

Pengukuran Pelayanan Publik
Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura
Measurement Study Public Service
Office of Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura

Sunarto

Puslitbang Perhubungan Laut, Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat
e-mail: Sunartos99@yahoo.co.id

Naskah diterima 03 April 2014, diedit 23 April 2014, disetujui 30 Mei 2014

ABSTRAK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut yang diberikan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura adalah 2,801 yang termasuk dalam kategori Baik, di mana nilai kepuasan tertinggi adalah unsur prosedur pelayanan (3,06) dan nilai kepuasan terendah adalah unsur kepastian jadwal pelayanan (2,44) dan kenyamanan lingkungan (2,50). Upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan terutama difokuskan untuk mengatasi kendala internal, yakni proses pelayanan yang masih parsial, sehingga menghambat kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus penerbitan buku pelaut, serta kendala eksternal, yakni belum banyaknya masyarakat yang mengetahui persyaratan-persyaratan administrasi dalam pengurusan penerbitan buku pelaut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk unsur-unsur kepuasan yang masih berada di posisi bawah dari ke 14 (empatbelas) unsur penilaian maka perlu dilakukan upaya-upaya kongkrit dan tegas untuk: Menerapkan sanksi yang tegas bagi aparat yang terlibat pencolotan dalam pengurusan buku pelaut misalnya berupa sanksi administratif mutasi. Menerapkan sistem penilaian mutu kinerja secara obyektif melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur, sehingga kapasitas kerja dari pihak aparat dapat dipantau dan kemungkinan penyimpangan dapat dihindarkan sedini mungkin. Meningkatkan kapasitas pelayanan aparat melalui keikutsertaan dalam berbagai program pendidikan dan pelatihan serta kursus-kursus manajemen publik sehingga akan terbentuk mindset aparat pelayanan yang mendahulukan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pengukuran, Pelayanan Publik, Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura

ABSTRACT

Value Customer Satisfaction Index (HPI) for seaman book publishing service procedures given Syahbandar Office and the Port Authority of Jayapura is 2,801 which is included in the Good category, in which the highest value is the satisfaction element of the service procedure (3.06) and the lowest satisfaction score is the element of certainty schedule of services (2.44) and environmental comfort (2.50). Efforts to improve the performance of services primarily focused to overcome internal constraints, ie, service of process is still partial, thus inhibiting the ease of care for the people in the book publishing sailors, as well as external constraints, ie, not many people who know the requirements in the management of book publishing administrators sailors. To improve the quality of services, especially for the elements of satisfaction that was still in the bottom position of the 14 (fourteen) element of assessment should be conducted and concrete efforts for the firm: Applying strict sanctions for brokering agents involved in the maintenance book for example a sailor administrative sanctions mutation. Applying system performance objective quality assessment through the preparation and penerapan minimum service standards and standard operating procedures, so that the working capacity of the apparatus can be monitored and possible deviations can be avoided as early as possible. Increasing the capacity of the service personnel through participation in various education and training programs as well as management courses that will form the mindset of public officials who put customer satisfaction services.

Keywords: Measurement, Public Service, Office of , Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi laut dalam beberapa tahun terakhir ini membawa perubahan besar bagi masa depan sektor maritim. Pertumbuhan yang cepat di bidang perdagangan dunia dan pengaruh globalisasi mengakibatkan perkembangan yang pesat pula di bidang teknologi industri maritim. Keadaan tersebut membawa kecenderungan dalam penggunaan sarana dan prasarana transportasi laut serta kapasitas angkutan laut yang lebih besar. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap tingkat pelayanan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura yang mampu menyediakan pelayanan jasa transportasi yang lebih baik kepada para pengguna jasa transportasi tersebut. Disamping itu tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006: 135).

Peningkatan kualitas pemberian layanan kepada pengguna layanan menuntut adanya kepekaan (responsivitas) dari penyedia layanan tentang apa yang sebenarnya menjadi harapan, aspirasi, serta kebutuhan pengguna layanan. Seringkali dijumpai pada label kemasan suatu produk barang dari sebuah perusahaan besar terdapat tulisan yang menunjukkan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kualitas produk yang dibelinya, seperti adanya kata-kata: "customer care", "hotline layanan bebas pulsa 24 jam", "layanan konsumen", dan lain sebagainya. Hal tersebut sebenarnya menunjukkan bahwa betapa sangat pedulinya para penyedia layanan dan mengharapkan adanya masukan atau kritik dari pengguna layanan tentang produk yang dibeli oleh konsumen (Wicaksono, 2003:1).

Kepuasan pengguna layanan dengan demikian merupakan kunci yang sangat penting bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus dipergunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan atau institusi penyelenggara layanan selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas merupakan sasaran yang terus berubah. Suatu alat yang sekarang dianggap efektif mungkin saja di waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan pengguna karena adanya inovasi teknologi sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan (Hardjosoedarmo, 1996:61). Tuntutan itu tentu saja tidak hanya berlaku bagi perusahaan-perusahaan saja, melainkan juga sangat penting

diterapkan pada Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik berupa jasa transportasi laut.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktormaterial melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Riyadi (2003) melakukan penelitian yang dilakukan di Direktorat Paten Direktorat Jenderal HKI. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan Direktorat Paten menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini dapat dilihat dari data yang sebagian besar responden memberikan nilai 3 atau modus (nilai yang sering muncul) dari data yang disebarkan responden kepada responden adalah 3. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi atau kualitas pelayanan Direktorat Paten Cukup baik. Suprptomelakukan penelitian di Kantor Samsat Semarang I Propinsi Jawa Tengah. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan pajak kendaraan bermotor menunjukkan kinerja yang baik atau dengan nilai 64,75 atau dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pelayanan dalam kategori baik. Dari 14 unsur pelayanan yang diteliti terdapat 3 unsur pelayanan yaitu unsur kewajaran biaya, unsur kepastian biaya dan unsur kepastian jadwal pelayanan menunjukkan kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor kurang baik dengan nilai 1,50, 1,50, dan 1,83 sehingga harus diperhatikan oleh pihak manajemen. Sedangkan yang menunjukkan indeks kepuasan sangat baik adalah unsur kejelasan petugas dengan nilai 2,11. Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Dalam rangka menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura sebagai pelayanan dibidang transportasi laut hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa transportasi laut. Untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna jasa transportasi laut, Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura perlu dilakukan pengukuran kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna jasa.

Maksud dilakukan kajian ini adalah untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi laut yang telah dilaksanakan oleh Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura. Sedangkan tujuannya adalah memberikan masukan kepada pimpinan khususnya, Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura, faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa transportasi laut. Bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi laut yang telah dilaksanakan oleh Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura? Faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi laut pada Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura kepada para pengguna jasa tersebut?

METODE

Penelitian ini ingin menganalisis kinerja pelayanan publik di Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura dengan cara mengukur indeks

kepuasan masyarakat yang dilayani.

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut ini indikator dalam penelitian ini:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi laut dilihat dari sisi kesederhanaan prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan ini;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

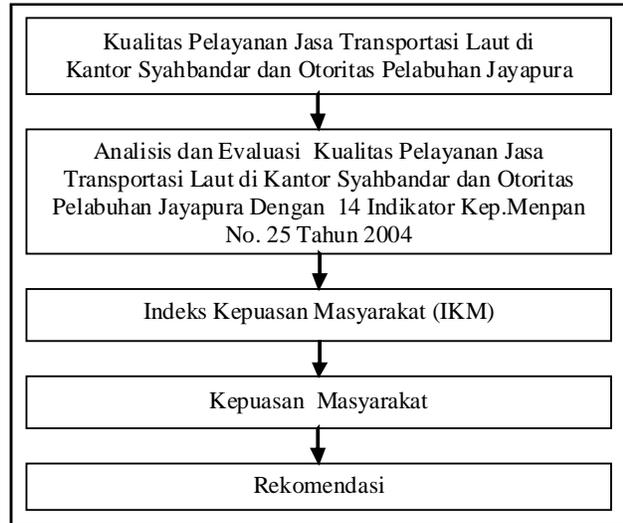
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehinggamasyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu para pengguna jasa transportasi laut yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner, kemudian kuesioner penelitian dibagikan kepada 50 orang responden dibuat dalam bentuk rating scale sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Kepmen PAN No. 25 tahun 2004. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa transportasi laut Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu para pengguna jasa transportasi laut yang datang Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura saat ditemui oleh peneliti.

Proses penyelesaian masalah diawali dengan identifikasi kualitas pelayanan jasa transportasi laut di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura terutama yang berkaitan dengan pelayanan

buku pelaut, kemudian dilakukan analisis dan evaluasi kualitas pelayanan jasa transportasi laut di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura dengan menggunakan 14 indikator Keputusan Menpan Nomor 25 tahun 2004. Dari hasil pengukuran akan diketahui Indikator Kepuasan Masyarakat dan akan diketahui tingkat kepuasan masyarakat. Untuk lebih jelasnya pola pikir penyelesaian masalah dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 . Pola Pikir

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak bagus
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Tidak bagus
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Bagus
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat bagus

Sumber: Hasil analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelabuhan Jayapura berada di Provinsi Papua, termasuk Pelabuhan Kelas II dalam wilayah kerja Pelabuhan Indonesia IV. Transportasi laut mempunyai peran penting dalam menunjang dan mendukung proses pembangunan di daerah ini. Komoditi yang melalui Pelabuhan Jayapura yaitu jenis komoditi hasil produksi daerah yang didatangkan dari sentra-sentra produksi antara lain: kayu, rotan, coklat dan minyak sawit. Pelabuhan Jayapura terletak di pantai utara berhadapan dengan Samudera Pasifik, dengan batas perairan meliputi daerah yang dibatasi lurus yang menghubungkan titik-titik koordinat, yakni $02^{\circ} 32' 30''$ LS - $140^{\circ} 42' 30''$ BT. Fasilitas dan peralatan pelabuhan meliputi alur pelayaran, dermaga, gudang, lapangan penumpukan, terminal penumpang dan peralatan pelabuhan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- > Alur pelayaran, panjang alur: 1,62 Mil, lebar alur: 500 M, kedalaman minimum: 27 M, kedalaman maksimum: 234 M.
- > Dermaga, dermaga beton I: 132 M' (7 MLWS), dermaga beton II: 82 M' (9 MLWS), dan dermaga APO: 32 M'.
- > Gudang: 2.200M².
- > Lapangan penumpukan: 13.227M², terdiri dari container: 11.867 M² dan gudang lini I: 2.200 M².
- > Terminal penumpukan: 800 M².
- > Peralatan pelabuhan: speed boat 1 unit kapasitas 25 ton, mobile crane 25 ton 1 unit, forklift 2 unit kapasitas 2 ton, forklift 1 unit kapasitas 1 ton dan mobil PMK 1 unit.

Angkutan penumpang dari dan ke pelabuhan dilaksanakan oleh perusahaan pelayaran PT. Pelnid dengan menggunakan kapal penumpang cepat KM. Sinabung, KM. Nggapulu, KM. Dorolonda, KM. Labobar, KM. Dobonsolo, KM. Gunung Dempo. Sedangkan angkutan penumpang antar Kabupaten dan Kecamatan/Desa dilaksanakan oleh armada Angkutan Perintis. Karena sangat penting peranan pelayaran perintis dalam pemerataan pembangunan maka disusun trayek pelayaran perintis tahun 2012 sebagai berikut:

- a. Trayek I KM. Papua Tiga Melayani Jayapura – Sarmi – Kaipuri – Serui – Ansos – Wooi – Women - Nabire PP.
- b. Trayek II KM. Marthen Indej Melayani Jayapura – Pulau Anus – Pulau Jamra – Pulau Wakde – Sarmi – Pulau Liki – Teba – D Rombebai – Trimuris - Kasonaweja PP.
- c. Trayek III KM. Papua Dua Melayani Jayapura – Sarmi – Teba – Rombebai – Trimuris – D Rombebai – Teba – Kaipuri – Wonem – Sarmi – Ansos – Wooi – Miosnum – Poom - Biak PP.
- d. Trayek IV KM. Sabuk Nusantara 29 Melayani Jayapura – Teba – Kurudu – Wonem – Sarmi – Ansos – Wooi – Poom – Biak – Serui - Monokwari PP.
- e. Trayek V KM. Papua Empat Melayani Jayapura – Sarmi – Poiwai – Kuweda – Wonem – Sarmi – Wapoga – Pulau Mook – Nopon – Woinomi – Pulau Mambok - Nabire PP.

Tabel 2.
Rekapitulasi Lalu Lintas Angkutan Laut Tahun 2013

No	Bulan	Kunjungan Kapal	Bongkar		Muat		Jumlah Bongkar Muat	
			Barang (T/M ³)	Penumpang	Barang (T/M ³)	Penumpang	Barang (T/M ³)	Penumpang
1	Januari	42	87.410.559	19.137	76.303.884	9.269	163.714.443	28.406
2	Pebruari	32	58.570.457	8.632	52.078.751	4.873	110.649.208	13.505
3	Maret	42	74.579.698	12.164	66.513.331	6.304	141.093.029	18.468
4	April	36	111.880.620	9.419	186.406.920	6.631	298.287.540	16.050
5	Mei	36	56.790.576	7.325	68.923.806	6.081	125.714.382	13.406
6	Juni	44	83.844.591	11.365	109.464.162	10.133	193.308.753	21.498
7	Juli	39	63.496.151	14.654	107.770.561	13.369	171.266.712	28.023
8	Agustus	36	89.365.242	13.820	67.503.245	12.161	156.868.487	25.981
9	September	35	57.554.433	15.958	55.279.980	6.947	112.834.413	22.905
10	Oktober	40	112.183.133	12.500	91.481.701	7.728	203.664.834	20.228
11	Nopember	36	67.287.831	12.875	79.737.925	7.319	147.025.756	20.194
12	Desember	39	85.730.639	13.875	83.568.577	13.752	169.299.216	27.285
	Jumlah	457	948.693.930	151.382	1.045.032.843	104.567	1.993.726.773	255.949

Sumber : Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura tahun 2013

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut sesuai dengan KemenPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 ke 14 (empatbelas) pertanyaan indek kepuasan masyarakat yang meliputi 1. Prosedur pelayanan, 2. Persyaratan pelayanan, 3. Kejelasan petugas pelayanan, 4. Kedisiplin petugas pelayanan, 5. Tanggung jawab petugas pelayanan, 6. Kemampuan petugas pelayanan, 7. Kecepatan pelayanan, 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, 9. Kesopanan dan keramahan pelayanan, 10. Kewajaran biaya pelayanan, 11. Kepastian biaya pelayanan, 12. Kepastian jadwal pelayanan, 13. Kenyamanan lingkungan, dan 14. Keamanan pelayanan. Hasil perhitungan Indek Pelayanan Publik Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura dapat dilihat dalam Lampiran 1.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam survei ini difokuskan pada pertanyaan mengenai prosedur yang berkaitan dengan penerbitan buku pelaut. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengajuan kepada Kantor Adpel Pelabuhan Cirebon . Hasil survei terhadap unsur pelayanan ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden menilai prosedur pelayanan mudah dipenuhi dan dinilai dengan baik dengan nilai 3,06.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengajukan penerbitan buku pelaut. Persyaratan pelayanan yang dimaksud dapat berupa persyaratan administrasi maupun persyaratan lainnya. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengajuan kepada Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura . Hasil survei terhadap unsur pelayanan ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden menilai persyaratan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai 2,90 (baik).

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud adalah petugas dalam pengurusan pelayanan penerbitan buku pelaut. Pertanyaan yang diajukan responden adalah terdapat petugas khusus yang melayani kebutuhan masyarakat, misalnya dengan atribut tertentu atau lokasi pendaftaran, penyampaian keluhan dan lain-lain. Skor yang diperoleh untuk unsure pelayanan kejelasan petugas adalah 2,84 (baik) yang berarti

petugas yang memberikan pelayanan jelas atau mudah dikenal oleh pengguna.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugasnya misalnya kedisiplinan petugas administarsi dalam melayani pengajuan, kedisiplinan petugas dalam mengerjakan proses pengajuan permohonan, kedisiplinan petugas melayani, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah seberapa jauh petugas layanan memiliki kedisiplinan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsinya. Skor yang diperoleh untuk unsur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan adalah 2,84 (baik) yang berarti petugas memiliki kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya di lapangan. Skor untuk unsur pelayanan tanggung jawab petugas pelayanan adalah 2,72 (baik) yang berarti petugas tersebut memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah adalah kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Skor untuk unsur pelayanan kemampuan petugas adalah 2,84 (baik) yang berarti pengguna pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya, misalnya dalam menjawab pertanyaan responden mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut.

g. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini lebih difokuskan kepada kecepatan pelayanan pada saat melaksanakan tugas. Skor untuk unsur kecepatan pelayanan adalah 2,80 (baik). Penilaian ini didasari oleh argument bahwa setelah persyaratan lengkap dipenuhi oleh pengguna jasa, waktu yang diperlukan untuk memperoleh buku pelaut yang dimaksud sesuai dengan standar waktu yang dipublikasikan yakni 1-10 hari.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah perlakuan yang sama ketika mengajukan permohonan penerbitan buku pelaut. Skor hasil penelitian yang diperoleh

adalah 2,78 (baik).

i. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan yang dimaksud dalam survei ini adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya di lapangan. Skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 2,98 (baik). Ini berarti kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik sopan dan ramah.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yang dimaksud adalah kewajaran biaya yang harus dikeluarkan dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari pertanyaan mengenai kewajaran biaya pelayanan adalah 2,82 (baik) yang berarti masyarakat menilai biaya penerbitan buku pelaut masih wajar.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud adalah kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk satu periode tertentu misalnya biaya penerbitan buku pelaut sesuai dengan kategorinya. Skor yang diperoleh dari hasil penelitian sebesar 2,90 (baik).

l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yang dimaksud adalah kepastian jadwal pelayanan yang berkaitan dengan kapan permohonan penribitan buku pelaut dipenuhi. Hasil penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan kepastian jadwal pelayanan memiliki skor sebesar 2,44 (kurang baik)

m. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yang dimaksudkan dalam survei ini adalah kenyamanan lingkungan yang berkaitan dengan kenyamanan menggunakan fasilitas pelayanan penerbitan buku pelaut. Kenyamanan biasanya menyangkut kualitas dan kuantitas sarana di Kantor Adpel Pelabuhan Cirebon. Skor hasil kajian menunjukkan dengan nilai 2,50 (kurang baik)

n. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah keamanan di lingkungan unit pelayanan penerbitan buku pelaut, sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mengurus buku pelaut. Hasil penelitian berkenaan dengan pertanyaan keamanan pelayanan diperoleh skor 2,80 (baik).

Maka nilai indek kepuasan masyarakat adalah

$$(3,06 \times 0,071) + (2,90 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,72 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (2,78 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,82 \times 0,071) + (2,90 \times 0,071) + (2,44 \times 0,071) + (2,50 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) = 2,801$$

Secara keseluruhan nilai indek kepuasan masyarakat untu pelayanan penerbitan buku pelaut di Kantor Adpel Pelabuhan Cirebon adalah 2,801 menyatakan kategori baik karena berada pada rentang nilai 2,51-3,25. Nilai kepuasan tertinggi adalah untuk unsur prosedur pelayanan (3,06) baik dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Prosedur pelayanan memperoleh penilain kepuasan tertinggi karena masyarakat pengguna jasa merasa bahwa prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut sangat jelas karena tersebut dipasang di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura dan di internet. Sebaliknya nilai kepuasan terendah yakni kepastian jadwal pelayanan sebesar (2,44) dan kenyamanan lingkungan sebesar (2,50) kurang baik hal ini sebabkan fasilitas ruangan tidak sesuai dengan standart kebutuhan.

KESIMPULAN

Penyerderhanaan yang dapat dilakukan untuk penerbitan buku pelaut adalah jangka waktu pengurusan dari yang lama selama 3 (tiga) hari kerja menjadi 2 (dua) hari kerja dan dapat dilakukan proses komputerisasi khususnya untuk aplikasi Penyerderhanaan yang dapat dilakukan untuk legalisasi sertifikasi kepelautan jangka waktu pengurusan dari yang lama selama 3 (tiga) hari kerja menjadi 2 (dua) hari kerja dan surat pengantar DSPK dapat diusulkan untuk dihilangkan dengan melakukan perubahan SK Ditjen Perhubungan Laut dan dapat dilakukan proses komputerisasi khususnya untuk pengecekan sertifikat kepelautan.

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut yang diberikan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura adalah 2,801 yang termasuk dalam kategori Baik, di mana nilai kepuasan tertinggi adalah unsur prosedur pelayanan (3,06) dan nilai kepuasan terendah adalah unsur kepastian jadwal pelayanan (2,44) dan kenyamanan lingkungan (2,50).

Upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan terutama difokuskan untuk mengatasi kendala internal, yakni proses pelayanan yang masih parsial, sehingga menghambat kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus penerbitan buku pelaut, serta

kendala eksternal, yakni belum banyaknya masyarakat yang mengetahui persyaratan-persyaratan administarsi dalam pengurusan penerbitan buku pelaut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk unsur-unsur kepuasan yang masih berada di posisi bawah dari ke 14 (empatbelas) unsur penilaian maka perlu dilakukan upaya-upaya kongkrit dan tegas untuk: Menerapkan sanksi yang tegas bagi aparat yang terlibat pencaloan dalam pengurusan buku pelaut misalnya berupa sanksi administratif mutasi. Menerapkan sistem penilaian mutu kinerja secara obyektif melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur, sehingga kapasitas kerja dari pihak aparat dapat dipantau dan kemungkinan penyimpangan dapat dihindarkan sedini mungkin. Meningkatkan kapasitas pelayanan aparat melalui keikutsertaan dalam berbagai program pendidikan dan pelatihan serta kursus-kursus manajemen publik sehingga akan terbentuk mindset aparat layanan yang mendahulukan kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hardjosoedarmo, Soewarso, 1996. Dasar-Dasar Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [2] Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara
- [3] Wicaksono, Bambang, 2003, Survey Pelanggan: Upaya Pendekatan diri Pada Pengguna Layanan. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada
- [4] Riyadi, 2003, Kajian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Direktorat Paten Direktorat Jenderal HKI.
- [5] Subarsono, A.G., 2006. "Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, Dan Non-Partisan" dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- [6] Suprpto, 2008, Kajian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Samsat Semarang I Propinsi Jawa Tengah.
- [7] Sinambela, Lijan Poltak, 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara
- [8] Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayanan
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
11. Laporan Tahunan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura tahun 2014

