

# **KUALITAS LAYANAN NSW BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN PENGGUNA LAYANAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

**Feronika Sekar Puriningsih \*)**

**Chairunnisa \*\*)**

Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

## **ABSTRACT**

The importance of the port services is ideal for supporting the economy has become a common expectations. Bureaucratic, widespread practice extortion everywhere, the flow of imported goods and so on, resulting in economic conditions, Indonesia suffered. An effort to reduce costly economy is removing barriers in the smooth flow of exports and imports of goods, from production to sale. When processing services are still done manually, there are still many obstacles to the free flow of goods, so the demand for goods and services, which integrates Harbour. National single window " public policies for the integration of services and the harbour. This study aims at identifying and assessing the quality of NSW in Tanjung Priok, by considering the extent to which the level of satisfaction and expectations of consumers services settings in NSW. This study uses three analytical tools. Importance-Performance Analysis (IPA) is used to map the relationship between the interests of service users (consumers) with the performance of service providers, as well as gaps in the hope of service attributes. Customer Satisfaction Index (CSI) is used to analyze the level of satisfaction of respondents overall. Samples are cargo shipping services company portnet users. Based on this research note that the NSW service attribute responsiveness, cooperation and coordination of response agencies the implementation of NSW. In addition, the attribute service time out scout ships and ship service move / shift needs to be maintained.

*Key words: National Single Window, Services, Inaportnet.*

## **PENDAHULUAN**

Pelabuhan merupakan infrastruktur fasilitas pelayanan publik dalam mendukung armada pelayaran niaga nasional dalam sistem transportasi nasional Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis sebagai tulang punggung dalam upaya mewujudkan wawasan nusantara, dan sebagai fasilitator dan penggerak pengembangan perdagangan dan perekonomian nasional.

Kebutuhan akan pentingnya jasa pelayanan pelabuhan yang ideal guna menunjang perekonomian bangsa menjadi harapan bersama. Akan tetapi, faktanya penyelundupan kerap terjadi, birokrasi yang berbelit, praktek pungli marak dimana-mana, banjirnya barang impor dan sebagainya, menyebabkan kondisi ekonomi Indonesia dilanda krisis. Salah satu upaya untuk menekan ekonomi biaya tinggi adalah menghilangkan hambatan-hambatan yang terjadi pada proses kelancaran arus barang ekspor dan impor, mulai dari produksi hingga transaksi. Dengan penanganan pelayanan yang umumnya masih dilakukan secara manual, masih banyaknya jumlah dokumen, kurangnya transparansi sehingga menyebabkan terjadinya penyalahgunaan wewenang, serta masih kurangnya informasi kebijakan ekspor

manual, masih banyaknya jumlah dokumen, kurangnya transparansi sehingga menyebabkan terjadinya penyalahgunaan wewenang, serta masih kurangnya informasi kebijakan ekspor dan impor serta kepabeanan, menyebabkan sulitnya menghilangkan hambatan pada proses kelancaran arus barang.

Untuk meniadakan hambatan dan mempercepat proses integrasi tersebut diperlukan fasilitasi perdagangan. Fasilitasi perdagangan itu antara lain kemudahan pengurusan dokumen di bidang kepelabuhan dan kepabeanan. Oleh karena itu pada 7 Oktober 2003, Kepala-kepala Negara Asean mengadakan pertemuan di Bali. Dalam Deklarasi Asean *Concord II* (Bali *Concord II*), tercapai kesepakatan untuk membuat suatu sistem yang terintegrasi dalam upaya menangani kegiatan ekspor/ impor. Dilanjutkan pada 9 Desember 2005 di Kuala Lumpur, Malaysia, para Menteri Ekonomi Asean mencapai kata sepakat untuk Menghasilkan *Agreement to establish and implement the Asean Single Window*. Dalam mendukung *Asean Single Window* tersebut, negara anggota Asean harus membentuk terlebih dahulu *National Single Window* (NSW) di masing-masing negara.

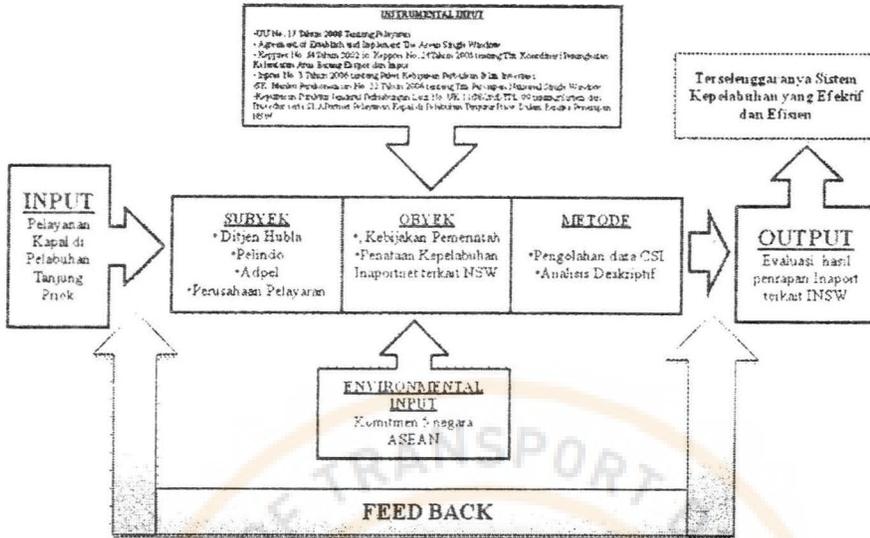
NSW merupakan sistem yang memungkinkan *single submission* dari data dan informasi, *single and synchronous processing* dari data dan informasi, serta *a single decision making* untuk pemeriksaan dan pengeluaran barang. Tujuan NSW adalah untuk mempercepat dan menyederhanakan alur informasi antara pemerintah dan pihak swasta serta membawa keuntungan bagi semua pihak yang terlibat dalam perdagangan internasional sehingga terciptanya *risk management* yang lebih baik adalah meningkatnya tingkat keamanan, pendapatan dan *compliance* perdagangan serta kinerja dan akuntabilitas.

Bagi komunitas perdagangan, NSW menciptakan transparansi terhadap aplikasi dan penafsiran aturan, penyebaran yang merata untuk *human resources* dan *financial resources*, menghasilkan keuntungan yang dapat dinilai dari produktivitas dan daya saing, mengurangi biaya dan mempercepat *clearance* dan *release*. Dengan begitu akan tercipta lingkungan sistem pelayanan yang baru dan aman dengan penekanan pada kehandalan informasi dan analisis risiko. *Interoperability system single window* itu sendiri terdiri dari *trade net* yang didalamnya terdapat *customs clearance system* dan OGA (*Other Government Agencies*) *internal and licensing system*. Kemudian *port net* yang didalamnya terdapat *port operation system*.

Pelabuhan yang dijadikan objek penelitian ini ialah Pelabuhan Tanjung Priok, Jakarta. Alasan dipilihnya objek penelitian ialah sebagai berikut: Pelabuhan Tanjung Priok merupakan satu dari pelabuhan dan bandara yang telah menerapkan pelayanan NSW. Penerapan pelayanan NSW di Tanjung Priok telah diterapkan sejak Juli 2009.

1. Inventarisasi peraturan-peraturan terkait dengan penerapan NSW di Indonesia;
2. Identifikasi proses pelayanan NSW di Pelabuhan Tanjung Priok;
3. Inventarisasi *service level of agreement* NSW di Pelabuhan Tanjung Priok;
4. Identifikasi tingkat kepuasan responden NSW di Pelabuhan Tanjung Priok;
5. Identifikasi tingkat kesenjangan pelayanan NSW di Pelabuhan Tanjung Priok;
6. Rekomendasi perbaikan pelayanan NSW di Pelabuhan Tanjung Priok.

Adapun skema gambaran alur pikir penelitian ini sesuai penjelasan diatas adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Skema alur pikir

Sedangkan alur teorinya adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Tinjauan Teori

## METODOLOGI

### A. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah perusahaan pelayaran angkutan barang. Sampel penelitian ini adalah perusahaan pelayaran angkutan barang rute internasional pengguna layanan NSW di Pelabuhan Tanjung Priok.

### B. Metode Analisa Data.

#### 1. Analisa data

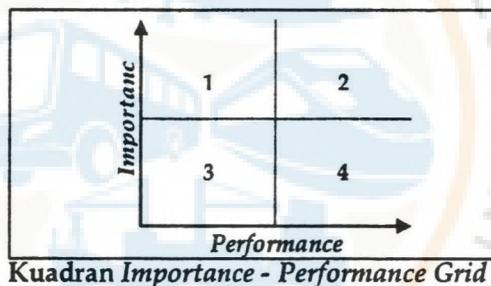
Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen survey. Penelitian deskriptif dimaksudkan sebagai proses pemecahan masalah yang diseleksi dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak dengan sebagaimana adanya.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak hanya terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi mencakup proses analisis dan interpretasi mengenai data tersebut, selain itu semua data yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap objek yang diteliti.

- Penelitian ini menggunakan tiga alat analisis. *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan pengguna layanan (konsumen) dengan kinerja dari pemberi layanan, serta kesenjangan dengan harapan dari atribut-atribut pelayanan tersebut. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan.

*Importance Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut yang telah di tetapkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja atribut pelayanan dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242)



*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

**Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI**

ANGKA INDEKS	INTERPRETASI
$X = 64\%$	Very poor
$64\% < X = 71\%$	Poor
$71\% < X = 77\%$	Cause for concern
$77\% < X = 80\%$	Border line
$80\% < X = 84\%$	Good
$84\% < X = 87\%$	Very good
$X > 87\%$	Excellent

Sumber: [www.leadershipfactors.com](http://www.leadershipfactors.com)

Kualitas kinerja digunakan untuk menilai tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada konsumen, dan bisa diterima oleh konsumen dengan memuaskan. Kesenjangan terjadi apabila terdapat perbedaan antara kualitas kinerja dengan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan. Hal tersebut menyebabkan kinerja di nilai tidak optimal.

### Prosedur Pengambilan Data

Dalam menyusun penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan metode penelitian yang terdiri dari:

#### 1. Metode Dokumentasi (*Library Research*)

Dalam metode ini penulis mencari dan mempelajari dokumen-dokumen untuk memperoleh data dan informasi sehingga mendukung obyek pembahasan dalam penelitian ini. Dokumen tersebut meliputi literatur-literatur seperti laporan, artikel dari jurnal atau majalah, peraturan-peraturan, dan buku-buku yang terkait dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mendapatkan data sekunder.

#### 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden berupa angket atau kuesioner. Adapun jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner merupakan kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden dapat langsung memilih jawaban pada opsi-opsi yang tersedia dengan memberi tanda *cross* (X).

### Pengumpulan Data dan Informasi

#### Gambaran umum layanan kepelabuhan dalam penerapan NSW di Indonesia

Portnet adalah Sistem Informasi Pelayanan kapal dan barang di pelabuhan yang merupakan bentuk komitmen Indonesia terhadap *Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window* (ASW). Pemerintah Indonesia membentuk Tim Persiapan NSW (TP NSW) yang dikoordinasikan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian. Dalam melaksanakan tugasnya TP NSW membentuk Satuan Tugas (Satgas) yang mendukung kegiatan tersebut. Salah satu Satgas yang ada yaitu Satgas Bidang Kepelabuhan yang diketuai oleh Direktur Lalu Lintas dan Angkutan Laut, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

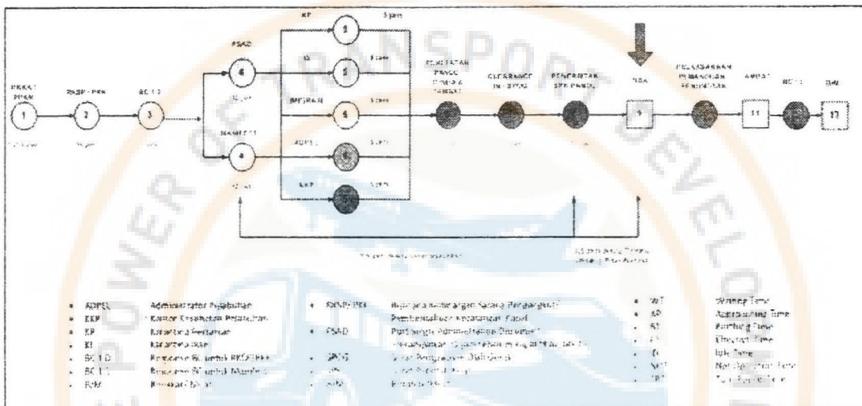
Satgas Kepelabuhan pada tahun 2006 telah melakukan kegiatan monitoring pada 3 pelabuhan yaitu Batam, Tanjung Priok, dan Tanjung Perak. Pada tahun 2007 dilakukan monitoring pada 18 pelabuhan yaitu Belawan, Pekan Baru, Tanjung Pinang, Teluk Bayur, Palembang, Panjang, Tanjung Emas, Banjarmasin, Pontianak, Balikpapan, Benoa, Tenau, Makassar, Bitung, Ambon, Sorong, Biak, Jayapura, serta membangun Inaport-net di Pelabuhan Tanjung Priok.

Dalam pelaksanaan persiapan TP NSW, telah dibentuk *Portal Indonesian National Single Window*, dimana Inaport-net merupakan salah satu bagian dari portal tersebut. Pengertian PORT-NET sendiri adalah suatu sistem dimana tersedianya suatu wadah (Portal) untuk dioperasikan

dan diintegrasikannya seluruh pola kegiatan baik pelayanan dan perizinan (*Clearance*) dari seluruh instansi yang terkait (*Government Agencies*) yang melaksanakan kegiatan di Pelabuhan, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses *Port clearance*, dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu *gateway-portal* yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Portnet ini. Setiap Instansi terkait *Other Government Agencies* (OGA) melakukan transaksi *Clearance* sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu sistem Aplikasi (*Centralized Clearance Processing*) serta dalam satu dokumen Aplikasi (*Port Single Administration Document / PSAD*).

### Standar layanan sistem Inaportnet

Adapun *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Service Level Agreement* (SLA) Pelayanan Kapal di Pelabuhan Tanjung Priok adalah sebagai berikut:



Sumber: Ditjen Perhubungan Laut

Gambar 3. Service Level Agreement di Pelabuhan Tanjung Priok

- Langkah 1 : Penyampaian pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) atau rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) oleh Perusahaan Pelayaran / agen secara elektronik via web/portal NSW atau Portal Pelabuhan (SIMOPPEL). Paling lambat 1x24 jam sebelum kapal tiba. Dokumen PKK digunakan untuk kapal trayek nasional dan dokumen RKSP digunakan untuk trayek internasional. Aplikasi SIMOPPEL terpadu dengan sistem NSW/inaportnet.
- Langkah 2 : Jawaban/respon PKK/RKSP dari Ditjen BC dengan dokumen BC.10 dan dari PELINDO dengan memberikan no.urut kedatangan kapal (No.UKK) dan informasi rencana penggunaan tambatan secara grafis (*berthing window*) via web/portal NSW/Portal Pelabuhan. Paling lambat 1 jam sejak PKK/RKSP diterima.
- Langkah 3 : Penyampaian Permintaan Pelayanan Kapal & Barang (PPKB) yang diintegrasikan menjadi dokumen tunggal pelayanan Kapal di Pelabuhan (Port Single Administration Document / dokumen PSAD) yang kemudian diikuti dengan pengiriman dokumen Manifest (inward manifest). Paling lambat 12 jam sebelum kapal tiba. merupakan permintaan pelayanan kepada seluruh instansi terkait di Pelabuhan (*Government Agencies/ GA*).

- Langkah 4 : a. Ditjen BC dengan dokumen BC.11
  - a. Izin Karantina Tumbuhan
  - b. Izin Karantina Hewan
  - c. Izin Karantina Ikan
  - d. Izin Exit Permit Imigrasi
  - e. Izin bongkar muat barang berbahaya dari Adpel
  - f. Izin Kantor Kesehatan Pelabuhan (free patique)

Paling Lambat 5 jam sejak PPKB/PSAD diterima, secara bersamaan (simultan). PPKB/PSAD diambil dari portal NSW (web service) kemudian diolah oleh masing-masing in house system GA dan hasilnya dikirim balik ke portal NSW sebagai respon. Bilamana selama 5 jam tidak ada respon, maka disepakati GA yang bersangkutan telah menyetujui.

- Langkah 5 : Penetapan pelayanan labuh, pandu, tunda & tambat (PPKB-D) oleh PELINDO, setelah mendapatkan izin/rekomendasi pada perizinan Government Agencies. Paling lambat 1 jam sejak batas waktu respon GA terpenuhi. kesiapan sarana pemanduan dan penambatan kapal. Posisi Piutang, saldo CMS atau pelunasan uper dari Perusahaan Pelayaran/agen yang bersangkutan.
- Langkah 6 : Penerbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) untuk gerakan masuk dari tempat labuh ke kolam tambatan oleh Adpel/Syahbandar. Paling lambat 1 jam sejak respon penetapan tempat tambat dari PELINDO diterbitkan. Kelengkapan dokumen Perusahaan Pelayaran & kapal (SIUPAL/SIUPSUS, PKKA/PPKM, ISPS Comply dll) diintegrasikan dengan database master Perusahaan Pelayaran Standar Nasional yang dikelola Ditjen Hubla via portal Inaportnet.
- Langkah 7 : Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK), Pemanduan dan Penambatan kapal oleh PELINDO. Paling lambat 30 menit sejak SPOG diterbitkan oleh Adpel. Service Level Agreement (SLG) pelayanan pemanduan dan penambatan secara rinci diatur dalam sistem dan prosedur internal PELINDO, demikian juga SLG untuk pengolahan dokumen realisasi pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis persepsi responden terhadap kondisi layanan kepelabuhanan NSW diarahkan pada kesesuaian *Service Level Agreement* Inaportnet terhadap implementasi pelayanan kepelabuhanan yang dirasakan responden.

### A. Hasil Survey

1. Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa sebanyak 71% responden menilai ketepatan (1 jam) waktu pelayanan dalam pemberian respon rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) atau Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) oleh bea cukai Memuaskan, sebanyak 19 % menilai Sangat Memuaskan, dan sebanyak 10% menilai Tidak Memuaskan.

2. Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa sebanyak 62% responden menilai Ketepatan (5 jam) waktu pelayanan dalam memproses dokumen-dokumen untuk kapal masuk oleh instansi-instansi terkait Tidak Memuaskan, sebanyak 33% responden menilai Memuaskan, dan 5% menilai Sangat Tidak Memuaskan.
3. Berdasarkan hasil survey diperoleh bahwa sebanyak 62% responden menilai ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penetapan untuk lokasi tambat dan waktu pemanduan serta penundaan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Memuaskan, 24% responden menilai Tidak Memuaskan, dan 14% responden menilai Sangat memuaskan.
4. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 67% responden menilai Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan Penerbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) oleh Administrator Pelabuhan Memuaskan, dan 33% responden menilai Tidak Memuaskan.
5. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 52% responden menilai Ketepatan (30 menit) waktu pelayanan Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) pelaksanaan pemanduan, penundaan, dan penambatan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Memuaskan, dan 48% menilai Tidak Memuaskan.
6. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 67% responden menilai Pelayanan Administrator Pelabuhan dan PT (Persero) Pelabuhan Indonesia (untuk pelayanan kapal pindah dan shifting) Memuaskan, dan 33% menilai Sangat memuaskan.
7. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 55% responden menilai Pelayanan penetapan perpanjangan masa tambat oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Memuaskan, dan 45% menilai Tidak Memuaskan
8. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 62% responden menilai Pelayanan penerbitan Surat Izin Berlayar oleh Administrator Pelabuhan Memuaskan, 29% responden menilai Sangat memuaskan, dan 9% menilai Tidak Memuaskan
9. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 67% responden menilai Pelayanan penetapan waktu pemanduan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Memuaskan dan 33% menilai Sangat Memuaskan.
10. Berdasarkan hasil survey responden menilai 71% Pelayanan Penerbitan Surat Perintah kerja (SPK) Pemanduan dan penundaan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Memuaskan, 19% responden menilai Sangat Memuaskan, dan 10% responden menilai Tidak Memuaskan.
11. Berdasarkan hasil survey responden menilai 38% Pelayanan penetapan permintaan/ perubahan waktu pelayanan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II Tidak Memuaskan, 38% responden menilai Memuaskan, dan 24% responden menilai Sangat Memuaskan.
12. Berdasarkan hasil survey responden menilai 81% Ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel Tidak memuaskan, 14% responden menilai memuaskan, dan 5% menilai Sangat Tidak Memuaskan.
13. Berdasarkan hasil survey sebanyak 90% responden menilai kerjasama dan koordinasi instansi-instansi terkait dalam merespon dokumen di nilai Tidak Memuaskan, 5% responden menilai Sangat Tidak Memuaskan, dan 5% menilai Memuaskan.

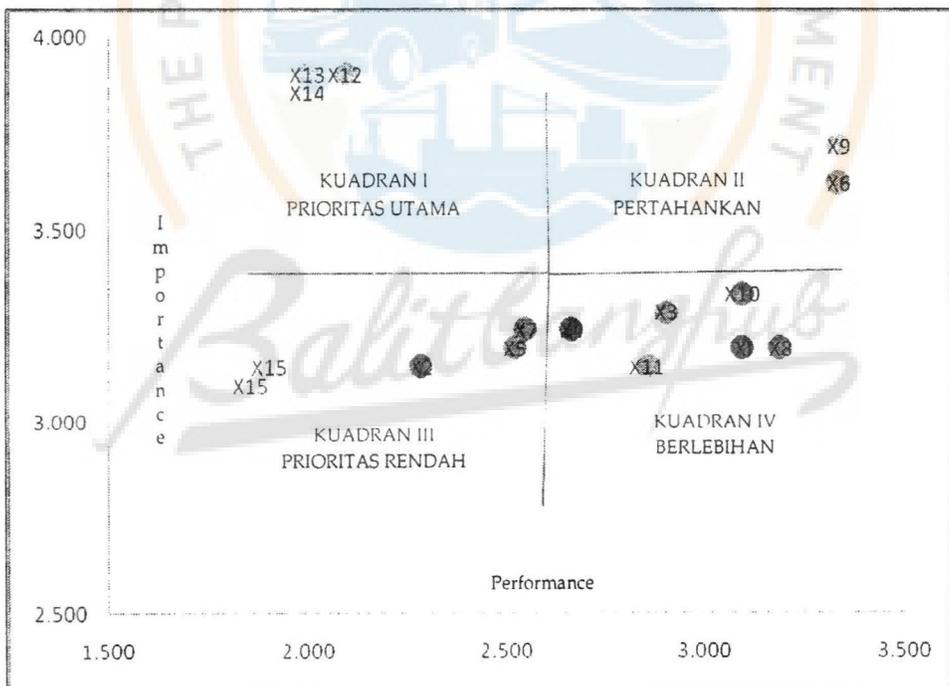
14. Berdasarkan hasil survey sebanyak 81% responden menilai Kepercayaan dengan layanan NSW khususnya portnet bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa dinilai Tidak Memuaskan, 10% responden menilai Memuaskan, dan 9% responden menilai Sangat Tidak Memuaskan.
15. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 57% responden menilai Sistem dan prosedur penerapan INSW terkait Inaportnet Tidak Memuaskan, 29% responden menilai Sangat Tidak Memuaskan dan 14% responden menilai Memuaskan.
16. Berdasarkan hasil survey diperoleh sebanyak 62% responden menilai mengenai pengguna jasa mendapatkan sosialisasi yang baik dan jelas terkait penerapan NSW dinilai Tidak Memuaskan, 24% responden menilai Sangat Tidak Memuaskan dan 14% responden menilai Memuaskan.

Dari hasil opini responden yang kemudian dianalisis menggunakan *Importance performance Analysis* maka untuk pelayanan-pelayanan yang ada saat ini dapat dipetakan ke dalam *importance-performance* diagram.

## B. Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

### Analisis Kuadran

Berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV serta implikasinya terhadap hasil tersebut. Atribut-atribut tersebut dapat terlihat pada gambar.



Gambar 4. Hasil *Indicator Performance Analysis*

Keterangan:

- X1 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan dalam pemberian respon rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP) atau Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) oleh bea cukai.
  - X2 Ketepatan (5 jam) waktu pelayanan dalam memproses dokumen-dokumen untuk kapal masuk oleh instansi-instansi.
  - X3 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penetapan untuk lokasi tambat dan waktu pemanduan serta penundaan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X4 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan Penerbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) oleh Administrator Pelabuhan.
  - X5 Ketepatan (30 menit) waktu pelayanan Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) pelaksanaan pemanduan, penundaan, dan penambatan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X6 Pelayanan Administrator Pelabuhan dan PT (Persero) Pelabuhan Indonesia (untuk pelayanan kapal pindah dan shifting)
  - X7 Pelayanan penetapan perpanjangan masa tambat oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X8 Pelayanan penerbitan Surat Izin Berlayar oleh Administrator Pelabuhan
  - X9 Pelayanan penetapan waktu pemanduan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X10 Penerbitan Surat Perintah kerja (SPK) Pemanduan dan penundaan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X11 Pelayanan penetapan permintaan/ perubahan waktu pelayanan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II.
  - X12 Ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel.
  - X13 Kerjasama dan koordinasi instansi-instansi terkait dalam merespon dokumen.
  - X14 Kepercayaan dengan layanan NSW khususnya Inaportnet bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa.
  - X15 Sistem dan prosedur penerapan INSW terkait Inaportnet.
  - X16 Pengguna jasa mendapatkan sosialisasi yang baik dan jelas terkait penerapan NSW
- Hasil penilaian responden yang dipetakan ke dalam *Importance-Performance* sebagai berikut:

**A. Kuadran I (Prioritas Utama).** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan menurut responden namun kinerjanya masih rendah. Implikasinya atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain

1. X12 Ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel
2. X13 Instansi-instansi terkait telah melakukan kerjasama dan koordinasi yang efektif dan efisien dalam merespon dokumen,

3. X14 Percaya dengan layanan NSW khususnya Inaportnet bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa.

Grafik ini menunjukkan bahwa X12, X13, dan X14 dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun dari hasil survey responden aspek kualitas kinerja dinilai buruk.

1. Respon instansi-instansi memproses dokumen secara parallel kurang karena sering terjadinya sistem mati karena listrik mati.
2. Belum disusunnya tim khusus lintas instansi yang tugas dan fungsinya untuk mengelola Inaportnet yang menjamin kelangsungan pelayanan Inaportnet dengan SK Bersama setingkat menteri yang sifatnya rutin;
3. Dengan adanya layanan NSW, semua pihak mengharapkan akan pelayanan jasa pelabuhan yang efisien dan efektif, namun dengan tidak berjalan system secara normal mengakibatkan kembali pada pelayanan konvensional.

Upaya-upaya yang diperlukan untuk mengatasi kondisi ini diantaranya dapat diusulkan sebagai berikut:

1. Belum ada Dokumen Cetak Biru Pengembangan Portnet yang disahkan sebagai dokumen resmi dan disahkan oleh payung hukum yang berlaku di lingkungan Kementerian Perhubungan;
  2. Dibentuk unit Tim Informasi Teknologi tersendiri di Ditjen Hubla termasuk Adpel sebagai pelaksana yang tugas dan fungsinya mengelola Inaportnet. Unit ini harus dapat mewakili kepentingan seluruh stakeholder Inaportnet. Dalam organisasi ini ditetapkan struktur organisasi, SDM pengelola, dan regulasi yang mengatur tata kelola unit tersebut;
  3. Disusunnya tim khusus lintas instansi yang tugas dan fungsinya untuk mengelola Inaportnet yang menjamin kelangsungan pelayanan Inaportnet dengan SK Bersama setingkat menteri yang sifatnya rutin;
  4. Dibentuknya Tata Kelola Manajemen Informasi untuk mengelola Layanan TI Inaportnet, meliputi antara lain :
    - a. Terbentuknya bagian dan prosedur yang menangani Helpdesk;
    - b. Terbentuknya bagian dan prosedur yang mengelola Konfigurasi Sistem;
    - c. Terbentuknya bagian dan prosedur yang mengelola *backup, restore*, dan penghapusan data;
    - d. Terbentuknya bagian dan prosedur yang menangani keamanan informasi.
- B. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi).** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan pelayanan di mata responden. Kualitas dan kinerja perlu dipertahankan. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain:
1. X9 Pelayanan penetapan waktu pemanduan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II

2. X6 Pelayanan Administrator Pelabuhan dan PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II (untuk pelayanan kapal pindah atau shifting).

C. **Kuadran III (Prioritas Rendah).** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu upaya-upaya perbaikan guna mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain:

1. X2 Ketepatan (5 jam) waktu pelayanan dalam memproses dokumen-dokumen untuk kapal masuk oleh instansi-instansi terkait
2. X5 Ketepatan (30 menit) waktu pelayanan penerbitan surat perintah kerja (SPK) pelaksanaan pemanduan, penundaan dan penambatan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II
3. X7 Pelayanan penetapan perpanjangan masa tambat oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II
4. X15 Sistem dan prosedur penerapan NSW terkait Inaportnet mudah dan sederhana untuk dipahami
5. X16 Pengguna jasa mendapatkan sosialisasi yang baik dan jelas terkait penerapan NSW

Dengan penerapan NSW diharapkan waktu dapat dihemat pada proses kapal masuk selama 6,5 jam dari waktu semula yang memakan waktu selama 14 jam. Sedangkan untuk proses pelayanan kapal keluar menjadi empat jam dari waktu semula sekitar delapan jam. Hal ini disebabkan:

1. Sosialisasi Inaportnet telah diprogramkan secara berkala ke seluruh stakeholder, tetapi belum dapat dipahami sepenuhnya oleh perusahaan export dan import.
2. Anggaran terpusat sehingga apabila terjadi gangguan sistem, dan gangguan listrik tidak dapat langsung mengadakan perbaikan, menunggu dana turun dari pusat sehingga system tidak berjalan seperti yang diharapkan.
3. Kurangnya dukungan dalam hal keberlangsungan jaringan dan sumber daya manusia yang khususnya yang menangani TI menyebabkan pengelolaan Inaportnet tidak berjalan dengan lancar.

Upaya-upaya yang diperlukan untuk mengatasi kondisi ini diantaranya dapat diusulkan sebagai berikut:

1. Diadakan sosialisasi dan pendampingan dalam penerapan NSW terhadap exporter dan importer sampai benar-benar paham dan dapat menerapkan sendiri.
2. Pelaksanaan NSW sebaiknya dimasukkan dalam anggaran rutin sehingga tidak tergantung pada tender.
3. Dibentuk tim khusus yang menangani NSW.

D. **Kuadran IV (Berlebihan).** Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja yang

baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain:

1. X1 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan dalam pemberian respon rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP)/ pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) oleh bea cukai
2. X3 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penetapan untuk lokasi tambat dan waktu pemanduan serta penundaan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II
3. X4 Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penerbitan surat pengawasan olah gerak (SPOG) oleh Administrator Pelabuhan
4. X8 Pelayanan penerbitan surat izin berlayar (SIB) oleh Administrator Pelabuhan
5. X10 Pelayanan penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) Pemanduan dan penundaan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II
6. X11 Pelayanan penetapan permintaan/perubahan waktu pelayanan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II

### **Analisis Kesenjangan (Gap)**

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat diketahui bahwa atribut pelayanan kinerja beberapa atribut masih berada di bawah harapan responden. Beberapa atribut yang terdapat dibawah nilai rata-rata selisih bobot merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Instansi-instansi terkait telah melakukan kerjasama dan koordinasi yang efektif dan efisien dalam merespon dokumen(1,905), Percaya dengan layanan NSW khususnya portnet bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa (1,857) dan Ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel (1,810). Semakin besar skor kesenjangan maka atribut tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Dari hasil perhitungan terlihat bahwa nilai CSI mencapai 52,05% diinterpretasikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kepelabuhan terkait NSW termasuk kategori *very poor*. Secara rinci hasil CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	Aspek Pelayanan	Persepsi		Harapan		Gap
		Score Rata-rata	Weighted Score	Score Rata-rata	Weighted Score	
X1	Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan dalam pemberian respon rencana kedatangan sarana pengangkut (RKSP)/ pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) oleh bea cukai	3,095	0,182	3,190	5,888	0,095
X2	Ketepatan (5 jam) waktu pelayanan dalam memproses dokumen-dokumen untuk kapal masuk oleh instansi-instansi terkait	2,286	0,133	3,143	5,800	0,857
X3	Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penetapan untuk lokasi tambat dan waktu pemanduan serta penundaan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	2,905	0,176	3,286	6,063	0,381
X4	Ketepatan (1 jam) waktu pelayanan penerbitan surat pengawasan olah gerak (SPOG) oleh Administrator Pelabuhan	2,667	0,159	3,238	5,975	0,571
X5	Ketepatan (30 menit) waktu pelayanan penerbitan surat perintah kerja (SPK) pelaksanaan pemanduan, penundaan dan penambatan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	2,524	0,149	3,190	5,888	0,667
X6	Pelayanan Administrator Pelabuhan dan PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II ( untuk pelayanan kapal pindah atau shifting)	3,333	0,223	3,619	6,678	0,286
X7	Pelayanan penetapan perpanjangan masa tambat oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	2,550	0,152	3,238	5,975	0,688
X8	Pelayanan penerbitan surat izin berlayar (SIB) oleh Administrator Pelabuhan	3,190	0,188	3,190	5,888	0,000
X9	Pelayanan penetapan waktu pemanduan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	3,333	0,228	3,714	6,854	0,381
X10	Pelayanan penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) Pemanduan dan penundaan kapal keluar oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	3,095	0,190	3,333	6,151	0,238
X11	Pelayanan penetapan permintaan/ perubahan waktu pelayanan oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia II	2,857	0,166	3,143	5,800	0,286
X12	Ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel	2,095	0,151	3,905	7,206	1,810
X13	Instansi-instansi terkait telah melakukan kerjasama dan koordinasi yang efektif dan efisien dalam merespon dokumen	2,000	0,144	3,905	7,206	1,905
X14	Percaya dengan layanan NSW khususnya PORTNET bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa	2,000	0,142	3,857	7,118	1,857
X15	Sistem dan prosedur penerapan NSW terkait PORTNET mudah dan sederhana untuk dipahami	1,857	0,106	3,095	5,712	1,238
X16	Pengguna jasa mendapatkan sosialisasi yang baik dan jelas terkait penerapan INSW	1,905	0,110	3,143	5,800	1,238
	Nilai Rata-rata	2,606	0,163	3,387	6,250	0,781
	Nilai Total	2,763				
	Nilai CSI	55,255				

Sumber: Data diolah, 2010

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, maka peneliti memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan persiapan NSW, telah dibentuk Portal Indonesia National Single Window, dimana Inaportnet merupakan salah satu bagian dari portal tersebut. Pengertian

Port-net sendiri adalah suatu sistem dimana tersedianya suatu wadah (*portal*) untuk dioperasikan dan diintegrasikannya seluruh pola kegiatan baik pelayanan dan perizinan (*clearance*) dari seluruh instansi yang terkait (*Government Agencies*) yang melaksanakan kegiatan di Pelabuhan, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses *Port Clearance*, dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu *gateway-portal* yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Portnet ini. Setiap instansi terkait *Other Government Agencies* (OGA) melakukan transaksi *Clearance* sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu sistem Aplikasi (*Centralized Clearance Processing*) serta dalam satu dokumen aplikasi (*Port Single Administration Document/ PSAD*)

2. Hasil penilaian responden menilai atribut yang memiliki kepentingan tinggi akan tetapi kinerjanya masih di nilai rendah oleh responden. Atribut-atribut tersebut antara lain ketanggapan respon instansi-instansi memproses dokumen secara paralel; kerjasama dan koordinasi Instansi-instansi terkait dalam merespon dokumen secara efektif dan efisien; Kepercayaan terhadap layanan NSW khususnya Inaportnet bahwa tidak ada pihak yang mengambil manfaat yang dapat merugikan pengguna jasa, dimana ketiga atribut tersebut memiliki selisih kesenjangan yang paling besar.
3. Temuan yang menjadi faktor-faktor penghambat pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Repons instansi-instansi dalam memproses dokumen secara paralel sering terjadi hambatan seperti gangguan sistem, gangguan listrik dan gangguan pada jaringan internet.
  - b. Kurangnya dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompetensi untuk menangani Teknologi Informasi (TI). Hambatan ini mengakibatkan pengelolaan Inaportnet berjalan kurang lancar.
  - c. Belum disusunnya tim khusus lintas instansi yang tugas dan fungsinya untuk mengelola Inaportnet yang menjamin kelangsungan pelayanan Inaportnet dengan SK bersama setingkat Menteri yang bersifat rutin.
  - d. Struktur organisasi pengelola TI Inaportnet belum maksimal.
  - e. Sosialisasi Inaportnet telah diprogramkan secara berkala ke seluruh *stakeholder*, tetapi belum dapat dipahami sepenuhnya (*hardware* dan *software*) oleh perusahaan pelayanan Internasional berjenis angkut kargo.
  - f. Anggaran terpusat sehingga apabila terjadi gangguan sistem, gangguan listrik, dan jaringan internet tidak dapat langsung ditangani untuk diperbaiki. Hal ini disebabkan anggaran dana bersifat tidak rutin.
2. Belum efektifnya penerapan sistem NSW mengakibatkan pengguna jasa pelabuhan kembali kepada alur kepelabuhan secara konvensional.
3. Secara keseluruhan hasil perhitungan kepuasan pengguna terhadap pelayanan kepelabuhan terkait NSW termasuk dalam kategori *very poor* yang dapat diketahui dari nilai indeks kepuasan sebesar 52,05%

## B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang dilakukan, penulis memiliki beberapa upaya-upaya yang mungkin dapat diterapkan untuk mengembangkan layanan kepelabuhan (Inaportnet) terhadap kemajuan. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Adanya kekuatan hukum yang memayungi Pengembangan dan Implementasi Inaportnet yang berlaku untuk seluruh para pemangku kepentingan;
2. Dibentuk unit Teknologi Informasi tersendiri di Ditjen Perhubungan Laut termasuk Administrator Pelabuhan (Adpel) sebagai pelaksana yang tugas dan fungsinya mengelola Inaportnet. Unit ini harus dapat mewakili kepentingan seluruh stakeholder Inaportnet. Dalam organisasi ini ditetapkan struktur organisasi, SDM pengelola, dan regulasi yang mengatur taat kelola unit tersebut;
3. Dibentuknya Tata kelola Sistem Informasi Manajemen untuk mengelola TI Inaportnet, meliputi antara lain:
  - a. terbentuknya bagian dan prosedur yang menangani *helpdesk*;
  - b. terbentuknya bagian dan prosedur yang mengelola konfigurasi dan *setting* sistem;
  - c. terbentuknya bagian dan prosedur yang mengelola *backup, restore*, dan penghapusan data;
  - d. terbentuknya bagian dan prosedur yang menangani keamanan data;
  - e. terbentuknya bagian dan prosedur yang menangani perangkat keras dan perangkat lunak pendukung.
4. Disusunnya tim khusus lintas instansi yang tugas dan fungsinya untuk memonitoring Inaportnet serta menjamin kelangsungan pelayanan Inaportnet dengan SK Bersama setingkat menteri yang sifatnya rutin;
5. Diadakan sosialisasi dan pendampingan dalam penerapan NSW terhadap eksportir dan importir sampai benar-benar pahan dan dapat menerapkan sendiri.
6. Pelaksanaan NSW, meliputi sistem, jaringan dan pemeliharaan sebaiknya dimasukkan dalam anggaran rutin sehingga tidak tergantung pada tender.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan. (2005). *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*.
- Fedoroff, Paul. *Comparing Service Quality Performance with Customer Service Quality Needs. Explanation Seruqual Methodology of Zeithinal, Parasuraman, and Berry ('88)*, [http// .12manage.com](http://.12manage.com)
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution., M.N. (2005) *Manajemen Mutu Terpadu: total quality management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Supranto, J. (2001). *Statistik: teori dan aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

Warta Beacukai, Tahun XXXVIII.Edisi 380. Juli 2006

Pusat Penelitian dan Pengembangan Laut. 2009. *Studi pelayanan kapal dan barang di pelabuhan strategis dalam rangka penerapan National Single Window*.

\*) Peneliti Pertaman Badan Litbang Perhubungan

\*\*\*) Calon Peneliti Badan Litbang Perhubungan

