

**KUALITAS PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT BARANG PADA
PT. (PERSERO) PELABUHAN INDONESIA II
CABANG PONTIANAK**

Fitri Afrianto; Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah analisis tentang kemampuan PT. Pelindo II Cabang Pontianak sebagai penyedia jasa pelayanan bongkar muat barang secara akurat meliputi kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan. Dalam melaksanakan kegiatan bongkar muat barang sesuai dengan standar waktu maksimal dan prosedur yang berlaku diseluruh PT. Pelindo II di Indonesia adalah 2 hari masa kerja. Kemampuan petugas dalam mengoperasionalkan teknologi modern untuk memberikan pelayanan bongkar muat barang secara online sudah baik. Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas pelayanan jasa bongkar muat barang terhadap pekerjaan sudah cukup baik, meskipun mengalami kendala yang disebabkan sistem/jaringan yang macet/ error. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan terhadap sistem pelayanan bongkar muat barang melalui sistem booking stack online yang error atau macet belum memuaskan pengguna jasa layanan bongkar muat barang. Guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa (pelayaran), PT. Pelindo II Cabang Pontianak hendaknya melakukan upaya-upaya antara lain: melakukan pemeliharaan jaringan, memperbaharui produk layanan dan selalu memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-petunjuk kepada petugas pelayanan jasa bongkar muat barang.

Kata kunci: Keandalan, fasilitas fisik dan peralatan, perhatian, daya tanggap.

ABSTRACT

The focus of this research is the analysis of the capability of PT Pelindo II of Pontianak Branch as a provider of services of loading and unloading goods accurately include the assurance of the accuracy of the service or the provision of services. In carrying out the activities of loading and unloading of goods in accordance with the standards of the time and the procedures that apply throughout the PT Pelindo II in Indonesia is a 2-day working period. The ability of officers in mengoperasionalkan modern technology to provide the service of unloading stuff online is good. Generally the responsibility of the attendant services of loading and unloading of goods on the work of the already quite good, despite the constraints caused by the system/network crashes/error. The officer's attitude in the face of customer complaints against the service system of loading and unloading of goods through the online booking system stack error or crashes yet satisfying user service loading and unloading of goods. In order to improve services to users of the service (cruise), PT Pelindo II of Pontianak Branch should make efforts include: perform network maintenance, renew products and services always provide briefing-briefing or instructions to the loading and unloading of goods services.

Keywords: Reliability, tangibles, empathy, responsiveness.

A. MASALAH PENELITIAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelabuhan merupakan terminal kapal setelah melakukan pelayaran, tempat kegiatan menaik-turunkan penumpang, bongkar-muat barang, pengisian bahan bakar dan air tawar, reparasi, pengadaan perbekalan, dan lainnya, (PT. (Pesero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak, 2012). Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik, (Perry, 1989: 625).

Merujuk data *World Economic Forum* dalam *'The Global Competitiveness Report 2011-2012'* disebutkan, bahwa kualitas infrastruktur pelabuhan Indonesia masih buruk, yaitu berada di peringkat ke-103. Dibanding negara anggota ASEAN lainnya, Indonesia jauh tertinggal. Malaysia saja menempati urutan ke-15, Singapura peringkat pertama, dan Thailand ke-47. Rendahnya rating pelabuhan Indonesia tidak terlepas sebagai akibat pelayanan bongkar muat barang yang tidak efektif dan efisien. Dimana, biaya yang dikeluarkan operator pelayaran menjadi tidak kompetitif (*high cost economy*). Padahal, pelabuhan sebagai *image* perekonomian negara di mata dunia internasional, (*The Global Competitiveness Report 2011-2012*).

Dibanding dengan pelabuhan negara maju, yang tidak mengenal waktu tunggu. Saat kapal datang, kemudian bersandar, bongkar muat, dan secepat itu pula meninggalkan pelabuhan. Sebaliknya jika di Indonesia kapal harus menunggu lama di pelabuhan, yang tentunya harus mengeluarkan biaya sandar lebih mahal dan pengusaha bongkar muatpun, terpaksa mengeluarkan biaya lebih untuk membayar upah buruh.

Problem *high cost economy* juga membelit pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak yang mempunyai visi "Memberikan Jasa Kepelabuhan Secara Andal dengan Mutu Pelayanan Kelas Dunia". Sebagai salah satu titik terpenting dalam jalur distribusi barang di Provinsi

Kalimantan Barat, justru lebih sering menjadi sumber pembengkakan biaya daripada memberikan solusi bagi para pengusaha. Ada banyak pangkal soalnya, seperti lambatnya pelayanan petugas yang berakibat pada waktu kapal berlabuh jauh lebih panjang daripada waktu berlayarnya. Sebagai contoh, acap kali terjadi kapal barang harus menunggu hingga 7 hari sebelum dapat melakukan bongkar muat di Pelabuhan Dwikora Pontianak. Ini jelas ironis sebab perjalanan dari Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta menuju pelabuhan Pontianak hanya membutuhkan waktu dua hari. Artinya, waktu tunggu kapal tiga kali lipat lebih lama daripada waktu berlayarnya. Transportasi laut adalah moda transportasi paling murah untuk jarak jauh dan volume besar. Selain itu, manajemen interkoneksi antara infrastruktur pelabuhan laut, transportasi darat dan pergudangan di Indonesia yang buruk menambah tingginya biaya logistik di Indonesia.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka rumusan permasalahan *penelitian* ini adalah: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang Pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak?"

3. Tujuan Penelitian

- Ingin mendiskripsikan *reliability* (keandalan) pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak dalam pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang.
- Ingin mendiskripsikan fasilitas fisik, dan peralatan (*tangibles*) pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak dalam pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang.
- Ingin mengetahui *emphaty* (perhatian dan kepedulian) pegawai dalam pelayanan jasa bongkar muat barang pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak
- Ingin mengetahui *responsivieness* (daya tanggap) atau rasa tanggung jawab pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak dalam memberikan pelayanan jasa bongkar muat barang.

4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu administrasi negara, khususnya kajian manajemen pelayanan publik.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat bagi PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak dalam pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang.

B. TEORI PELAYANAN

Paradigma pelayanan saat ini berkembang cukup mencolok, seiring dengan menguatnya arus demokrasi dan liberalisasi diseluruh dunia. Osborne dan Gable (2002:34), menyatakan paradigma pelayanan bertumpu pada prinsip *customer driven government*. Dalam kaitannya dengan paradigma pelayanan publik yang semula menempatkan unsur manajer pada level puncak dalam struktur organisasi, kini bergeser secara terbalik menjadi *customer* yang berada pada level organisasi paling puncak.

Supriyanto dan Sugiyanti, (2003:68) mendefinisikan, pelayanan sebagai upaya untuk menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Karena itu, setiap kegiatan pelayanan selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani atau ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada yang dilayani. Mendapatkan pelayanan, menurut Moenir (2006:12), merupakan hak seseorang, disamping hak-hak lain yang dimiliki seseorang dalam kehidupan sebagai warga Negara, sebagai manusia pribadi, dan sebagai anggota kelompok masyarakat atau bagian dari suatu bangsa. Dengan demikian, pemenuhannya juga harus diusahakan, bahkan diperjuangkan bila perlu. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan orang yang dilayani apakah dalam bentuk pelayanan jasa sosial, jasa ekonomi, jasa hukum, jasa

administrasi dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan dan selera masyarakat penerima layanan.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan menurut Barata (2003:12), adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut:

- c. memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasi;
- d. berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya; dan
- e. memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Konsep kepedulian perusahaan untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi/perusahaan. Menurut Barata (2003:26), bahwa pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujaan dan kebanggaan kepada pelanggan, oleh karena pelanggan mempunyai:

- a. kebutuhan maka mereka mempunyai pekerjaan yang dapat dilakukan;
- b. pilihan maka mereka harus menjadi pilihan terbaik;
- c. sensibilitas (kebijaksanaan) maka mereka harus penuh perhatian;
- d. kepentingan maka mereka harus bertindak cepat;
- e. keunikan (khas/khusus) maka mereka harus fleksibel;
- f. harapan yang tinggi maka mereka harus mampu mengatasi;
- g. pengaruh maka mereka berharap untuk memperoleh lebih banyak konsumen.

Di dalam definisi layanan prima mengutip pendapat Barata (2003:31), bahwa minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu:

- a. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan,
- b. Upaya melayani dengan tindakan terbaik,

- c. Adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan, bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Dan keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Untuk mencapai kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan, tidak mudah dan menuntut profesionalisme petugas, sikap dan perilaku serta mentaati prosedur yang telah ditentukan. Disamping itu baik tidaknya kualitas layanan penilaiannya bukanlah didasarkan pada persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan/konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (2003:116), bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen/pelanggan. Persepsi pelanggan/konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh pelanggan/ konsumen atas keandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa layanan menurut Kotler yang dapat dirinci sebagai berikut:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu:

Reliability adalah kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan.

- b. *Assurance* (keyakinan).

Assurance adalah jaminan, garansi yang dapat diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian, sikap) dalam memperoleh suatu jasa yang ditawarkan atau diterima pelanggan.

- c. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa.

- d. *Emphaty* (empati)

Emphaty adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa).

- e. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah suatu rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan suatu organisasi atau perseorangan kepada masyarakat yang dilayani dalam bentuk barang dan jasa, sesuai dengan mekanisme dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang terbaik (*excellent service*) yang secara harfiah diterjemahkan sebagai pelayanan prima artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi sebagai pemberi pelayanan.

Standar pelayanan prima mempunyai 2 (dua) manfaat. Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:17-18) yaitu, Pertama: merupakan jaminan mutu bagi pelanggan. Dari standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang dapat diharapkan dari sebuah pelayanan. Pelanggan setiap kali dapat menggugat lembaga pelayanan jika ternyata apa yang mereka peroleh kurang dari yang dicantumkan dalam standar pelayanan. Kedua: merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2012 sampai dengan Februari 2013. Penelitian ini dilakukan pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak, dengan alasan berdasarkan pengamatan penulis terdapat masalah yang menarik untuk diteliti, yaitu mengenai pelayanan jasa bongkar muat barang pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang penulis

lakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

- b. Wawancara, yaitu teknik memperoleh data dan informasi dilapangan dengan mengadakan tanya jawab dan tatap muka secara langsung kepada informan yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. Dokumentasi, dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data/informasi yang berhubungan dengan pelayanan bongkar muat barang pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak, melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku literatur serta peraturan-peraturan atau yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif

D. KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT BARANG PADA PT. (PERSERO) PELABUHAN INDONESIA II PONTIANAK

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya, sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Ini berarti organisasi harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Demikian pula dengan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak sebagai satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang jasa pelayanan kepelabuhan diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan.

1. Keandalan (Reliability) pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak dalam memberikan pelayanan.

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pengguna jasa. Meliputi kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan

pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan.

Karena itu, tuntutan-tuntutan terhadap para pemberi pelayanan sering kali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparat pemberi pelayanan dalam proses pelayanan publik kecuali itu, rutinitas tugas-tugas pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban. Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan tetapi juga disebabkan oleh gaya manajemen yang terlalu berorientasi pada tugas sehingga menyebabkan petugas pemberi layanan menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata dan kualitas pelayanan publik yang prima.

Berkenaan dengan kepastian waktu pelayanan, dinyatakan oleh informan (pengguna Jasa) bahwa: “Tidak mengetahui kepastian waktu penyelesaian pelayanan jasa bongkar muat barang, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai Pelindo II Cabang Pontianak, bahwa apabila persyaratan administrasi pengguna jasa lengkap biasanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan bongkar muat barang adalah 2 hari kerja per dokumen”.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu penyelenggaraan pelayanan pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Pontianak, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Manajer Pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang Pelindo II Cabang Pontianak menyatakan bahwa untuk pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang standar waktu maksimal yang

berlaku diseluruh Pelindo di Indonesia adalah 2 hari kerja. Namun, mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan memang tidak diinformasikan kepada pengguna jasa layanan, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan tergantung pada kelengkapan dokumen yang dimiliki pengguna jasa”.

Sesuai dengan pernyataan pegawai Pelindo II Cabang Pontianak, mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan memang tidak diinformasikan secara terbuka terhadap pengguna jasa layanan akan tetapi pegawai Pelindo II Cabang Pontianak sebagai petugas pemberi pelayanan sudah berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan batas waktu maksimal didalam penyelesaian pelayanan bongkar muat barang .

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada pengguna jasa layanan. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin agar pengguna jasa tidak merasa terabaikan karena menunggu terlalu lama.

Dikemukakan informan (masyarakat pengguna jasa layanan) waktu tunggu pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang pada Pelindo II Cabang Pontianak masih dirasakan cukup lama yaitu sekitar 2 sampai 3 hari kerja. Lamanya pelayanan bongkar muat barang, menyebabkan pengguna jasa harus mengeluarkan biaya lebih untuk biaya sandar kapal”.

Informasi lain dikemukakan oleh Manajer Terminal Peti Kemas Pelindo II Cabang Pontianak, bahwa; untuk pelayanan jasa bongkar muat barang diperlukan waktu sekitar 2-3 hari kerja, hal ini dikarenakan terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh pihak Pelindo II Cabang Pontianak. Prosedur yang harus diikuti oleh pengguna jasa dan oleh pegawai Pelindo adalah *Booking Stack*, yaitu:

- a. Pengguna jasa (pelayaran) mengirimkan *booking stack via on line* berbentuk tabel booking stack 4 hari sebelum kapal sandar kepada perencanaan kapal dan lapangan melalui email.

- b. Perencanaan kapal dan lapangan menerima tabel yang diajukan oleh pengguna jasa (pelayaran), kemudian berdasarkan CVIA dan tabel *Booking Stack* pihak rendal memverifikasi dan mengolah dokumen tersebut untuk dibuatkan set yard allocation untuk mengalokasi stack container berdasarkan profilnya. Setelah itu rendal mencetak hasil olahan data yang diterima menjadi *lay out export* (LOE).
- c. Selanjutnya rendal menyerahkan LOE kepada operasi kapal dan lapangan agar dapat dilaksanakan sesuai sengan perencanaan.

Selanjutnya dikemukakan oleh Kepala Cabang Pelindo II Pontianak, bahwa pelayanan bongkar muat barang yang tidak selesai dalam waktu 2 hari kerja disebabkan karena pengguna jasa (pelayaran) tidak mengikuti prosedur yang berlaku, sehingga menyebabkan dokumen tidak bisa diverifikasi. Misalnya pengguna jasa (pelayaran) tidak bisa menunjukkan *manifest* bongkar berupa *hard copy* kepada perencanaan kapal dan lapangan terminal peti kemas, hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses bongkar muat kapal sehingga pengguna jasa (pelayaran) harus mengeluarkan biaya sandar kapal.

Menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban setiap aparatur publik sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparatur pemberi layanan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada kendala, misalnya ketidaklengkapan dokumen yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa hendaknya petugas pemberi layanan menginformasikan dan menjelaskan secara terbuka kepada pengguna jasa (pelayaran) agar mereka dapat sesegera mungkin melengkapi dokumen untuk mendapatkan pelayanan.

Sistem pelayanan terbuka akan membuat pengguna jasa (pelayaran) mengetahui proses yang dilakukan dalam mengurus bongkar muat barang secara jelas, dan pelayanan yang informatif akan menciptakan pelayanan yang mudah dimengerti oleh pengguna jasa karena dengan informasi-informasi yang didapatkan

secara terbuka, pengguna jasa akan mendapatkan kepastian waktu tunggu yang diperlukan dalam pelayanan bongkar muat barang. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik hendaknya diinformasikan secara jelas mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai pada selesainya proses pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh Pelindo II Cabang Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan.

2. Fasilitas Fisik dan Peralatan (Tangibles)

Tangibles (berwujud), adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh factor manusianya, melainkan terdapat factor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu. Fungsi dari sarana pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktifitas.
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Penyelenggaraan pelayanan public yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representative, fasilitas pelayanan yang berupa peralatan pendukung lain

diantaranya; penampilan personil serta berbagai fasilitas pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui fasilitas pelayanan yang tersedia guna menunjang pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang pada PT. Pelindo II Cabang Pontianak, berdasarkan keterangan dari pengguna jasa layanan “(perusahaan pelayanan), bahwa:

Sarana yang ada dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang, terutama minimnya peralatan bongkar muat yang berkontribusi menghambat arus bongkar muat di pelabuhan”.

Perkembangan teknologi terutama teknologi dibidang informasi perlu disikapi secara positif, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme dalam menggunakan teknologi merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh para personil Pelindo II Cabang Pontianak.

Berkenaan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan bongkar muat barang, dikemukakan oleh pengguna jasa, bahwa: jaringan atau system untuk melakukan akses request bongkar muat secara *on line* kepada perencanaan kapal dan lapangan sering macet atau *error* sehingga dokumen tidak dapat diproses. Padahal saat ini semua aktifitas bongkar muat barang harus dilakukan melalui *on line*.

Tujuan utama pelayanan public adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan tersebut.

3. Empati Atau Kepedulian Terhadap Keluhan Pelanggan

Empati adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan penerima jasa (pelanggan). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan,

melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan, karena masyarakatlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa baik pada sektor swasta maupun pemerintah. Dalam konsep pemberian pelayanan, kualitas jasa layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif. Organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna jasa layanan.

Pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pelanggan jasa layanan. Penyediaan saluran informasi menjadi penting karena dapat langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan masyarakat, khususnya bagi masyarakat pengguna jasa. Mengemukakan gagasan yang menarik tentang suatu produk apabila ditambah dengan pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada usaha untuk memberikan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Pengembangan kualitas pelayanan harus berlandaskan pada usaha mendapatkan atau merebut simpati dan kepercayaan masyarakat pelanggan jasa layanan, dengan cara menanggapi keluhan pelanggan sebagai peluang dan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Dikemukakan oleh pegawai pelayanan bongkar muat barang, bahwa; sikap petugas dalam menghadapi pelanggan yang kurang sabar adalah menanggapi dengan sabar, karena keluhan-keluhan pengguna jasa layanan hendaknya tidak dianggap sebagai masalah melainkan sebagai peluang untuk memperbaiki situasi menjadi menguntungkan.

Prinsip kontratual pelayanan yaitu *principal agent* menjadi terbalik dimana masyarakat pengguna jasa layanan didikte oleh keinginan petugas jasa layanan. Pengguna jasa yang seharusnya dapat

menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan dan apa yang harus dilakukan oleh petugas pemberi layanan, justru menjadi pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang diciptakan oleh organisasi pemberi layanan secara sepihak.

Guna mengusahakan ter-penuhinya kepuasan pelanggan, P.T. Pelindo II Cabang Pontianak harus senantiasa mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan secara konstan dan berkesinambungan. Perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang dan bertahan dimasa mendatang akan terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, dengan terus mempelajari kekurangan dari produk dan layanan yang ada dan bersikap responsif terhadap perubahan.

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah rasa tanggungjawab, dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Mengenai tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan bongkar muat barang, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa bongkar muat barang diketahui bahwa, para petugas bongkar muat barang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang menjadi tugas dan kewajiban masing-masing.

Untuk menumbuhkan tanggungjawab pegawai seorang pimpinan dituntut untuk menjalin hubungan yang harmonis kepada seluruh pegawainya. Hal ini

dimaksudkan supaya terjalin adanya kedekatan antara pegawai dan pimpinannya, karena dengan kedekatan tersebut diharapkan semua perintah pimpinan akan dipatuhi oleh semua pegawai yang dipimpinnya. Berdasarkan penjelasan Kepala Cabang Pelindo II Pontianak, diketahui bahwa upaya yang dilakukan untuk menumbuhkan tanggungjawab bagi petugas adalah dengan menciptakan hubungan kerjasama, memberikan contoh yang baik dan melakukan pendekatan dengan petugas dengan cara memberikan pengarahan dan nasehat.

E. PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan PT. Pelindo II Cabang Pontianak sebagai penyedia jasa pelayanan bongkar muat barang secara akurat meliputi kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan, masih belum sesuai dengan standar waktu maksimal yang berlaku diseluruh Pelindo di Indonesia adalah 2 hari kerja. Fasilitas peralatan pada PT. Pelindo II Cabang Pontianak, dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang, terutama minimnya peralatan *crane* kapal yang berkontribusi menghambat arus bongkar muat di pelabuhan. Kemampuan petugas dalam mengoperasionalkan teknologi modern untuk memberikan pelayanan bongkar muat barang secara *online* sudah baik, hanya saja pemberian pelayanan kepada pengguna jasa layanan kadang terhambat dikarenakan jaringan atau sistem *error*. Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas pelayanan jasa bongkar muat barang terhadap pekerjaan sudah cukup baik, meskipun mengalami kendala yang disebabkan sistem/jaringan yang macet. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan terhadap sistem pelayanan bongkar muat barang melalui sistem *booking stack online* yang *error* atau macet belum memuaskan pengguna jasa layanan bongkar muat barang. Guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa (pelayaran) P.T. Pelindo II Cabang Pontianak hendaknya melakukan upaya-upaya antara lain: melakukan pemeliharaan jaringan, memperbaharui produk layanan dan selalu memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-

petunjuk kepada petugas pelayanan jasa bongkar muat barang. Sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut: guna menunjang pemberian pelayanan jasa bongkar muat barang, diharapkan P.T. Pelindo II Cabang Pontianak menambah sarana yang ada dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan, terutama jumlah *Container Crane* dan *Mobile Crane*, untuk menghindari terjadinya penumpukan kontainer dipelabuhan. P.T. Pelindo II Cabang Pontianak yang bergerak dibidang jasa pelabuhan dituntut tidak mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

REFERENSI

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keban, T, Yeremias. 2000. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo
- Dokumen Pemerintah:
 SK MENPAN Nomor 63/Kep/Pan/7-2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 SK. MENPAN Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Fitri Afrianto
NIM / Periode lulus : E 21107013
Fakultas/Jurusan : ISIP / IAN
E-mail address/HP : Fitri.afrianto@gmail.com / 085345014500

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Kualitas Pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang
pada PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II
Cabang Pontianak.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ secara fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/dijetujui
Pengelola Jurnal

NIP.

Dibuat di : Pontianak,
Pada tanggal: 20 Mei 2013

(Fitri Afrianto)
nama terang dan tanda tangan mhs

cetakan:

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).