

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP (PPSA) PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG

Maya Shella Andhiny

Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Lampung

Email: mayaandini794@gmail.com

Nana Mulyana

Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Lampung

Email: akhangnana71@gmail.com

Izzul Fatchu Reza

Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Lampung

Email: izzul.adjah@gmail.com

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Penentuan informan berdasarkan kriteria informan yang diperoleh melalui teknik *snowball sampling*. Lebih lanjut, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi atau mendorong kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Kota Bandar Lampung antara lain sumber daya manusia, pelayanan melalui sistem, sarana dan prasarana berorientasi pelanggan, dan program kegiatan dengan mengikutsertakan pelanggan. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan pada PPSA yaitu disebabkan oleh faktor internal perusahaan, meliputi sistem atau jaringan yang berasal dari penyedia jaringan itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manajemen, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT. This study aims to determine and analyze the factors that affect the quality of service at One Stop Service Center (PPSA) in PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Panjang Branch of Bandar Lampung City. The method used is qualitative with descriptive type. Determination of informants based on the criteria of informants obtained through snowball sampling technique. Furthermore, data collection techniques used are in-depth interviews documentation and observation. While the data analysis techniques used are data reduction, data presentation, conclusion, and verification. The results showed that the factors that influence or encourage the quality of service at One Stop Service Center (PPSA) in PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Panjang Branch of Bandar Lampung City include human resources, services through customer-oriented system, facilities dan infrastructure, and programme activities by engaging customers. While the inhibiting factor of service quality at PPSA is caused the internal factor a company, covering system or network coming from network provider itself.

Keywords: Service Quality, Management, and Human Resources

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan dalam mekanisme pemerintahan bangsa Indonesia. Pelaksanaan birokrasi yang berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), sampai kepada masalah-masalah kinerja aparatur pemerintahan, menyebabkan pelayanan publik di Indonesia terkesan belum baik, sehingga reformasi birokrasi sangat dibutuhkan bagi Negara Indonesia. Namun jika kita melihat keadaan bangsa ini yang setiap tahun selalu ada masalah dalam ranah pemerintahan, sepertinya reformasi birokrasi sulit dicapai secara keseluruhan. Oleh karena itu, sejak tahun 2010 telah dicanangkan adanya reformasi birokrasi dengan pembentukan *grand design* reformasi birokrasi, melalui Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi, arah reformasi birokrasi melalui rumusan *grand desain* reformasi birokrasi tersebut telah dijelaskan. Namun sistem ini belum dapat berjalan dengan baik.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) tahun 2016, berbagai potensi permasalahan reformasi birokrasi di tingkat daerah yang perlu ditinjau, setidaknya terdapat empat kelompok potensi masalah. Berdasarkan hasil evaluasi KEMENPANRB pada tahun 2016, keempat potensi masalah tersebut ialah pertama, penataan kelembagaan yang umum masih cenderung untuk menciptakan organisasi yang gemuk dengan jenjang pengambilan keputusan yang panjang, kedua yaitu masih sedikitnya lembaga pemerintah yang menunjukkan kemajuan yang berarti, ketiga yaitu di bidang Sumber Daya Manusia (SDM), pada masalah profesionalisme dan mentalitas yang belum memenuhi standar nasional, selanjutnya keempat masih terdapat tren di sejumlah lembaga pemerintah untuk terus menambah tenaga *outsourcing* dan honorer tanpa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kriteria yang baik, pasti dan transparan (*sumber: <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2511>*

493/menteri-yuddy-sebut-masih-banyak-masalah-birokrasi-di-daerah, diakses pada 20 Mei 2016 pukul 17:55 WIB).

Berdasarkan realitas tersebut, tentunya permasalahan dalam bidang pelayanan publik juga masih ditemui secara umum di setiap instansi birokrasi pemerintahan yang ada.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, kondisi pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia juga masih belum terbilang berkualitas tinggi dan masih banyak proses yang harus dilakukan oleh BUMN di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat / publik di Indonesia. Permasalahan utama pelayanan adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat berupa jasa transportasi barang adalah Perseroan Terbatas (PT) Pelabuhan Indonesia II (Persero), dengan wilayah operasi tersebar di 10 provinsi untuk mengelola 12 pelabuhan yang diusahakan, salah satunya yaitu, Pelabuhan Panjang atau disebut dengan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang yang merupakan salah satu cabang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang berada di Bandar Lampung.

Pelabuhan merupakan hal yang penting karena pelabuhan berfungsi sebagai tempat kegiatan ekonomi dan kegiatan pelayanan seperti berlabuh, bertambatnya kapal laut, menaikkan dan menurunkan penumpang, bongkar muat barang dan lain-lain. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 68 tentang Pelayaran, pelabuhan memiliki peran sebagai: (a) Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya, (b) Pintu gerbang kegiatan perekonomian, (c) Tempat kegiatan alih moda transportasi, (d) Penunjang kegiatan industri dan perdagangan, (e) Tempat distribusi, produksi dan konsolidasi muatan atau barang, (f) Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara. Ditinjau dari peran pelabuhan tersebut, maka

dapat disimpulkan bahwa pelabuhan sangat penting untuk membangun kegiatan ekonomi suatu wilayah karena merupakan bagian dari sistem transportasi maupun logistik. Pelabuhan tidak hanya sebagai kegiatan antar pulau, tetapi juga digunakan sebagai media perdagangan ekspor impor.

Pentingnya peran pelabuhan tersebut mengharuskan kegiatan perusahaan di pelabuhan dilakukan secara aman, efektif dan efisien. Hal ini untuk menjamin pelayanan prima yang ke depannya diharapkan dapat menarik lebih banyak investor untuk berinvestasi di Indonesia sehingga perekonomian Indonesia dapat berkembang pesat. Pelabuhan sebagai pusat perekonomian suatu negara tidak lepas dari persaingan usaha di antara para pemangku kepentingan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang menerapkan sistem pelayanan satu atap, hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik Terpadu, menyatakan pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki pusat pelayanan satu atap, tepatnya di kantor utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Pusat Pelayanan Satu Atap tersebut disebut dengan PPSA. PPSA merupakan ruangan utama dimana masyarakat ataupun pengguna jasa bidang kepelabuhanan melakukan pengajuan permohonan berbagai pelayanan, baik pelayanan berupa informasi maupun pelayanan jasa bidang kepelabuhanan. Segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan jasa kapal, mulai dari pendaftaran hingga pelepasan ditangani oleh PPSA. PPSA melayani pelanggan / agen secara langsung (tatap muka) di PPSA tersebut terdapat ruang tunggu pelanggan. PPSA

menangani pelayanan jasa kapal sebelum terjadinya kegiatan operasi (bongkar muat barang dan pengangkutan barang / pemindahan barang ke gudang penumpukan).

Layanan yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang kepada pengguna jasa menjadi sebuah layanan yang diakui sebagai Pelayanan Prima Madya di Indonesia melalui penghargaan yang diberikan kepada PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Hal tersebut diakui oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Menhub) melalui 9 kriteria penilaian yaitu visi misi dan motto pelayanan, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem mekanisme prosedur, sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan, penanganan pengadaan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sistem informasi pelayanan publik dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

(Sumber:

<http://beritatrans.com/2016/09/19/menhub-beri-penghargaan-pada-117-unit-pelayanan-publik-sektor-transportasi>, diakses pada 20 Mei 2016 pukul 19.00 WIB).

Menurut Swastika (2005:3), pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang mendapatkan predikat pelayanan prima madya. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM. 76 Tahun 2014 tentang Pedoman Penilaian Pelayanan Prima Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian

Perhubungan, pelayanan prima dibagi menjadi 3 golongan pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Prima Utama dengan nilai 85-100
2. Pelayanan Prima Madya dengan nilai 75-85
3. Pelayanan Prima Pratama dengan nilai 65 – 75

Peserta penilaian pelayanan prima unit pelayanan publik yang telah memenuhi instrumen dan kriteria penilaian berhak menerima penghargaan pelayanan prima dengan kategori di atas. Penghargaan prima madya yang diraih oleh PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang tersebut merupakan penghargaan kedua setelah sebelumnya PPSA mendapatkan penghargaan pelayanan prima madya pada tahun 2014 yang telah diraih kembali pada tahun 2016 ini sejak PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang didirikan pada tahun 1981. PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan salah satu dari dua perusahaan yang mendapatkan penghargaan pelayanan prima madya di Provinsi Lampung, selain PT. Kereta Api Indonesia.

Predikat pelayanan prima madya yang dimiliki oleh PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang tidak hanya diakui oleh Kementerian Perhubungan, hal ini juga diakui oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi dan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

(Sumber:

[Http://panjangport.co.id/singlenews.php?id_artikel=44](http://panjangport.co.id/singlenews.php?id_artikel=44), diakses pada 11 September 2016 pukul 19.45 WIB).X

Selain pengakuan dari beberapa kelembagaan negara tersebut, berdasarkan dari hasil prariset yang dilakukan peneliti pada tanggal 19 September 2016 di kantor PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang, didapatkan beberapa pengakuan dari pengguna jasa bahwa pelayanan satu atap yang dilakukan oleh perusahaan telah memuaskan pelanggan. Salah satu pengguna jasa yang telah diwawancarai oleh peneliti adalah agen perusahaan

pelayanan PT. Pulau Laut, Bapak Muhammad Aristoteles Onasis menyatakan bahwa pelayanan jasa kapal di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang sangat memuaskan, dan para pegawai benar-benar melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Penghargaan pelayanan prima madya yang diraih oleh perusahaan tersebut dapat terus menumbuhkan semangat kreativitas dan motivasi dalam pelayanannya terhadap masyarakat dan melakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya akan mendukung terciptanya kondisi pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu dan dapat menjadikan rekomendasi pelayanan yang dapat diterapkan pula pada perusahaan-perusahaan lain di Indonesia khususnya di Bandar Lampung. Untuk mengukur kualitas pelayanan sebuah instansi, perlu diadakannya beberapa indikator yang berpengaruh satu sama lain sehingga pengukuran tersebut tidak hanya dilihat dari satu aspek saja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk dapat mengetahui dan menganalisis bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pusat pelayanan satu atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang.

Rumusan Masalah

Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pusat pelayanan satu atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Bandar Lampung?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pusat pelayanan satu atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Bandar Lampung.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan tentang Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2009:244), pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Sementara itu menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243), mengemukakan pelayanan publik ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik dalam Sinambela (2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Herdiyansyah (2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, BUMN juga memiliki tanggungjawab sebagai pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan dan ditujukan kepada masyarakat / publik untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah serta badan-badan usaha milik negara (BUMN) dan badan-badan usaha milik daerah (BUMD).

Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), kualitas pelayanan merupakan penentuan kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Menurut Supranto (2006:226), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam hal ini, bagaimanapun kondisinya, penyedia jasa harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat melakukan yang terbaik bagi perusahaan dan pelanggan / pengguna jasa.

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

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penentuan kemampuan pelayanan atas upaya penyedia layanan yang berhubungan dengan produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang harus dilakukan dengan baik dan upaya tersebut dinilai kualitas nya dari pemberian layanan itu sendiri. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan ikatan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan untuk dapat memotivasi penyelenggara pelayanan agar memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tinjauan tentang Pelayanan Prima

Swastika (2005:3), definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan

berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2009:249), pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Ada beberapa hal yang melekat dalam pelayanan prima yaitu keramahan, kredibilitas, akses, penampilan, fasilitas, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik yang minimal sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Perwujudan pelayanan prima harus berorientasi kepada pengguna jasa, apabila pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa tidak sesuai dengan harapan mereka, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan buruk dan belum menjadi pelayanan yang prima. Standar pelayanan meliputi: cepat, tepat, akurat, murah, ramah. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, perlu menciptakan suatu sistem nilai atau moral untuk melayani bukan untuk dilayani, dalam hal ini proses formulasi kebijakan / program publik merupakan salah satu jalan guna menciptakan manajemen pelayanan yang prima.

Tinjauan tentang BUMN

Menurut Lukman (2013:35), BUMN adalah instansi milik pemerintah yang paling banyak diketahui masyarakat dengan beragam layanan usaha mulai dan layanan keuangan (perbankan, asuransi, dan dana pensiun) yang dilakukan oleh bank-bank BUMN / BUMD ataupun perusahaan asuransi milik pemerintah, pertambangan dan energi, hingga layanan konstruksi.

Menurut Khairandy (Jurnal: 2009, 76) ada beberapa unsur yang menjadikan suatu perusahaan dapat disebut dengan BUMN, yaitu sebagai berikut.

a. Badan usaha atau perusahaan

ADMINISTRATIO

p-ISSN: 2087-0825/e-ISSN: 25486977

b. Modal badan usaha tersebut seluruhnya atau sebagian besar dimiliki oleh negara. Jika modal tersebut tidak seluruhnya dikuasai oleh negara, maka agar tetap dikategorikan sebagai BUMN, maka negara minimum menguasai 51% modal tersebut.

Negara melakukan penyertaan secara langsung di dalam usaha tersebut. Mengingat di sini ada penyertaan langsung, maka negara terlibat dalam menanggung risiko untung dan ruginya perusahaan. Menurut Pasal 4 Ayat (3) UU No. 19 Tahun 2003 Tentang, Badan Usaha Milik Negara, pemisahan kekayaan negara untuk dijadikan penyertaan modal negara ke dalam BUMN hanya dapat dilakukan dengan cara penyertaan langsung negara ke BUMN, sehingga setiap penyertaan tersebut harus ditetapkan dengan peraturan pemerintah (PP).

Modal penyertaan tersebut berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Dapat disimpulkan bahwa BUMN merupakan lembaga/instansi/perusahaan milik pemerintah yang seluruh atau sebagian besar modal nya berasal dari negara. Minimum jumlah modal yang digunakan untuk perusahaan tersebut yaitu harus sebesar 51% agar tetap dapat dikategorikan sebagai BUMN. BUMN dalam penelitian ini yaitu PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) merupakan badan usaha milik negara dengan kepemilikan 100% pemerintah Indonesia.

Tinjauan tentang Pelayanan Publik Terpadu

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Terpadu, menyatakan pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan satu atap dimaksudkan bahwa dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berdasarkan hal tersebut maka pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya pelayanan satu atap, proses pemenuhan layanan kepada masyarakat akan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel sebagaimana tujuan dari paradigma *good governance*. Layanan satu atap juga berguna bagi percepatan proses pembangunan di berbagai daerah seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia.

Sistem pelayanan satu atap ini juga dinilai dapat meminimalkan atau bahkan menghilangkan pungutan-pungutan liar yang ada termasuk korupsi dan biaya-biaya yang tidak resmi dari calo-calo. Sehingga pengurusan segala perijinan dan non perijinan tentu dapat lebih murah dan cepat dan hanya pada satu tempat saja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di pusat pelayanan satu atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Fokus penelitian berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dari perspektif penyedia jasa dengan menggunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut, lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu di Kota Bandar Lampung, tepatnya di kantor PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang yang merupakan representasi dari suatu perusahaan pelabuhan terbesar di Provinsi Lampung serta merupakan salah satu dari dua BUMN atau perusahaan transportasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Lebih lanjut, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisis data pada penelitian ini menggunakan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Lebih lanjut, untuk menguji hasil penelitian digunakan kepastian data yang dilakukan dengan cara memeriksa dengan cermat seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PPSA. PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang

Predikat pelayanan prima madya yang diperoleh oleh PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan hasil kerja keras seluruh divisi perusahaan, berikut adalah hasil dan penjabaran yang telah disesuaikan dengan data dan indikator yang ditetapkan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PPSA PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang yang terdiri dari faktor-faktor berikut ini.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya merupakan bagian terpenting dalam kemajuan suatu perusahaan, jika sumber daya tidak memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk memajukan perusahaan, maka perusahaan akan memiliki kualitas yang tidak sesuai dengan harapan yang bertujuan untuk memberikan kualitas baik kepada perusahaan itu sendiri. Sumber daya dalam suatu perusahaan harus memiliki kualitas yang tinggi, terutama sumber daya manusia, adapun beberapa hal yang dilakukan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang berkaitan dengan sumber daya manusia untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik yaitu :

Memberikan Kesempatan Belajar dan Berkembang Kepada Para Pegawai Secara Berkelanjutan.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki kegiatan rutin yaitu pelatihan pegawai. Pelatihan ini selalu diadakan 2/3 bulan sekali. Pegawai perusahaan yang telah berkompoten dan bekerja dalam perusahaan selalu melaksanakan pelatihan demi mengembangkan inovasi dan kemampuan pegawai tersebut. Adapun pelatihan rutin tersebut yaitu *training* dasar kepelabuhan dan pelayanan terhadap *customer*.

Tujuan utama dilakukan pelatihan adalah untuk mengembangkan kompetensi, sikap, mental dan pengetahuan pegawai sehingga pada akhirnya pegawai dapat menghadapi tantangan terutama dalam tujuan meningkatkan citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Kemudian pelatihan ini bertujuan untuk lebih mengedepankan pelayanan yang prima dan dapat menarik para pelanggan untuk menjadi pelanggan setia perusahaan dengan pelayanan-pelayanan yang terbaik yang diselenggarakan oleh perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia juga dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang

Panjang melalui pelatihan *Frontliner* di loket Divisi Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) dan Divisi Perencanaan dan Pengendalian Operasi (PPO).

Pelatihan tidak hanya dilaksanakan oleh pihak internal PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang itu sendiri melainkan para agen pun ikut serta dalam pelatihan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan wawasan tentang pelayanan kapal dan barang bahkan diadakan rapat kapal setiap hari untuk membahas keberangkatan kapal pada waktu-waktu selanjutnya/keesokan harinya.

Pelatihan sangat penting dan harus selalu diikuti sebab dampak dari pelatihan tersebut adalah pelayanan kearah yang lebih baik dan maju. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan khususnya PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Sumber daya manusia yang terampil, cerdas dan memiliki sifat konsisten dan profesional sangat berpengaruh baik kepada perusahaan. Bukan hanya itu saja, sumber daya manusia yang berasal dari luar perusahaan seperti pengguna jasa juga harus memiliki kompetensi agar tidak mudah tertipu daya adanya janji-janji yang nantinya tidak direalisasikan.

Baik dari pengguna jasa maupun penyedia jasa, harus memiliki keterampilan yang tinggi dan pemahaman tentang apa yang menjadi pelayanan tersebut harus memadai, sebab perusahaan ini adalah perusahaan besar dan persaingan dunia perusahaan khususnya bidang kepelabuhan semakin tinggi. Pengguna jasa menginginkan pelayanan terbaik, sedangkan penyedia jasa menginginkan agar pengguna jasa merasa puas dan dapat memberikan edukasi yang baik terhadap pengguna jasa. Jika pelatihan tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka harapan-harapan ini akan begitu sia-sia dan berdampak pada ketidakharmonisan antara penyedia jasa maupun pengguna jasa.

b. Menciptakan komunikasi internal yang harmonis dan menyenangkan

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam sebuah perusahaan. Lingkungan kerja adalah kondisi tempat kerja pegawai yang ditemuinya hampir setiap hari. Oleh karena itu, pegawai selalu berkomunikasi dengan rekannya. Komunikasi yang dilakukan oleh antar pegawai dalam sebuah perusahaan adalah komunikasi internal. Komunikasi internal, harus selalu dijaga oleh antar pegawai, sebab ini akan berdampak pada kinerja pegawai.

Penciptaan komunikasi yang harmonis dan menyenangkan dilakukan agar tidak menimbulkan beban yang berlebih terhadap pegawai, sehingga pada akhirnya pegawai mampu memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan. Keharmonisan komunikasi tersebut membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja, tidak merasa terintimidasi atau bahkan tidak kaku, hal seperti ini akan berdampak baik pada seluruh pegawai di perusahaan.

Komunikasi yang terjadi antar pihak internal kantor PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang sudah dirasakan nyaman dan harmonis. Hal tersebut terlihat dari adanya forum-forum diskusi atau keluh kesah antar pegawai yang memang disediakan pada waktu-waktu yang telah ditentukan, kemudian adanya motivasi yang diberikan oleh atasan kepada bawahan serta keterbukaan seluruh pegawai.

Dapat disimpulkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah berupaya menciptakan komunikasi antar pegawai yang harmonis dan menyenangkan. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya diskriminasi antar pegawai, serta terlihat perilaku pegawai yang menunjukkan bahwa seluruh bawahan atau atasan adalah teman bekerja dan pengadaan kegiatan olahraga yang tidak membedakan pegawai dijadikan satu tim sehingga terciptalah rasa nyaman dan menyenangkan.

Pelayanan Melalui Sistem

Sistem pelayanan dalam hal ini ialah alat pelayanan yang berhubungan dengan sistem berbasis *online*. Sistem pelayanan berbasis *online* dapat memperlancar layanan yang berkualitas. Dengan adanya sistem pelayanan yang lancar tanpa gangguan, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa. Alat pendukung sistem berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan itu sendiri, objek pelayanan dan/atau sistem pelayanan yang memadai sangat memungkinkan untuk membuat pelanggan merasa puas.

Pengadaan seluruh pendukung sistem dimaksudkan untuk memajukan perusahaan dalam pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Sebab pada era sekarang ini, tidak menutup kemungkinan peralatan perusahaan dimanapun semakin canggih dan merujuk pada teknologi elektronik. Hal tersebut juga diterapkan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang untuk pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan menyediakan sistem-sistem berbentuk teknologi informasi, media elektronik dan sebagainya.

Pengadaan sistem pelayanan *Cctv Online* dan CDM yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan inovasi yang baru dicanangkan sejak tahun 2014. Sebelumnya, pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang hanya layanan pengaduan pelanggan melalui surat resmi yang diajukan kepada perusahaan. Pengadaan layanan *Cctv Online* sangat berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan perusahaan, jika sebelumnya pelanggan harus datang ke dermaga pelabuhan untuk memantau kegiatan pelayanan kapal dan barang milik pelanggan, maka saat ini pelanggan dapat memantau kegiatan pelayanan tersebut dimana saja melalui sistem *Cctv Online* hanya dengan cara *input username* dan *password* milik pelanggan dalam aplikasi *Cctv Online*, sehingga pelanggan akan terhubung dengan layar dermaga dengan kapal dan

barang pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan. Pemantauan pelayanan tersebut dapat diakses melalui *Handphone* atau Laptop.

Sedangkan untuk sistem CDM, sebelumnya data manajemen pelanggan tidak tersusun dengan rapi, sehingga untuk mencari data yang ingin dibutuhkan kembali menyita banyak waktu untuk mencarinya dan dapat berdampak berbeda dengan data sesudahnya. Seluruh data customer diorganisir pada satu sistem penyimpanan data yang sama, oleh sebab itu sistem CDM sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam mencari data customer. Data yang disimpan dalam CDM merupakan seluruh data pelanggan, baik data barang, data kapal, maupun data perusahaan pelanggan tersebut. Sebelumnya, pada tahun 2014 data pelanggan diorganisir secara terpisah, baik data kapal, data barang maupun data profil perusahaan.

CDM ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebab olah data manajemen dalam suatu perusahaan harus dilakukan secara konsisten dan tersusun dengan rapi. Jika manajemen data dilakukan secara rapi atau terorganisir, maka akan berdampak baik pada pelanggan. Dengan begitu sistem tersebut menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan akan memiliki data yang lengkap dan mudah untuk diakses jika suatu saat perusahaan pelanggan kembali mengajukan permintaan pelayanan kepada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang.

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah menjalankan pelayanannya dengan menggunakan sistem yang membuat pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan tersebut, bahkan ada pengguna jasa yang menyatakan bahwa pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang adalah pelayanan yang paling terbaik dibandingkan dengan pelayanan di perusahaan lain khususnya di bidang transportasi. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan

perusahaan Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang berkualitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa merasa nyaman, puas dan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki kualitas yang baik.

Sarana dan Prasarana Berorientasi Pelanggan

Sarana dan prasarana dalam hal ini adalah alat-alat penjualan/promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan dan mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkut barang dan lain-lain) yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan. PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang menyediakan sarana dan prasarana sebagai bentuk tindakan pelayanan yang baik kepada pelanggan berupa alat-alat penunjang pelayanan di perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang yang terdiri dari komputer pelayanan, alat komunikasi antara pelanggan dan pemberi layanan perusahaan berupa *HandPhone*, *CCTV*, loket PPSA, papan penunjuk arah, brosur, ruang konsultasi, ruang tunggu, dan sistem penanganan pengaduan.

Sarana dan prasarana yang ada di perusahaan tersebut merupakan sarana yang berorientasi pelanggan sehingga penyediaan sarana dan prasarana tersebut sudah modern dan memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanannya. Pelanggan akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dalam sebuah perusahaan yang melayani pelanggan lengkap dan pelayanannya cukup cepat. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PPSA tidak hanya kotak penanganan pengaduan yang dituliskan di kertas saja tetapi PPSA menyediakan ruang konsultasi khusus untuk pelanggan yang memiliki masalah khusus yang mengharuskan pelanggan harus ketemu langsung dengan pegawai perusahaan.

Program Kegiatan dengan Mengikutsertakan Pelanggan

Program merupakan rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, sumber daya manusia, biaya pelayanan dan cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan. Berkaitan dengan program, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang menambah rangkaian kegiatan yang ditujukan sebagai bentuk pendekatan pihak perusahaan dengan pelanggan.

Berhubungan dengan program kegiatan peningkatan pelayanan yang baik, yaitu Program untuk SDM nya adalah pengadaan pelatihan terkait *Service Excellent* dengan tujuan melayani pelanggan dengan baik, mengundang ahli yang ahli di bidang pelayanan *customer* dari luar untuk mengajarkan ke pekerja kita bagaimana melayani pelanggan, diadakan satu ruangan kurang lebih 30 orang, pengadaan program ini telah berdiri sejak tahun 2014.

Kedekatan antara pelanggan dengan penyedia jasa mempengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan membangun kerjasama jangka panjang dengan perusahaan dan selalu menjadi bagian keluarga dengan perusahaan.

Program-program yang dilaksanakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ada yang berbentuk kegiatan maupun berbentuk sistem pelayanan kepada pengguna jasa. Semua program tersebut bertujuan untuk memuaskan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Program pelayanan yang diberikan beragam, bahkan ada yang sedang dalam proses. program-program tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan perusahaan dan dapat memajukan perusahaan baik bagi citra perusahaan maupun dalam bidang materi, semakin banyak pelanggan yang datang maka semakin besar pula

pemasukan materi perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan perekonomian negara.

B. Faktor Penghambat

Kendala yang dialami oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang khususnya yang terjadi di ruang PPSA, terletak pada sistem jaringan, dan kesalahan yang datang dari agen/pengguna jasa. Dalam melakukan pemesanan jasa dari PT. Pelindo II (Persero) Cabang Panjang, agen yang berperan sebagai pengguna jasa/pelanggan, membawa kapal milik agen tersebut ke dermaga perusahaan, kemudian setelah sampai dermaga perusahaan, kapal dan barang milik agen yang ingin diantarkan ke daerah/tempat tujuan dilakukan operasi terlebih dahulu oleh pihak perusahaan yang ada di dermaga seperti kegiatan bongkar muat barang, pengecekan kapal, jasa labuh dan sebagainya. Ketika pada saat pengecekan kapal, ternyata ada masalah, maka kapal tersebut diberhentikan sementara operasinya, setelah kapal tersebut dibenahi sehingga dapat digunakan dengan sempurna, maka kapal tersebut baru akan diberangkatkan kembali ke daerah/tempat tujuan agen.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pusat pelayanan satu atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang, diketahui hal-hal sebagai berikut.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas PPSA adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan kesempatan belajar dan berkembang kepada para pegawai secara berkelanjutan
- b. Menciptakan komunikasi internal yang harmonis dan menyenangkan
- c. Pelayanan melalui sistem manajemen data yang disebut dengan CDM

d. Sarana dan Prasarana Berorientasi Pelanggan

e. Program Kegiatan Dengan Mengikutsertakan pelanggan

Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang dialami oleh PT. Pelindo II (Persero) Cabang Panjang ialah faktor internal, dimana hal tersebut terjadi pada internal perusahaan. Penghambat tersebut sejauh ini hanya sebatas sistem atau jaringan yang datang dari penyedia jaringan itu sendiri, jadi sebagai pengguna jaringan, pihak perusahaan hanya mengoperasikan sistem tersebut ketika jaringan lancar. Sebaliknya, jika jaringan sedang ada gangguan, terpaksa kegiatan operasi sistem tersebut diberhentikan sampai jaringan kembali lancar.

Saran

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang perlu melakukan perluasan ruang PPSA, sebab ruang PPSA merupakan pusat atau tempat pelanggan berkunjung untuk meminta pelayanan jasa dari pihak PT. Pelindo II (Persero), ruangan PPSA yang tidak besar akan sedikit meresahkan pelanggan ketika pelanggan yang datang dengan jumlah besar. Fasilitas yang lengkap akan lebih sempurna berada di ruangan yang besar sebab akan lebih membuat pelanggan merasa nyaman ketika berada di ruangan tersebut. Oleh karena pengguna jasa sering mengeluhkan tentang pengadaan kursi tunggu yang kurang, maka sebaiknya ruang tersebut ditambahkan kursi tunggu supaya pengguna jasa merasa lebih nyaman dan dapat menunggu lama tanpa merasa lelah berdiri.

DAFTAR PUSTAKA

Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Khairandy, Ridwan. 2009. *Korupsi di Badan Usaha Milik Negara Khususnya Perusahaan: suatu kajian atas makna kekayaan negaa yang dipisahkan dan keuangan negara (Jurnal)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. volume 16 Januari 2009. Nomor 1.73-87.

Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Swastika. 2005. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Skripsi Ekonomi. <http://jurnalskripsi.com.X>

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Peraturan-peraturan:

KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.

Undang-Undang nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.

Sumber Internet:

([Http://m.liputan6.com/bisnis/read/2511493/menteri-yuddy-sebut-masih-banyak-masalah-birokrasi-di-daerah](http://m.liputan6.com/bisnis/read/2511493/menteri-yuddy-sebut-masih-banyak-masalah-birokrasi-di-daerah), diakses pada 20 Mei 2016 pukul 17:55 WIB).

([Http://beritatrans.com/2016/09/19/mehub-beri-penghargaan-pada-117-unit-pelayanan-publik-sektor-transportasi](http://beritatrans.com/2016/09/19/mehub-beri-penghargaan-pada-117-unit-pelayanan-publik-sektor-transportasi) diakses pada tanggal 1 Desember 2016 pukul 21:17 WIB).

([Http://panjangport.co.id/singlenews.php?id_artikel=44](http://panjangport.co.id/singlenews.php?id_artikel=44), diakses pada tanggal 1 Desember 2016 pukul 21:17 WIB).