

## RESPONSIVITAS PEGAWAI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III LAREA-REA DI KABUPATEN SINJAI

Mardhatillah Hidayat<sup>1\*</sup>, Mappamiring<sup>2</sup>, Samsir Rahim<sup>3</sup>

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 purposed to determine how the ability to respond, speed of services, accuracy of serving, accuracy of serving, punctuality of serving and the ability to respond to camplains at the Larea-rea Class III Port Administration Unit Office In Sinjai Regency. This study used descriptive qualitative research. The number of informants were 12 people. Data collection techniques were observation, interviews, and documentation. The results of this study showed that how the service delivery process was measured using indicators consisting of responsiveness, speed of service, accuracy of serving, punctuality of service was good. However, in appropriate service indicators, it was necessary to disseminate information so that service users know what was the procedure of the office, and the ability to complaints was still low due to the unavailability of suggestion boxes and inadequate toilet facilities.*

**Keywords:** *responsiveness, public services, port services*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani dan kemampuan menanggapi keluhan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea di Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskripsi Kualitatif. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana proses pemberian pelayanan yang diukur menggunakan indikator yang terdiri dari kemampuan merespon, kecepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani sudah baik. Namun dalam indikator pelayanan dengan tepat perlu diadakan sosialisasi agar pengguna jasa mengetahui apa yang menjadi prosedur dari kantor, dan untuk kemampuan menanggapi keluhan masih rendah dikarenakan tidak tersedianya kotak saran dan sarana wc yang tidak memadai.

**Kata Kunci:** *responsivitas, pelayanan publik, pelayanan pelabuhan*

---

\* mardhatillah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea adalah salah satu fasilitas yang di andalkan untuk masa depan Kabupaten Sinjai, sebab merupakan gerbang ekonomi masyarakat dan perdagangan antar pulau di seluruh nusantara yang berfungsi sebagai penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan, penjaminan keamanan dan ketertiban dipelabuhan yang merupakan suatu tanggung jawab moral yang terus di upayakan. Untuk itulah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan perlu menyusun strategi dengan kebijakan-kebijakan yang di tuangkan dalam program dan berbagai rencana kegiatan salah satunya yaitu dengan meningkatkan responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan jasa, hal ini untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa di pelabuhan.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayanan pada pelabuhan, serta penyediaan dan atau pelayanan

jasa kepelabuhanan yang belum di usahakan secara komersial. Mengingat lingkup tugasnya yang strategis, yaitu memberikan kontribusi kepada negara dalam hal moda transportasi laut sehingga memperlancar perputaran roda perekonomian, maka perlu memperkuat dan mendapatkan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas yang tinggi dengan mengupayakan perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur untuk dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, dan dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Dalam mewujudkan pelayanan jasa kepelabuhanan yang baik kepada masyarakat ataupun pengguna jasa yang membutuhkan, perlu proses yang teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan. Seperti yang terjadi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea Sinjai, terkait kurangnya sosialisasi langsung dari pihak syahbandar kepada para pengguna jasa mengenai SOP yang ada misalnya sosialisasi masalah biaya kunjungan kapal. Adanya sebagian dari pengguna jasa yang tidak menaati aturan jam pelayanan dikantor, serta tidak adanya fasilitas kotak saran sehingga membuat pengguna jasa susah dalam menyampaikan keluhannya.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang di tawarkan suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora,2001:172).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat pula diraba yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronross, dalam Ratminto dan Winarsih,2005:2).

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Lijan Poltak Sinambela 2006:4) menjelaskan tentang arti pelayanan yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat di rasakan sehingga bisa memenuhi kebutuhan dan member kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya sampara berpendapat

bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Amin Ibrahim (2008:22) mengungkapkan bahwa, “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut”.

Menurut Gasperz dalam Sampara Lukman (2000:7) mengungkapkan bahwa, “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Adapun pengertian pokok dari kualitas pelayanan yaitu : (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian hal itu dapat memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri atas keistimewaan

dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima (Ratna Esa Kurwati :2017).

Kemudian Sedarmayanti (2004:207) mengemukakan bahwa pada dasarnya Kualitas pelayanan umum meliputi: (1) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap di upayakan untuk di tingkatkan, maka hal itu akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan jika pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. (2) Apabila sarana dan prasarana di kelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. (3) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. (4) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto,2006:148).

Menurut pendapat (Dwiyanto dalam jurnal Suci Setyawan. 2013) Responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: keramahan sikap serta tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan-keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku.

Responsivitas merupakan sebuah pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Dimana masyarakat melihat Seberapa jauh penyelenggara pelayanan bersikap

tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan juga mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap keinginan, harapan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangklisan, 2005:177).

Responsivitas pelayanan publik sangatlah diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik dalam menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang mereka dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (widodo, 2007:272).

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Larea-rea adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut, sesuai Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 62 Tahun 2010 tanggal 05 Nopember 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelabuhan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Pelabuhan Larea-rea atau biasa dikenal dengan istilah Kantor UPP terletak di Kabupaten Sinjai, Kecamatan Sinjai Utara, Sulawesi Selatan. Berada dipesisir sebelah timur Tempat Pelelangan Ikan (TPI) yang memiliki tugas yaitu melaksanakan pengawasan, pengaturan, dan pengendalian kegiatan kepelabuhanan, keselamatan serta keamanan pelayaran pada pelabuhan, serta penyediaan dan atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum di usahakan secara komersial.

Menurut peraturan pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan yang di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan-kegiatan ekonomi yang di

pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Sejak tahun 2003 hingga tahun 2014 pelabuhan Larea-rea mengalami perkembangan tidak hanya berfungsi sebagai pelabuhan penyeberangan akan tetapi juga sebagai pelabuhan niaga yang membawa barang ke Nusa Tenggara Timur.

Perkembangan bongkar muat barang di pelabuhan Larea-rea Sinjai menunjukkan peningkatan yang cukup pesat, hal ini tidak terlepas dari potensi wilayahnya yang cukup strategis dan berada dekat kota Sinjai, sehingga terjadi peningkatan arus penumpang dan bongkar muat barang, selain itu tingkat kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk yang pesat. Dampak keberadaan pelabuhan penyeberangan Larea-rea terhadap kehidupan sosial ekonomi masyarakat dimana pelabuhan tidak hanya digunakan sebagai tempat bongkar muat barang dan penumpang, tetapi juga sebagai tempat berlangsungnya kegiatan perekonomian

yang menunjang kehidupan masyarakat kota Sinjai dan sekitarnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, kantor unit penyelenggara pelabuhan memiliki fungsi sebagai berikut: (1) Penyiapan bahan penyusunan rencana induk pelabuhan serta daerah lingkungan kerja (DLKr) dan daerah lingkungan kepentingan (DLKp) pelabuhan. (2) Penyediaan juga pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan sarana bantu navigasi pelayaran. (3) Penjaminan kelancaran arus barang, penumpang, dan hewan. (4) Penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan. (5) Pengaturan, pengendalian, serta pengawasan usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan. (6) Penyediaan fasilitas pelabuhan serta jasa pemanduan dan penundaan. (7) Penjaminan keamanan dan ketertiban di lingkungan pelabuhan. (8) Pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan. (9) Penyiapan bahan keselamatan, pengawasan, dan keamanan pelayaran. (10) Pengelolaan urusan tata usaha, keuangan, kepegawaian, hukuman, dan hubungan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Waktu dalam penelitian ini akan direncanakan selama dua bulan setelah seminar proposal mengenai Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea di Kabupaten Sinjai. Yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif, dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang sedang diteliti, mengidentifikasi serta menjelaskan data yang ada secara sistematis. Menggunakan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau mengetahui apa-apa saja yang saat ini berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, dan menganalisis serta menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3 cara yaitu: pertama teknik observasi, teknik wawancara, ketiga teknik dokumentasi, sedangkan teknik pengabsahan data terdiri dari: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Teknik analisis data sebagai berikut : (1) Reduksi data Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, lebih fokus pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. (2)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. (3) Penarikan kesimpulan menarik hal-hal pokok atau penting yang menjadi hasil dari penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut (Zeithaml dkk,dalam Hardiyansyah, 2011 :46) mengatakan Responsivitas pelayanan dalam penelitian ini sangatlah diperlukan karena sebagai bukti kemampuan pegawai di kantor tersebut dalam menyediakan apa yang menjadi tuntutan para pengguna jasa di pelabuhan dengan menggunakan pengukuran dimana terdapat enam indikator, yakni: (1) Kemampuan merespon pelanggan, (2) Kecepatan melayani, (3) Ketepatan melayani, (4) Kecermatan melayani, (5) ketepatan waktu melayani, (6) kemampuan menanggapi.

### **Kemampuan Merespon**

Kemampuan merespon merupakan sikap dan komunikasi yang baik dari petugas ketika ada pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap dan komunikasi petugas syahbandar ketika melayani merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pengguna jasa mengenai pelayanan di

kantor tersebut yang sebagaimana diketahui sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas akan membuat para pengguna jasa di pelabuhan akan merasa di terima dengan baik oleh para petugas kantor.

Kemampuan merespon yang baik dapat dilihat dari sikap dan perilaku dari pegawai. Hal ini sangatlah berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di kantor UPP sinjai, sikap/perilaku maupun cara berkomunikasi dari pegawai harus jelas dan tidak bertele-tele, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan para pengguna jasa di pelabuhan. terkait kemampuan merespon yang baik dapat dilihat dari sikap dan perilaku dari pegawai. Hal tersebut sangatlah berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di kantor UPP sinjai, sikap/ perilaku maupun cara berkomunikasi dari pegawai harus jelas dan tidak bertele-tele, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan para pengguna jasa di pelabuhan. Hal tersebut berdasarkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi Aparatur negara sebagai abdi

negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu di tingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Salah satunya yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Adapun pernyataan oleh staf kepegawaian bahwa didalam pelayanan ada beberapa hal utama yang perlu diperhatikan terkait pemberian pelayanan yaitu : (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.

Berdasarkan dari sikap dan komunikasi yang baik yang telah dijelaskan oleh petugas syahbandar, hal tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa pengguna jasa yang menjadi informan yang menyatakan bahwa pemberian layanan meliputi sikap serta komunikasi yang baik pegawai ketika melayani merupakan hal awal yang memberikan kesan mengenai pelayanan di kantor UPP Sinjai. Selain itu kami merasa dihargai apabila pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik, Sikap yang baik, ramah, dan sopan serta merasa nyaman dan merasa diterima dengan baik oleh para pegawai kantor.

### **Kecepatan Melayani**

Merupakan kesigapan dari pegawai kantor dalam melayani para pengguna jasa. Pegawai yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang cekatan dan segera melayani para agen maupun nelayan yang sedang melakukan proses pengurusan surat-surat kapal.

terkait cepat atau lambatnya pelayanan sebenarnya tergantung dari orang-orang yang menggunakan jasa, contohnya setiap kapal yang akan berlayar wajib memiliki surat izin berlayar. Adapun syarat untuk mengantongi izin berlayar harus harus memenuhi syarat administrative dan syarat teknis. Pegawai kesyahbandaran melakukan verifikasi/pemeriksaan sertifikat dan dokumen kapal sebelum Surat Persetujuan Berlayar dan melakukan verifikasi/pemeriksaan visi kapal yang dinyatakan dengan layak untuk berlayar. Untuk mendapatkan Surat Persetujuan Berlayar, nahkoda/ pemilik kapal harus mengajukan permohonan kepada syahbandar dengan melampirkan dokumen kelaiklautan kapal. Syahbandar dapat menunda keberangkatan setelah Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan apabila persyaratan kelaiklautan, keamanan kapal dan kondisi cuaca dapat membahayakan keselamatan. Apabila penundaan keberangkatan kapal melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari waktu tolak yang telah ditetapkan. Maka nahkoda/ pemilik kapal wajib mengajukan surat permohonan ulang penerbitan SPB kepada Syahbandar dengan melampirkan alasan penundaan keberangkatan. Selain adanya penundaan SPB, terdapat pula

pembebasan Surat Persetujuan Berlayar yang mana hanya dapat diberikan oleh Syahbandar terhadap kapal yang berlayar dalam batas pelabuhan, kapal yang melakukan percobaan berlayar, kapal yang bertujuan memberikan bantuan pertolongan dan kapal yang menyinggahi pelabuhan karena keadaan darurat. Selain dapat melakukan pembebasan SPB, Syahbandar juga dapat mencabut SPB yang telah di terbitkan apabila kapal tidak berlayar meninggalkan pelabuhan melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari batas waktu tolak yang ditetapkan, kapal mengganggu kelancaran lalu lintas kapal, dan adanya perintah tertulis dari Pengadilan Negeri.

Pernyataan tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tata cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, Pasal 1 yang berbunyi penerbitan surat persetujuan berlayar (*Port Clearance*) adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis-administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim. Pasal 2 juga menjelaskan bahwa setiap kapal yang berlayar wajib

memiliki surat persetujuan berlayar (*Port Clearance*) yang di keluarkan oleh syahbandar setelah kapal memenuhi pesyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya.

Syahbandar senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada para pengguna jasa meskipun terkadang ada beberapa pengguna jasa yang memprotes tentang keterlambatan penerbitan surat persetujuan berlayar, hal tersebut dikarenakan tanggungjawab Syahbandar sangatlah penting karena keamanan dan keselamatan berlayar sudah menjadi tugas syahbandar. Tindakan tersebut tidak lain agar meningkatkan pengawasan keamanan dan keselamatan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pelayaran.

Adapun hal-hal yang dapat menunda keberangkatan kapal yaitu, tidak terpenuhinya syarat kelaiklautan kapal meliputi administrative dan fisik di atas kapal. Pemeriksaan administrative kelaiklautan kapal dilakukan untuk meneliti kelengkapan dan masa berlaku atas surat-surat dan dokumen yang dilampirkan pada saat penyerahan surat permohonan penerbitan SPB, sertifikat dan surat-surat kapal yang telah diterima oleh syahbandar pada saat kapal tiba di pelabuhan. Setelah pemeriksaan

persyaratan administrative terpenuhi maka dilakukan pemeriksaan fisik, pemeriksaan fisik dilakukan dengan melihat kondisi nautis-teknis dan radio kapal, pemuatan serta stabilitas kapal.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan, kapal yang memperoleh sertifikat, dilakukan pengecekan secara terus menerus sampai kapal tidak digunakan lagi artinya sertifikat-sertifikat kapal tersebut tidak berlaku bilamana masa berlaku sertifikat telah berakhir. Sertifikat kapal juga dapat dibatalkan apabila keterangan dalam dokumen kapal yang digunakan untuk penerbitan sertifikat ternyata tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya atau kapal sudah tidak memenuhi persyaratan keselamatan kapal, atau sertifikat diperoleh secara tidak sah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, sertifikat ini berupa sertifikat keselamatan kapal penumpang dan sertifikat keselamatan kapal barang.

### **Ketepatan Melayani**

Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelabuhan dalam melayani para pengguna jasa, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan, sehingga tidak ada pengguna jasa yang merasa dirugikan. Dalam

artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan pengguna jasa.

Ketepatan pemberian pelayanan yang dimaksud yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani seperti tidak mematuhi adanya aturan/ intruksi yang berlaku. terkait Pengawasan dan Pengendalian dalam Penyelenggaraan Pemerintah dilingkungan Kementerian Perhubungan, Menteri Perhubungan memerintahkan kepada seluruh pimpinan unit kerja baik di tingkat pusat dan daerah untuk melakukan berbagai hal yakni melaksanakan pengendalian secara melekat dan terprogram terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Serta melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan public agar terbebas dari praktek pungli dan korupsi, serta meningkatkan pelayanan perijinan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Kabupaten Sinjai memiliki 5 intruksi langsung dari kepala kantor, mengenai intruksi tersebut merupakan ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pengguna jasa pelabuhan maupun kepada pegawai kantor UPP Sinjai yaitu : (1) 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 UPP Sinjai agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa pelabuhan.

Petugas selalu berusaha menjalankan tugasnya secara tepat, Untuk intruksi pertama larangan penggunaan calo petugas menjelaskan bahwa segala jenis/ bentuk pengurusan surat-surat kapal dilakukan oleh agen resmi pelayaran atau pemilik kapal yang bersangkutan, hal ini berdasarkan Permenhub No 8 Tahun 2013 Pasal 11 ayat 1 yang berbunyi hanya ada pemohon yang memberi kuasa, yang kedua yaitu larangan adanya oknum (pegawai) yang melakukan kerjasama dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri, dalam hal ini pegawai syahbandar yang terlibat maka akan diberi sanksi sesuai ketentuan kepegawaian kemudian untuk oknum calo akan ditindaklanjuti sesuai prosedur hukum yang berlaku, yang

ketiga apabila ada oknum (pegawai) yang melakukan kerjasama dengan pengurus (calo) maka harus menanggung resikonya sendiri, agen pelayaran maupun perorangan dilarang memberikan sesuatu apapun namanya kepada petugas, dan yang terakhir perintah kepada seluruh pegawai kantor UPP Sinjai agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna jasa pelabuhan.

Terkait pernyataan mengenai intruksi tersebut, beberapa pengguna jasa yang mengatakan untuk intruksi yang mengindari adanya pungutan biaya, ia kurang paham karna kerap dimintai pungutan biaya saat pengecekan kapal di daerah. Sedangkan tanggapan dari informan lain mengatakan bahwa pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan tepat dan selama melakukan pengurusan surat surat sudah sesuai dengan ketentuan.

salah satu petugas syahbandar bahwa terkait pungutan biaya yang diberlakukan, pungutan biaya pengecekan hanya berlaku untuk nelayan yang tinggalnya jauh dari lokasi syahbandar sedangkan untuk nelayan yang berlokasi di sekitaran syahbandar biayanya ditiadakan. Soal biaya tersebut memang dibebankan oleh nelayan karena itu merupakan biaya transport ke lokasi dan biaya perjalanan / kunjungan.

Adapun tujuan pengecekan kapal dilakukan untuk meneliti kelengkapan dokumen kapal dan jika tidak terdapat hal-hal yang bertentangan dengan peraturan, dan bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal surat persetujuan kapal tidak akan diberikan, sampai nahkoda melengkapi kekurangan. Peran syahbandar dalam bidang pengawasan adalah sangat penting hal ini dapat dilihat dalam undang-undang pelayaran Indonesia mengenai keselamatan kapal.

### **Kecermatan Melayani**

Pelayanan dengan cermat yaitu bersungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. Sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam melakukan tugas baik dalam penyampaian informasi maupun tindakan merupakan salah satu factor yang berdampak besar terhadap keselamatan dalam berlayar.

Kantor kesyahbandaran memiliki fungsi melaksanakan keselamatan dan keamanan dalam pelayaran, Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan Kabupaten Sinjai dalam upaya mewujudkan keselamatan dan keamanan pelayaran mengintruksikan kepada seluruh petugas pemeriksa kapal agar meningkatkan ketelitian dalam

memeriksa dan menguji kelaikan kapal, baik terhadap kapal nelayan maupun kapal barang. Pengawasan yang cermat terhadap pemeriksaan dan pengujian kapal dilakukan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Apabila dalam pemeriksaan kapal tersebut ditemukan kapal yang tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan, maka akan dilakukan pemberian sanksi dengan tidak menerbitkan surat, dokumen atau sertifikat yang terkait. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada para pemilik kapal atau perusahaan yang mengoperasikan kapal agar selalu mengutamakan factor keselamatan dalam pelayaran.

Sebaliknya, apabila dalam pemeriksaan dan pengujian kapal dimaksud ditemukan hasil pemeriksaan dan pengujian kapal yang tidak memenuhi persyaratan tetapi tetap diterbitkan sertifikat terkait, maka Direktur Jendral Perhubungan Laut tidak segan akan mengenakan sanksi kepada para petugas pemeriksa kapal tersebut. Dengan upaya yang dilakukan tersebut diharapkan kedepan penyelenggaraan transportasi laut yang aman, tertib, nyaman dengan tetap menjadikan keselamatan pelayaran menjadi factor yang paling diutamakan.

Petugas kesyahbandaran menyatakan bahwa Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Kabupaten Sinjai dalam menjalankan fungsinya memiliki aspek besar dalam upaya menjamin kebutuhan dalam mencegah terjadinya kecelakaan kapal. Keselamatan kapal yang harus dipenuhi sesuai dengan pasal 5 ayat 1 PP No. 51 Tahun 2002 tentang Perkapalan, menyatakan bahwa setiap kapal wajib memenuhi persyaratan kelaiklautan yang meliputi : (1) keselamatan kapal, (2) pengawakan kapal, (3) manajemen keselamatan pengoperasian kapal dan pencegahan pencemaran dari kapal, (4) pemuatan, (5) status hukum kapal.

Kelaikan merupakan salah satu kebutuhan untuk kapal dapat berlayar, pemeriksaan kapal dilakukan untuk memperoleh keyakinan terhadap keselamatan operasi kapal di pelabuhan larea-rea sebelum diterbitkannya Surat Persetujuan Berlayar. Adapun tujuan dari pemeriksaan kapal ini bertujuan untuk mengetahui sistem dan prosedur pemeriksaan kapal yang ada dan dilaksanakan secara benar. Dalam pemeriksaan kapal perlu dilakukan dengan cermat dan membutuhkan keahlian sumberdaya manusia sesuai dengan bidangnya.

Terkait dengan hal tersebut, beberapa informan menyatakan bahwa petugas sudah baik dalam melaksanakan tugasnya serta bertanggungjawab terhadap keselamatan dan keamanan pelayaran sehingga mereka berharap agar kedepannya lebih awas, teliti dan cermat dalam bertugas. Meskipun ada informan yang menyatakan bahwa terkadang pelayaran tertunda dikarenakan cuaca tidak mendukung untuk berlayar, syahbandar biasanya tidak mengeluarkan surat persetujuan berlayar walaupun itu semua persyaratan kelaiklautan kapal sudah terpenuhi. Adapun pengawasan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ini sesuai dengan ketentuan Permenhub Nomor PM.82 Tahun 2014 yang mempertimbangkan kondisi cuaca serta aspek keselamatan lainnya.

### **Ketepatan Waktu Melayani**

Pelayanan dengan waktu yang tepat adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani pengguna jasa pelabuhan. Salah satu sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yaitu kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea Sinjai memiliki SOP yang dapat memudahkan para pegawai maupun pengguna jasa dalam melakukan transaksi pelayanan, SOP ini juga memudahkan dalam melakukan control dan pengawasan terhadap alur kerja secara menyeluruh, akan mudah mendapatkan hal yang tak wajar jika menemui kesalahan sehingga akan cepat membuat keputusan dan solusi untuk mengatasinya, selain itu SOP juga salah satu parameter dalam menilai mutu layanan, mencegah terjadinya kecelakaan kerja serta menjaga alur dan koridor masing-masing tugas pegawai di Syahbandar Sinjai, hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Kepala Kantor UPP Sinjai bahwa terkait ketepatan waktu pelayanan seperti penerbitan surat persetujuan berlayar dll semua itu sudah ada sistem/ prosedur di papan informasi kantor yang dapat memudahkan para pegawai maupun pengguna jasa dalam melakukan transaksi pelayanan.

Menurut petugas pengawas fasilitas dan peralatan pelabuhan setiap produk pelayanan memiliki jangka

waktu penyelesaian masing-masing, di dalam pelayanan khususnya surat persetujuan berlayar bisa memakan waktu sampai kurang lebih satu jam jika berkas tersebut bersyarat dan itu sesuai dengan SOP yang tertera, Namun yang jadi permasalahan terkadang ada beberapa pengguna jasa yang tidak melihat aturan, Seperti yang diketahui bahwa pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, selanjutnya Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan yang meliputi waktu penyelesaian yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Namun kenyataan dilapangan masih ada pengguna jasa yang tidak mematuhi aturan misalnya masih banyak yang tidak secara langsung datang ke kantor (diwakilkan), sehingga apabila terjadi ketidakcocokan data tidak bisa langsung dibetulkan dan menyebabkan data pemrosesan tertunda sehingga tidak bisa selesai tepat waktu. Selain itu masih ada pengguna jasa yang kurang peduli dengan aturan waktu pelayanan misalnya membawa dokumen saat menjelang jam istirahat kantor.

## **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Kemampuan menanggapi keluhan yaitu penyediaan kotak saran untuk menyampaikan keluhan para pengguna jasa di pelabuhan. Penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas, dan penanganan keluhan keamanan.

Menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003 ada sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, kenyamanan.

Keamanan merupakan proses atau produk pelayanan public yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai. Sedangkan kenyamanan yang dimaksud yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan.

Dalam hal pelayanan keluhan, Para pengguna jasa pelabuhan diberikan fasilitas yang memudahkan mereka dalam menyampaikan keluhan. Pengguna jasa dapat menyampaikan keluhan-keluhan akan pelayanan teknis maupun administrative dengan langsung datang ke kantor maupun melalui telepon atau sms. Adapun prosedur penanganan keluhan melalui : (1) Keluhan pelanggan dapat disampaikan langsung kepada pihak syahbandar. (2) Keluhan pelanggan dapat disampaikan dengan cara menghubungi pengelola nomor telpon 0482 211 51 / 085213808084. (3) Keluhan dari pengguna jasa kemudian dicarikan solusi oleh pihak kantor.

Adapun bentuk permasalahan yang dikeluhkan Pengguna jasa pelabuhan Sinjai yaitu tidak tersedianya kotak saran serta sarana wc yang terbatas dan tidak bersih khususnya di areal pelabuhan cappa ujung tempat kegiatan bongkar muat barang berlangsung.

Media penyampaian saran melalui media handphone dianggap lebih efektif dan bersifat mobile karna mudah dalam penggunaannya, serta dianggap bisa menghemat waktu para pengguna jasa serta prosesnya dianggap cepat sehingga kantor syahbandar dapat merespon dalam waktu singkat. Karena

kebanyakan masyarakat enggan untuk menuliskan keluhannya di kotak saran dan lebih memilih untuk tidak menyampaikannya. Karna zaman semakin canggih Maka dari pihak kantor lebih dominan memberlakukan penyampaian saran melalui media handpone karena hal tersebut dipandang lebih efektif. Selain itu bentuk keluhan lain yang muncul adalah adanya keluhan dari pengguna jasa mengenai keterbatasan sarana wc serta kebersihannya yang tidak terjaga, adapun permasalahan tersebut adalah permasalahan dari generasi ke generasi. Menurut Kepala UPP Sinjai ia terus mengupayakan agar masalah tersebut dapat dicarikan solusinya. Untuk saat ini ia hanya menghimbau kepada petugas kebersihan disana agar terus mengupayakan agar menjalankan tugasnya sebaik mungkin.

Untuk Penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas kantor, dan penanganan keluhan keamanan khususnya area kantor kesyahbandaran sudah baik, hal tersebut berdasarkan pernyataan dari informan dan observasi peneliti bahwa keamanan dan kebersihan di kantor maupun area sekitarnya sudah baik, bersih ,keamanan juga ada beberapa security yang selalu

siaga berjaga 24 jam, fasilitas tempat ruang tunggu sudah baik.

## KESIMPULAN

Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-rea Di Kabupaten Sinjai dalam Indikator kemampuan merespon, kecepatan melayani, dan kecermatan melayani pegawai sudah dilakukan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari kemampuan berkomunikasi, kesigapan dalam melayani serta kesungguhan dan kefokuskan serta ketelitian dalam pemberian pelayanan sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Indicator pemberian pelayanan dengan tepat dan ketepatan waktu melayani dilakukan sudah tepat dan sesuai SOP yang ada. namun yang perlu diperhatikan lagi untuk masalah biaya kunjungan yang harus jelas oleh semua pengguna jasa dipelabuhan, serta penerima layanan juga harus memperhatikan sistem/mekanisme waktu pelayanan yang berlaku. Sedangkan dalam kemampuan menanggapi keluhan pengguna jasa seperti Penanganan keluhan kenyamanan dan keamanan sudah baik, namun untuk penanganan keluhan fasilitas yaitu tidak tersedianya media kotak saran dan ketersediaan sarana wc yang tidak memadai serta

masih adanya keluhan kebersihan wc yang tidak terjaga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi* : Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Denhardt,Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru* : Kasihan Bantul : Kreasi Wacana.
- Dinata, Hendra. 2014. *Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pos Kerja Tanjung Berlian Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Berlian Kundur Utara Kabupaten Karimun*. Universitas Riau.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Ihsan, Muhammad. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik ( Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Matovani, A Erwina. 2015. *Kualitas Pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kijang Terhadap Agen Pelayaran Swasta*. Universitas Maritim Raja Haji.
- Raoda, Sitti. 2018. *Kompetensi Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Sungai Nyamuk*. UniversitasTerbuka.
- Supit, Capt. Hengky. 2009. *Pedoman Khusus Keselamatan dan Keamanan Pelayaran*. Barorkamla. Jakarta.

- Zulkarnaen, M. 2017. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana Di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar*. Universitas Hasanuddin.