

Pelayanan Prima Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong

Isgar Muhammad Ricky Tumoka¹, Sattu²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sorong, Kota Sorong, Indonesia.

Email: isgartumoka123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui penerapan prima pada kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Sorong. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan, pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang merupakan pengguna layanan terhadap pelayanan publik. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang berusaha mendeskripsikan penerapan pelayanan prima di kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Sorong. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka. Adapun informan penelitian adalah masyarakat pengguna layanan dan pegawai di kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Sorong, teknik pemilihan informan dilakukan melalui purposive sampling. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan pihak kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Sorong sudah berusaha optimal dalam menerapkan pelayanan prima.

Kata Kunci: Penerapan, Pelayanan Prima, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan transportasi nasional laut yang efektif, efisien dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah sebagai infrastruktur dan tulang punggung kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan visi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mutlak untuk diwujudkan. Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas I Sorong mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut, keamanan dan keselamatan di

perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut. Pentingnya masalah keselamatan dan keamanan serta kegiatan dalam pelayanan angkutan laut merupakan tanggung jawab dalam kepelabuhanan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dewasa ini mesti dalam kerangka pemberdayaan masyarakat dan bukan untuk menyuburkan ketergantungan. Ketika sumber daya sumber-sumber publik cenderung semakin langka keberadaannya, maka seyogianya dikembangkan

pemberdayaan yang baik dikalangan masyarakat maupun aparatur, guna mengurangi beban pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus diubah, peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntunan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat.

Pelabuhan mempunyai peranan penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional (Bayuputra, 2015). Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan segmen usaha pelabuhan agar pengoperasiannya dilakukan secara efektif, sehingga pelayanan menjadi lancar. Sebagai bagian dari organisasi pemerintah melayani masyarakat maka kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas I Sorong dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memanfaatkan jasa di kantor

kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas I Sorong.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat semakin meningkat dan diminati (Gusti Adelia Puji & As'ari, 2023)(Ayatullah Khumaini, 2013). Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus berkembang dan semakin mutakhir (Baharuddin, 2015). Masyarakat sebagai subjek pelayanan tidak menyukai pelayanan yang berbelit-belit, panjang, dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang (Poetri et al., 2020). Masyarakat menginginkan kesegaran pelayanan, serta mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat (Irawan, 2015). Keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak di bidang jasa jika kegiatannya ingin memiliki citra yang baik, Untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan orang-orang dilayani,

atau sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat (Cahyawati, 2017). Terjadinya gap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang prima sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Jasruddin. et al., 2020).

Salah satu aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah standar pelayanan (Suryanegara, 2019). Ada standar pelayanan sangat penting untuk menjamin akses yang sama dari warga di berbagai daerah terhadap pelayanan pemerintah (Ahmad, 2012). Standar Pelayanan Minimum (SPM) misalnya, dapat menjadi instrumen bagi pemerintah untuk melindungi warganya dimanapun mereka berada untuk memperoleh akses yang sama terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan minimum. Dengan menetapkan SPM, maka pemerintah dan warganya dapat menjadikan hal itu sebagai alat untuk mengecek apakah hak-hak warga atas pelayanan tertentu sudah dapat dipenuhi oleh daerah. Warga yang memahami SPM akan dapat menuntut pemerintah

daerahnya untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan menyampaikan keluhan dan proses ketika birokrasi pelayanan gagal memenuhi standarnya.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Zakaria, 2018)(Kurdi, 2020). Menurut (Suasnawa & Gorda, 2017) (Puryatama & Haryani, 2020)pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang merupakan pengguna layanan terhadap pelayanan publik. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan, keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Adapun tujuan pelayanan prima adalah untuk membangun kesetiaan pelanggan. Selanjutnya, Menurut (Frimayasa, 2017a) pelayanan prima (service excellence) terdiri dari beberapa unsur

pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Rinaldi, 2012). Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (service excellence). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2004). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak birokrasi haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan

memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong". Adapun kebaharuan penelitian ini adalah mencari solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di pelabuhan, penggunaan teknologi informasi merupakan upaya inovatif dalam meningkatkan kinerja dan responsivitas pelabuhan.

METODE

Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang penulis angkat dan memperoleh data-data maka, lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan Penerapan Pelayanan Prima di Kantor

kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong.

Sumber data

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu, melalui observasi, interview kepada terhadap informan, dan data pendukung yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku-buku, undang-undang, dokumen-dokumen, peraturan pemerintah.

Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan dan pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Sorong. Pemilihan informan dilakukan melalui purposive sampling

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam masalah dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data kualitatif.

Metode yang digunakan dalam analisis data kualitatif yang menganalisis data yang didasarkan pada kualitas data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pokok penelitian, kemudian diuraikan dalam bentuk bahasa deskriptif. Adapun teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini dengan melalui; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan Miles dan Huberman (Iriawan & Edyanto, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima adalah terjemahan dari *"Excellent Service"*, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *Service*. Beberapa pakar tentang Pelayanan Prima mengolah kata *service* yang lebih bermakna. Untuk melaksanakan tugas sebagai frontliner tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Menurut (Frimayasa, 2017b; Hadjam, 2001) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau

mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

Menurut (Frimayasa, 2017a) pelayanan prima (service excellence) terdiri dari beberapa unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

1. Kecepatan dalam pelayanan

Kecepatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima mengandung arti, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan (Lestari, 2021). Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Menurut (Payung & Idayani, 2019) salah satu upaya untuk mengetahui mutu pelayanan kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan adalah dengan cara mengetahui kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh informasi bahwa pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong sudah memberikan pelayanan yang cepat dan menyelesaikan pekerjaan yang

diberikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan.

2. Ketepatan

Ketepatan pelayanan memiliki arti bahwa dalam memberikan pelayanan, kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan harus memiliki ketepatan kuantitas, kualitas pelayanan, ketepatan kompetensi pegawai dan ketepatan sasaran sehingga dapat menciptakan pelayanan yang prima untuk masyarakat (Lestari, 2021). Menurut (Listiyono, 2015) kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh informasi bahwa pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas I Sorong dalam hal ketepatan pelayanan sudah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas. Para pegawai ditempatkan dan diberikan tugas berdasarkan kompetensi mereka masing-masing.

3. Keramahan

Pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra bisnis dan sebagainya) disertai dengan yang ramah dan tulus (Rusfiana & Supriatna, 2021). Service excellence merupakan bagian dari Customer relations yang lebih menitikberatkan pada kesan pertama karena kesan yang muncul pertama kali, sulit untuk dihilangkan dan pihak pelanggan atau customer akan menilai kredibilitas suatu perusahaan dari penampilan dan sikap, kesan yang terbentuk pertama kali merupakan implementasi dari service of excellence ini tidak hanya merupakan pelayanan yang bersifat formalitas semata artinya tidak hanya sebatas pada sikap santun dalam tindak pelayanan semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman (Triyanto, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diperoleh

informasi bahwa pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan senantiasa bersikap ramah, santun dan senantiasa bersikap tulus dalam pelayanan.

4. Kenyamanan

Menurut (Listiyono, 2015) pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi masyarakat adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Elvina & Rahmah, 2013) tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diperoleh informasi bahwa pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong senantiasa berkomitmen dalam memberikan

kenyamanan dalam setiap pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan Sorong sudah maksimal dilakukan, hal tersebut terlihat dari pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong sudah memberikan pelayanan yang cepat dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan, Para pegawai ditempatkan dan diberikan tugas berdasarkan kompetensi mereka masing-masing, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan senantiasa bersikap ramah, serta pegawai senantiasa berkomitmen dalam memberikan kenyamanan dalam setiap pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA) New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *Praja*, 1(1), 1-25.
- Ayatullah Khumaini. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda
Ayatullah Khumaini. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 26-35.
- Baharuddin. (2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *Mimbar*, 31(2), 263-270.
- Bayuputra, T. B. (2015). Tinjauan Yuridis Mengenai Peran Syahbandar Dalam Kegiatan Pelayanan Angkutan Laut Di Indonesia. *Lex Et Societatis*, 3(3), 25-36.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/7905>
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah

- Menengah Kejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67-74.
- Elvina, R., & Rahmah, E. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(September), 607-614. download.portalgaruda.org/article.php?article=101448&val=1516
- Frimayasa. (2017a). Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala*, 12(1), 65-71.
- Frimayasa, A. (2017b). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat. *XVII(2)*, 179-188.
- Gusti Adelia Puji, & As'ari, H. (2023). Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(1), 100-106.
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105-115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200-209. <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Iriawan, H., & Edyanto. (2023). Strategy for Empowering Indigenous Papuan Fishermen in the Implementation of Papua's Special Autonomy Law. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 227. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i2.45852>
- Jasruddin., Putra, Z., & Butuni, S. (2020). Analisis Tanggung Jawab Syahbandar Dalam Pelayanan Pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. *Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*,

- 5(2), 410–415.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 7(04), 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 55–72.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Payung, E. A., & Idayani, S. (2019). Gambaran Kecepatan Pelayanan Resep Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Media Farmasi*, 15(1), 18. <https://doi.org/10.32382/mf.v15i1.798>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*, 1(1), 32.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan* (1st ed.). CV. Alfabeta.
- Suasnawa, I. G., & Gorda, A. A. N. E. S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Manajemen Dan Bisnis*, ISSN: 1829-8486, 14(1), 56–74.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses

Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205.
<https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>

Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6.
<https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.236>

Zakaria, F. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang. *JIMMU (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 2(2), 98–107.
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jimmu/article/view/994>