

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN BONGKAR MUATAN (STUDI KASUS KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III BELANG-BELANG KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT)

Sri Megawati AM. Nur^{1*}, Mappamiring², Sitti Rahmawati Arfah³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine how the effectiveness the work of employees in loading and unloading services (a case study of the Class III Belang-Belang Port Operator Unit Office, Mamuju Regency, West Sulawesi Province). This study used qualitative descriptive research. The number of informants in this study amounted to 7 people. Data collection techniques were Observation, Interview, and Documentation. The results of this study indicated the effectiveness of the loading and unloading workforce at the port. Therefore, it took the responsiveness of employees in the office of the Port organizing unit to the loading and unloading workforce of the port. The results showed that in general the effectiveness of the work of employees in loading and unloading services at the port of Class III Belang, Mamuju Regency, West Sulawesi Province which was measured using performance indicators according to Mangkunegara which consisted of work quantity, quality of work, implementation of tasks, responsibilities, abilities, and performance. punctuality was good and run effectively supported by complete work facilities.

Keywords: *effectiveness, labor*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan bongkar muatan (Studi kasus Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskripsi Kualitatif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana efektifitas kerja tenaga kerja bongkar muat di pelabuhan. Oleh karena itu dibutuhkan responsivitas pegawai di kantor unit penyelenggara Pelabuhan terhadap tenaga kerja bongkar muat pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan bongkar muatan di pelabuhan kelas III belang-belang kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat yang diukur menggunakan indicator kinerja menurut Mangkunegara yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggung jawab, kemampuan, dan ketepatan waktu sudah baik dan berjalan dengan efektif dengan ditunjang oleh fasilitas kerja yang lengkap.

Kata kunci: efektivitas, tenaga kerja

* srimewawati@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia telah dikenal dunia sebagai negara kepulauan yang tentunya sebagian besar wilayahnya merupakan wilayah perairan. Wilayah perairan yang dimiliki Indonesia merupakan sumber daya alam yang potensial dan dapat memberikan keuntungan bagi kehidupan Negara khususnya bagi masyarakat yang bermukim di wilayah pesisir Indonesia jika mampu dikelola dengan maksimal. Upaya untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki wilayah perairan Indonesia tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana yang dibutuhkan adalah ketersediaan alat transportasi terutama transportasi air seperti transportasi sungai, danau maupun laut.

Pelabuhan merupakan salah satu rantai perdagangan yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional. Hal tersebut merupakan potensi yang besar bagi Negara Indonesia khususnya dibidang maritim. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis bongkar muat barang adalah menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terbaik nampak dalam kinerja dan performa dari

pelayanan yang ada. Akhir-akhir ini persaingan antar instansi, lembaga dan perusahaan penyedia jasa layanan semakin ketat agar selalu dapat memanjakan dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat. Saat ini sangat selektif dalam memilih perusahaan penyedia jasa yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kini mempunyai peranan penting dalam banyak industri jasa karena yang paling efektif bagi sejumlah instansi maupun pemerintahan (Wijaya. T, 2018).

Akhir-akhir ini persaingan antar instansi, lembaga dan perusahaan penyedia jasa layanan semakin ketat agar selalu dapat memanjakan dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat. Saat ini sangat selektif dalam memilih perusahaan penyedia jasa yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kini mempunyai peranan penting dalam banyak industri jasa karena yang paling efektif bagi sejumlah instansi maupun pemerintahan (Wijaya. T, 2018).

Pelabuhan Laut Belang-belang Mamuju terletak di Propinsi Sulawesi Barat, berjarak 45 KM dari Kota Mamuju. Merupakan pelabuhan terbesar di Provinsi Sulawesi Barat. Posisi

pelabuhan yang jauh dari ibukota propinsi menyebabkan pelabuhan ini relatif sepi dari aktivitas. Angkutan antarpulau menggunakan Pelabuhan Mamuju tetapi angkutan barang dengan volume besar menggunakan Pelabuhan Belang-belang karena kedalaman Pelabuhan Belang-belang sangat representatif untuk melayani kapal dengan tonnage besar.

Kota Mamuju sebagai ibukota baru di provinsi Sulawesi-Barat, dikenal merupakan penghasil bahan pangan seperti kopi, kelapa, dan cangkik. Pada sektor pertambangan kota ini juga terdapat kandungan emas, batubara, dan minyak bumi yang dapat digunakan untuk kegiatan perdagangan oleh masyarakat sekitar.

Kota Mamuju mempunyai prospek yang bagus untuk dikembangkan menjadi Kawasan industri. Hal ini disebabkan karena letaknya yang sangat strategis dan berbatasan langsung dengan Selat Makassar yang merupakan lalu lintas pelayaran menuju pulau Kalimantan, Jawa, dan Bali. Mengacu pada dokumen Masterplan Percepatan dan Perluasan Pengembangan Ekonomi Indonesia (MP3EI) 2011-2025, didukung peningkatan konektivitas Pelabuhan di Sulawesi meliputi Pelabuhan di Makassar, Mamuju, dan Manado.

Karenanya, salah satu prioritas pembangunan infrastruktur Provinsi Sulawesi Barat diarahkan pada pengembangan terminal peti kemas di Pelabuhan Belang-Belang. Dengan demikian keberadaan dermaga petikemas sangat diperlukan oleh dunia industri untuk mendukung kelancaran pengiriman dan penerimaan barang.

Tenaga kerja pelabuhan sangat berperan aktif dalam proses bongkar muat di pelabuhan, karena mereka yang terjun langsung di lapangan, sehingga sangat membantu dalam kelancaran proses bongkar muat. Maka dari itu peneliti memilih efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan bongkar muat karena Pelabuhan memiliki peran penting dalam rangka penghubung kegiatan distribusi logistik nasional karena perannya sebagai tempat kegiatan bongkar dan muat barang berupa terminal. Pelabuhan merupakan sarana utama dalam pelaksanaan kegiatan bongkar dan muat logistik yang akan didistribusikan ke berbagai daerah di Indonesia dan sebagai tempat keluar masuknya barang dari atau keluar pulau baik dalam skala nasional maupun internasional. Seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (Rambe, 2018), Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output

terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan ketersediaan tenaga kerja bongkar muat dengan keterampilan yang memadai dan dengan jumlah yang tepat selalu menjadi tujuan dari pelaksanaan bongkar muat meskipun tidak melupakan faktor pendukung lainnya yang berpengaruh dalam proses bongkar muat seperti mesin crane (mesin pengangkut), forklift, dan lain sebagainya karena di Pelabuhan Belang-Belang sudah lengkap dalam membongkar atau memuat barang, maka penelitian ini penting dilakukan untuk melihat efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan bongkar muat pegawainya. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Pelabuhan Belang- Belang Kabupaten Mamuju prov. Sulawesi Barat dalam “Efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan bongkar muatan (Studi kasus Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang Kabupaten Mamuju prov. Sulawesi Barat)”.

Menurut Pasolong (Arif, 2018) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab-akibat.

Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektif adalah pencapaian sasaran mengenai suasana dagang dan kemungkinan membuat laba/keuntungan. Efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana tujuan atau sasaran dapat dicapai, sehingga pekerjaan yang efektif adalah hal yang dicapai dengan penghamburan pikiran, tenaga, waktu, ruang, dan benda. Efektivitas merupakan salah satu kriteria dasar dalam menilai suatu kebijakan.

Menurut Mahmudi (Rambe, 2018) Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Dari pendapat di atas, maka dapat dikemukakan bahwa efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses output yang mengacu pada hasil guna dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai, serta ukuran

hasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya. Efektivitas berfokus pada outcome, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Mangkunegara (Novita, 2014) mengungkapkan Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Sedangkan pendapat dari Wibowo (Syafriana, 2017) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seseorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan job description mereka masing-masing Manullang (Syafriana, 2017)

Indikator kinerja pegawai digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam mencapai sasaran organisasi. Mangkunegara (Lai et al., 2021) mengemukakan dan menguraikan beberapa indikator kinerja yaitu: (1) Kuantitas kerja (*Quantity of work*); (2) Kualitas kerja (*Quality of*

work) (3) Pelaksanaan tugas; (4) Tanggung jawab; (5) Kemampuan (6) Ketepatan waktu.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sartono (Kanedi et al., 2017) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara itu, menurut Kotler (Kanedi et al., 2017) Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa “pelayanan publik adalah latihan atau rangkaian latihan untuk memenuhi persyaratan pokok menurut undang-undang dan pedoman bagi setiap penduduk dan penghuni barang, administrasi dan tambahan administrasi otoritatif yang diberikan oleh koperasi spesialis terbuka. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk

mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian (Nirmala et al., 2020) antara lain: (1) Faktor waktu; (2) Faktor kecermatan; (3) Faktor gaya pemberian pelayanan

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

Dalam penelitian ini peneliti memakai teori dari Mangkunegara (Laila et al., 2021) yaitu indikator kinerja pegawai digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Indikator yang digunakan tersebut meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggungjawab, kemampuan, dan ketepatan waktu untuk menjawab permasalahan tentang pelayanan TKBM yang ditawarkan oleh teori ini diharapkan mampu menjawab masalah yang terjadi yang ada di Pelabuhan Kelas III Belang-belang Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat tentang bagaimana pelayanan TKBM dalam menjalankan tugas pokok dan

fungsinya dan bertanggung jawab akan tupoksi yang diberikan sehingga menghasilkan produktivitas dan Efisiensi. Teori ini juga membantu peneliti untuk melihat apakah TKBM di Pelabuhan Belang-Belang dalam meningkatkan pelayanan bongkar muat barang sudah berjalan efektif.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkap fakta, keadaan, fenomena dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian studi kasus (case studies) dengan penelitian yang mendalam terkait individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan dan sebagainya dalam waktu tertentu. Penelitian ini berfokus pada efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan bongkar muatan (Studi kasus Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat). Dasar dari penelitian ini adalah memberikan wawancara, yaitu melalui interview atau dialog kepada informan berisi pertanyaan-pertanyaan

berdasarkan objek penelitian yang dilakukan.

Data dalam penelitian ini ada dua yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan dari informan sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung kepada obyek penelitian yang dapat berupa dokumen, laporan, arsip. Informan sebagai narasumber dalam penelitian ini yaitu Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan, pegawai kantor serta siapa saja pengguna jasa pelabuhan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2018) yaitu; pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam analisis data, penulis menggunakan 3 (tiga) teknik sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2018) yaitu; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan peneliti adalah uji kredibilitas data dengan cara triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan

yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan serta penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan yang berlokasi di Jl. Pelabuhan Samudera No. 03 Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat.

Pelabuhan Belang-Belang adalah satu dari 3 (tiga) pelabuhan nasional, selain Pelabuhan Mamuju dan Pelabuhan Polewali yang ada di Provinsi Sulawesi Barat. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 414 Tahun 2013 tentang Penetapan Rencana Induk Pelabuhan Nasional, Pelabuhan Belang Belang masuk klasifikasi sebagai pelabuhan pengumpul dan pada tahun 2015 diarahkan sebagai pelabuhan utama.

Kuantitas Kerja

Kategori ini mencakup seberapa cermat seorang pegawai mengejakan pekerjaannya. Setiap pegawai harus bekerja dengan giat dalam pelayanan bongkar muat yaitu seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu organisasi yang dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas kerja mengenai banyaknya

pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan Belang-Belang mengatakan terkait kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan kuantitas yang baik, sehingga para pegawai senantiasa berusaha memberikan hasil kerja yang baik

Kecepatan bongkar muat sangat ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya seperti jumlah siklus dalam satuan jam dan berat rata-rata muatan serta pemilihan peralatan yang tepat, ketersediaan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) dengan SDM yang sesuai, gudang/lapangan penumpukan yang sudah siap, kondisi jalan untuk lalu lintas mobil pengangkut tidak ada yang menghalangi serta cuaca yang cerah.

Mengenai kecepatan pelayanan ditanggapi baik oleh beberapa pengguna jasa, bahwa kecepatan pemberian pelayanan sudah baik, prosedur yang ada tidak berbelit-belit serta sesuai dengan SOP yang ada.

Pendapat dari beberapa informan didukung oleh hasil observasi peneliti saat petugas kantor menerima informasi bahwa ada kapal yang akan segera berlabuh, maka dengan sigap mereka mempersiapkan segalanya dengan baik dan mengerjakannya dengan cepat meskipun menggunakan tenaganya sendiri. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, dengan kuantitas yang tidak diragukan lagi, serta sikap yang ramah dan tutur kata yang sopan saat berkomunikasi kepada para pengguna jasa saat mereka menunggu proses bongkar muat barang selesai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja tenaga kerja bongkar muat (TKBM) sudah baik.

Kualitas Kerja

Setiap pegawai dalam pelayanan bongkar muat mencerminkan seberapa baik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Baik yang dimaksud di sini adalah ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, oleh Petugas Staf Kepegawaian mengatakan bahwa dalam

proses pelayanan bongkar muat yang dilakukan oleh pegawainya selalu dikerjakan dengan baik sehingga para pengguna jasa merasa puas dengan kinerja mereka.

Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Belang-Belang menerapkan beberapa cara dalam pelayanan yakni: (1) selalu siap sedia, artinya saat seseorang memasuki kantor, pegawai harus segera mungkin untuk menyapa dan memperhatikan keperluannya, serta berhenti melakukan apapun jika itu tidak terlalu penting. (2) Menyapa dengan cara yang bersahabat, dalam hal ini pegawai melakukan kontak mata, tersenyum, dan mengatakan sesuatu sesuai kebutuhan pengguna jasa dipelabuhan. (3) Memberikan rasa hormat serta berperilaku sopan, artinya saat melakukan interaksi, pegawai senantiasa memperhatikan kebutuhan pengguna jasa, agar mereka juga merasa dihargai atas pelayanan yang diberikan. (4) Menutup interaksi layanan dengan tepat yakni memberikan beberapa pesan terhadap pengguna jasa apabila pelayanan yang diberikan telah selesai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

tenaga kerja bongkar muat (TKBM) sudah berkualitas dalam hal pelayanan.

Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas merupakan tingkat seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Setiap pegawai melaksanakan tugasnya dalam pelayanan bongkar muat harus mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat.

Berdasarkan jenis kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan tersebut, dapat diketahui bahwa pada hakekatnya ruang lingkup kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan terdiri dari 3 bentuk kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal. Mengingat dari ketiga kegiatan pemindahan barang di pelabuhan tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan secara bersamaan waktunya, maka lebih lanjut lampiran Inpres No. 3 tahun 1991 tentang Kebijakan Kelancaran Arus Barang untuk Menunjang Kegiatan Ekonomi, telah mengatur jadwal kegiatan pemuatan barang sebagai berikut: (1) Giliran Kerja I : pukul 08.00-16.00; (2) Giliran Kerja II : pukul 16.00-24.00; (3) Giliran Kerja III : pukul 24.00-08.00

Dengan adanya pembagian giliran kerja (*shift*) dalam kegiatan pemuatan barang di pelabuhan tersebut,

menunjukkan adanya upaya dari pihak kantor UPP Pelabuhan Belang-Belang dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan bongkar muat barang di pelabuhan, maka setiap tugas pegawainya dapat dicapai sesuai targetnya masing-masing.

Tanggung Jawab

Pegawai melakukan pekerjaannya dalam pelayanan bongkar muat harus sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Tanggung jawab yang dimiliki setiap pegawai harus dijalankan dan memenuhi tanggung jawab mereka dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian, oleh petugas staf kepegawaian mengatakan bahwa, sebelum kapal tiba persiapannya mulai dari penunjukan PBM, perijinan ke KsOP, persiapan alatnya semuanya dalam posisi siap. Selain itu tenaga kerja bongkar muat juga selalu dalam posisi siap, dan menanti datangnya kapal. Setiap pegawai selalu siap dalam posisinya masing-masing saat jam kerja, karena manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupannya akan dihadapkan dengan kondisi yang menuntut adanya sikap tanggung jawab pada setiap perannya. Adapun intruksi dalam segala bentuk pelayanan terutama bongkar muat meliputi 5 jenis, yaitu (1) didalam segala jenis pengurusan dokumen

dilarang menggunakan perantara (calo), (2) tidak ada pungutan biaya kecuali yang telah ditentukan didalam peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016 tentang penerimaan negara bukan pajak (PNBP), (3) apabila ada oknum (pegawai) yang melakukan kerjasama dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri, (4) agen pelayaran maupun perorangan dilarang memberikan sesuatu apapun namanya kepada petugas. (5) diperintahkan kepada seluruh pegawai kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Belang-Belang agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa Pelabuhan.

Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang sangat bertanggungjawab terhadap pekerjaannya masing-masing, maka dari itu tenaga kerja bongkar muat (TKBM) selalu mendapatkan apresiasi dari para pimpinan mengenai laporan yang masuk tentang kinerjanya.

Kemampuan

Setiap pegawai harus paham dengan tugas yang telah diberikan, mencakup pemahaman dalam melakukan bongkar muat dan pemahaman melihat kekurangan dalam pelayanan bongkar muat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas pengawas fasilitas dan peralatan pelabuhan mengatakan bahwa tenaga kerja bongkar muat di Pelabuhan Belang-Belang cukup memiliki kemampuan masing-masing dalam melaksanakan tugasnya, semuanya sudah paham akan tanggungjawabnya, meskipun begitu para pegawai tetap antusias mengikuti segala arahan dari pimpinan, serta ikut aktif dalam berbagai pelatihan yang dilakukan.

Ketepatan Waktu

Strategi mengelola waktu di kantor adalah mengatur langkah-langkah tindakan menggunakan waktu yang sudah disediakan seoptimal mungkin agar tugas-tugas yang seharusnya diselesaikan tidak tertunda. Mengelola penggunaan waktu di kantor yang efisien, selain membantu kelancaran kerja di kantor, juga terbebas dan pekerjaan lembur yang seharusnya tidak perlu.

Ketepatan waktu (*Promptness*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

Pegawai yang kinerjanya baik adalah pegawai yang dapat

menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya. Berdasarkan hasil penelitian Pegawai yang memiliki kecakapan pengetahuan dan keterampilan kerja yang baik akan dengan mudah mengorganisir setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya yang kemudian diselesaikan tepat waktu, dalam hal ini tenaga kerja bongkar muat (TKBM) Pelabuhan Belang-Belang dapat dikatakan sebagai tenaga kerja yang melakukan pekerjaannya dengan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu; *Pertama*, kuantitas kerja mengenai kecepatan dan ketepatan kerja. Kecepatan pemberian pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja bongkar muat (TKBM) sudah baik serta prosedur yang ada tidak berbelit-belit dan sesuai dengan SOP yang ada sehingga berjalan dengan efektif.

Kedua, Setiap pegawai dalam pelayanan bongkar muat mencerminkan kualitas kerja baik sehingga para pengguna jasa merasa puas dengan kinerjanya. pegawai selalu berhati-hati dalam memindahkan barang, selalu mengadakan cek ulang mengenai kelengkapan barang yang di bongkar

muat. *Ketiga*, pelaksanaan tugas, dengan adanya pembagian jadwal kerja yang diterapkan pada pelayanan bongkar muat di Pelabuhan Belang-Belang maka setiap tugas dapat dicapai sesuai targetnya masing-masing.

Keempat, pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Belang-Belang sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing, maka dari itu tenaga kerja bongkar muat (TKBM) selalu mendapatkan apresiasi dari para pimpinan mengenai laporan yang masuk tentang kinerjanya. *Kelima*, tenaga kerja bongkar muat di Pelabuhan Belang-Belang cukup memiliki kemampuan masing-masing dalam melaksanakan tugasnya, semuanya sudah paham akan tanggungjawabnya, meskipun begitu para pegawai tetap antusias mengikuti segala arahan dari pimpinan, serta ikut aktif dalam berbagai pelatihan yang dilakukan.

Keenam, strategi mengelola waktu di kantor adalah mengatur langkah-langkah tindakan menggunakan waktu yang sudah disediakan seoptimal mungkin agar tugas-tugas yang seharusnya diselesaikan tidak tertunda. Tenaga kerja bongkar muat (TKBM) Pelabuhan Belang-Belang dapat dikatakan sebagai tenaga kerja yang

melakukan pekerjaannya dengan tepat waktu.

REFERENSI

- Arif, M. A. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*, 4(4), pp. 67–76.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), pp. 37–46.
<https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Lie, F. T.M & Siagian, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. *Agora*, 6(1).
- Lintjewas, D. D., Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *JURNAL ILMIAH SOCIETY*, 2(20), pp. 79-94.
- Nasution, M. A. (2018). Pengaruh Pengawasan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. *Director*, 15(40), pp. 6–13. Diambil dari http://awsassets.wfnz.panda.org/downloads/earth_summit_2012_v3.pdf <http://hdl.handle.net/10239/131> [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf) <https://ww>

- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), pp. 892–906.
- Novita, S. B. S., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 34(1), pp. 38–46.
- Rambe, N. (2018). Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), pp. 82–91.
- Shafiah, S. A. (2019). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(2), pp. 312–318.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekan Baru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 4(8), pp. 1–12. <https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/5>
- Wijaya. T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yusuf, N. (2018). Kedisiplinan dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review*, 1(1), pp. 15–28.