pelayanan Kapal Keluar yang meliputi variabel dengan kode B1 sampai dengan B2 dengan total rata-rata sebesar 86.24 menit berada pada kategori pelayanan 3 yang memberi makna pelayanan yang biasa saja. Opini responden tersebut memberi kesan bahwa pelayanan pada Sispro Pelayanan Kapal Keluar juga masih belum memuaskan pengguna jasa pelabuhan.

#### Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Sispro Pelayanan Kapal

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Sispro Pelayanan Kapal Masuk dilakukan melalui pendekatan analisis regresi dengan melakukan intervensi pada nilai  $x$  dalam persamaan matematisnya, dengan merubah nilai  $x$  menjadi  $x=5$ , maka total waktu pelayanan dapat ditekan hingga menjadi 35.20 menit.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Sispro Perubahan Dan Pembatalan Kedatangan Kapal dilakukan melalui pendekatan analisis regresi dengan melakukan intervensi pada nilai  $x$  dalam persamaan matematisnya, dengan merubah nilai  $x$  menjadi  $x=5$ , maka total waktu pelayanan dapat ditekan hingga menjadi 7.99 menit. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Sispro Kapal Pindah Tambatan (*Shifting*) dilakukan melalui pendekatan analisis regresi dengan melakukan intervensi pada nilai  $x$  dalam persamaan matematisnya, dengan merubah nilai  $x$  menjadi  $x=5$ , maka total waktu pelayanan dapat ditekan hingga menjadi 39.33 menit.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Sispro Perpanjangan Dan Pengurangan Waktu Tambat dilakukan melalui pendekatan analisis regresi dengan melakukan intervensi pada nilai  $x$  dalam persamaan matematisnya, dengan merubah nilai  $x$  menjadi  $x=5$ , maka total waktu pelayanan dapat ditekan hingga menjadi 23.58 menit.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap Sispro Pelayanan Kapal Keluar dilakukan melalui pendekatan analisis regresi dengan melakukan intervensi pada nilai  $x$  dalam persamaan matematisnya, dengan merubah nilai  $x$  menjadi  $x=5$ , maka total waktu pelayanan dapat ditekan hingga

menjadi 43.53 menit. Secara rinci, hasil perhitungan lama waktu pelayanan hasil intervensi disajikan pada tabel 2, diatas

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, standar pelayanan (*level of service*) kapal, khususnya terkait dengan : sistem dan prosedur pelayanan kapal masuk; sistem dan prosedur perubahan dan pembatalan kedatangan kapal; sistem dan prosedur kapal pindah tambatan (*shifting*); sistem dan prosedur perpanjangan dan pengurangan waktu tambat; serta sistem dan prosedur pelayanan kapal keluar, secara berturut-turut rata-rata lama waktu pelayanan adalah sebesar : 69.61 menit; 15.45 menit; 83.87 menit; 51.41 menit; dan 86.24 menit, yang semuanya dalam kategori pelayanannya mengandung makna pelayanan yang biasa saja, tidak cepat dan juga tidak lambat.

Upaya peningkatan standar pelayanan (*level of service*) kapal, khususnya terkait dengan : sistem dan prosedur pelayanan kapal masuk; sistem dan prosedur perubahan dan pembatalan kedatangan kapal; sistem dan prosedur kapal pindah tambatan (*shifting*); sistem dan prosedur perpanjangan dan pengurangan waktu tambat; serta sistem dan prosedur pelayanan kapal keluar, secara berturut-turut rata-rata lama waktu pelayanan secara berturut-turut dengan pendekatan analisis regresi dapat diturunkan hingga menjadi sebesar : 35.20 menit; 7.99 menit; 39.33 menit; 23.58 menit; dan 43.53 menit.

Konsekuensinya agar upaya peningkatan tersebut di atas, dapat diwujudkan maka sistem dan prosedur pelayanan kapal tersebut, seyogyanya dapat disederhanakan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Laut, Dewan Redaksi, dan Instansi yang membantu penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggrahini, Wahyu P., (2010), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Laut Ro-Ro (Studi Kasus Pelabuhan Banjarmasin, Jurnal Penelitian Transportasi Laut, Volume 12 Nomor 4 Desember 2010, Jakarta;
- [2] Aulia, Tamara., (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin, Makassar;

- [3] Ghufroni, Alfian Zaki., (2012), Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo, Universitas Negeri Malang, <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikel1530BD4EBE7F65604CA29FE853E21943.pdf>, Diunduh tanggal 25 April 2014, Pukul 06:39AM;
- [4] Mutia, Mira Nur., (2008) Citra PELayanan Jasa Kapal Penumpang PT. PELNI Office, Jakarta, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Pertanian, Bogor;
- [5] Pratama, Rizky Nur., Prasetyo F, Achmad., Wicaksono, M, A., Anwar, M Ruslin., (n.d) Studi Identifikasi Karakteristik Moda Penyeberangan Di Pelabuhan Ujung – Kamal, Setelah Beroperasinya Jembatan Suramadu, Jurusan Sipil, Fakultas teknik Universitas Brawijaya, Malang;
- [6] Putra, Yahya Septerio Dwi., (2011), Pengaruh Kualitas Pelayanan kepelabuhanan DIInas Perhubungan terhadap Kepuasan Pemilik dan/atau Nakhoda Kapal sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Bau–bau, Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta;
- [7] Puslitbang Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, (2011), Kajian Peningkatan Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Utama Internasional, Jakarta;
- [8] Rini, Indri Nurvia Puspita., (2007), Analisis Persepsi Penumpang terhadap tingkat pelayanan Busway (Studi Kasus Busway Trans Jakarta Koridor I), Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang;
- [9] Wewra, Wonaluv., (2008), Pengembangan Terminal Penumpang Kapal Laut Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, Undergraduate thesis, Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro, Semarang;
- [10] Wicaksono, Bambang., (2013), Balanced Scorecard pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi, Analisa, Vol. 1, No. 1, pp. 17–34;

