

EDISI XXXIX November 2019

■ **Implementasi Sepuluh Prinsip Pelayanan Publik
di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu**

GM. Bambang S Hastono, Yolanda Eliza

■ **Mengukur Tingkat Kemampuan Berbahasa Indonesia
Mahasiswa Semester I Prodi Public Relations ASMI Santa Maria Yogyakarta
Tahun 2019, Sebuah Tinjauan Kritis**

FX. Indrojiono

■ **Agama dan Ilmu Pengetahuan,
Tinjauan Filosofis Tentang Paham Penciptaan**

Paulus Glorie Pamungkas

■ **Meningkatkan Nasionalisme Dalam Era Revolusi Industri 4.0**

Mateus Susanto

■ **Program CSR PT BISI Internasional Tbk Terhadap
Kelompok Tani Putra Lestari Dusun Pendem
Desa Tegaltirto Berbah Sleman**

Rendro Laksmono

Jurnal Ilmiah Sosial

Caritas Pro Serviam

ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Edisi XXXIX November 2019

ISSN : 1410-4547

<http://asmistmaria.ac.id/wp/jurnal-charitas-pro-serviam/>

Jurnal Ilmiah sosial Caritas Pro Serviam diterbitkan enam bulan sekali sebagai media publikasi hasil penelitian dan hasil pemikiran para dosen ASMI Santa Maria Yogyakarta. Redaksi juga mengundang para penulis, dosen, guru, praktisi dan professional lain untuk mengisi tulisan di Jurnal ini sebagai wacana pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, kebijakan, implementasi kebijakan, praktik dan seni.

DEWAN REDAKSI

Penanggungjawab :

Drs. Yohannes Suraja, M.Si., M.M
Direktur ASMI Santa Maria Yogyakarta

Penyunting Ahli :

Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum
Universitas Sanatha Dharma Yogyakarta

Penyunting Bahasa :

Kristina Wasiyati, S.Pd., M.Hum
 Yohanes Maryono, S.S., M.Hum., M.T.

Penyunting Pelaksana :

Lukas Dwiantara, SIP., M.Si., Indri Erkaningrum FL., SE., M.Si.,
 Ch. Kurnia Dyah Marhaeni, S.Sos., M.M., Drs. De Santo Johannes, M.M.,
 Dwiatmodjo Budi Setyarto, S.Sos., M.P.A., Drs. Z. Bambang Darmadi, M.M.

Redaktur :

Drs. Paulus Glorie Pamungkas, M.Hum

Desain dan Tata Letak

Agustinus Iryanto Bowo Prasetyo, S.Kom

Produksi :

F. Isbecti Raharjo

Administrasi dan sirkulasi :

N. Nunung Dwiatma Adhiarta

DAFTAR ISI

Salam Redaksi

Daftar Isi

Implementasi Sepuluh Prinsip Pelayanan Publik di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu Bambang Susetyo Hastono, Yolanda Eliza	1
Mengukur Tingkat Kemampuan Berbahasa Indonesia Mahasiswa Semester I Prodi Public Relations ASMI Santa Maria Yogyakarta Tahun 2019, Sebuah Tinjauan Kritis FX. Indrojiono	24
Agama dan Ilmu Pengetahuan, Tinjauan Filosofis Tentang Paham Penciptaan Paulus Glorie Pamungkas	42
Meningkatkan Nasionalisme Dalam Era Revolusi Industri 4.0 Mateus Susanto	53
Program CSR PT BISI Internasional Tbk Terhadap Kelompok Tani Putra Lestari Dusun Pendem Desa Tegaltirto Berbah Sleman Rendro Laksmono	72

IMPLEMENTASI SEPULUH PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI PT PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG BENGGKULU

Bambang Susetyo Hastono
Yolanda Eliza

Abstract

The purpose of this study is to know the implementation of the ten principles of public services delivered by PT Pelabuhan II (Persero) Bengkulu Branch which provides the port services. The method used is qualitative with descriptive type supported with percentage as the simple quantitative data. The data collection techniques used was observation, documentation, interview and questionnaires. The questionnaires were distributed to 30 customers of port services especially container service, freight service and ship to ship service in order to know the perception of customers toward implementation of the ten principles of public services delivered by PT Pelabuhan II (Persero) Bengkulu Branch. The ten principles of public service were based on the minister's decision No. 63 of 2003 on General Guidance of Public Service. They include the principle of simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, facilities/technology, accessibility or approachability, disciplinary, courtesy and hospitality and comfort or convenience. The result of this study concluded that PT Pelabuhan II (Persero) Bengkulu Branch has already implemented the ten principles of service very well. The perception of customer indicates that 67.19% customers absolutely agreed and 31.01% agreed that PT Pelindo II (Persero) Bengkulu Branch has implemented the ten principle of public service very well. The rest or only 1.78 % customers less agree. This implies that PT Pelindo II (Persero) Bengkulu Branch has a very strong commitment to public service quality.

Keywords: *Public service quality, the port services of PT Pelindo II (Persero) Bengkulu Branch, customers' perception, implementation of the ten principles of public service.*

A. Pendahuluan

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik merupakan ujung tombak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tidak dipungkiri, bahwa pelayanan publik sering mendapatkan stigma negatif

sebagai pelayanan birokratis yang berbelit-belit dan tidak berpihak pada rakyat sebagai pelanggan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah cara kerja aparatur pemerintah agar lebih berorientasi pada rakyat sekaligus

membangun citra positif kinerja pemerintah karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:15) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berpijak dari dua pengertian tersebut maka penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berorientasi pada keuntungan semata tetapi juga dipertimbangkan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjangkau sebanyak mungkin kemanfaatan bagi masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah pelayanan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu sebuah BUMN yang bergerak di bidang pelayanan kepelabuhanan dan logistik, sekaligus sebagai pengelola pelabuhan yang memaksimalkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan perekonomian nasional.

Keberhasilan PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu dalam meraih penghargaan Anugerah Perusahaan Terpercaya dalam Kinerja dan Pelayanan Terbaik 2018 melalui program Indonesia Achievement Center mendorong peneliti untuk melihat persepsi masyarakat khususnya para pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II

(Persero) Cabang Bengkulu terhadap implemetasi prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagaimana termuat dalam Keputusan Menteri Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik harus menerapkan sepuluh prinsip pelayanan publik yang meliputi prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses, prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta prinsip kenyamanan.

Adapun fokus penelitian ini adalah pada pemberian pelayanan pelanggan dalam hal pelayanan peti kemas, pelayanan angkut barang, dan jasa pelayanan alih muat dari kapal ke kapal (*ship to ship transfer*). Pelayanan petikemas barang adalah kegiatan pelayanan bongkar muat barang sejak dari kapal hingga saat menyerahkan kepada pemilik barang, sedangkan jasa angkutan adalah kegiatan jasa pelayanan angkutan barang yang akan dikirim oleh pemilik barang. Sementara itu, jasa

pelayanan alih muat dari kapal ke kapal (*ship to ship transfer*) merupakan kegiatan kapal untuk memindahkan muatan kapal dari kapal ke kapal jenis yang sama atau jenis kapal lain di mana kedua kapal diposisikan berdekatan bersama-sama.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan data pendukung kuantitatif sederhana berupa perhitungan persentase yang ditampilkan dalam bentuk tabel. Menurut Suryabrata (2010: 75), penelitian deskriptif tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis melainkan melakukan deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi atau kejadian.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan metode kuesioner. Metode wawancara dilakukan kepada para pegawai khususnya di bagian *Billing* dan beberapa pelanggan. Metode observasi atau pengamatan dilakukan terhadap implementasi proses pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang tersedia,

sedangkan metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan dokumen pendukung seperti SOP pelayanan bongkar muat dan penanganan komplain pelanggan, jenis pelayanan kepelabuhanan dan deskripsi pekerjaan pegawai,

Sementara itu, metode kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden yaitu perwakilan agen atau perusahaan yang menggunakan jasa pelayanan peti kemas, jasa angkut barang dan jasa alih muat barang dari kapal ke kapal. Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang mengukur persepsi pelanggan terhadap indikator dari implementasi sepuluh prinsip pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Bengkulu. Untuk pengisian kuesioner, responden menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda centang (✓) terhadap 5 alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju terhadap pertanyaan atau pernyataan yang menggambarkan persepsi responden (pelanggan)

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu. Jawaban responden terhadap masing-masing indikator selanjutnya ditabulasi dan dihitung dalam bentuk persentase untuk dianalisis.

Adapun teknis analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif atau yang dikenal dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:147), metode deskriptif adalah cara menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambar data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sementara itu, Sugiarto (2000:29) mendefinisikannya sebagai suatu metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena yang berhubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat.

Analisis deskriptif yang dilakukan didukung oleh data kuantitatif hasil olahan perhitungan statistik sederhana dari kuesioner responden berupa persentase persepsi 30 pelanggan terhadap implementasi

sepuluh prinsip pelayanan publik PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kesederhanaan

Selama ini pelayanan pemerintah atau birokrasi selalu dipandang berbelit-belit sehingga tidak mengherankan muncul ungkapan yang mendiskreditkan pelayanan pemerintah “Jika masih bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah”. Berbelit-belitnya prosedur atau yang lebih dikenal dengan istilah *red-tape* ini disebabkan oleh beberapa hal seperti pengaruh feodalisme di mana orang yang tidak memiliki hubungan

dengan birokrasi akan mendapatkan kesulitan dalam pengurusan pelayanan; kecenderungan *paper-communication*; dan ketaatan mutlak pada prosedur yang mungkin sudah tidak efisien lagi (Kumorotomo, 1994:234-237). Kondisi ini menuntut pemerintah untuk berbenah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan penerapan prinsip kesederhanaan dalam prosedur pelayanannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang berbelit-belit ternyata tidak ditemui dalam pelayanan PT Pelindo II (persero) Cabang Bengkulu sebagaimana tampak dalam tabel C.1.

Tabel C.1.
Implementasi Prinsip Kesederhanaan

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kesederhanaan (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan	18 (60%)	12 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Pada Tabel C.1. di atas, 60% pelanggan menyatakan sangat setuju dan 40 % lainnya menyatakan setuju, dan 0% atau tidak satu pun pelanggan menyatakan kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelindo II (persero) Cabang Bengkulu memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hal tersebut didukung oleh hasil pengamatan dan wawancara yang menunjukkan bahwa sejauh ini para pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan pelayanan di Bagian *Billing* asalkan seluruh persyaratan telah dipenuhi. Para petugas melihat seluruh proses pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang mudah dipahami mulai dari *inputs process*, *process* sampai dengan *output process*; mulai dari saat awal persiapan pelayanan, pengecekan dokumen yang diperlukan sampai pada pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Demikian juga bagi pelanggan, untuk mendapatkan pelayanan peti kemas cukup dimulai dengan pengajuan pelayanan

bongkar muat di loket 4 dengan mengirimkan penunjukan dan *manifest* kemudian pelanggan akan menerima estimasi biaya pelayanan. Selanjutnya, pelanggan menuju loket 6 guna melakukan konfirmasi saldo *Cash Management System (CMS)/Setoran*. Sementara itu, untuk pelayanan *Receiving/Delivery* atau penerimaan dan pengiriman barang peti kemas, pelanggan cukup menunjukkan *Delivery Order/DO* atau *Receiving Order/RO* di loket 4 dilanjutkan dengan melakukan konfirmasi saldo CMS/Setoran di loket 6. CMS atau *Cash Management System* adalah Solusi layanan perbankan berbasis internet yang memungkinkan perusahaan melakukan monitoring dan transaksi keuangan sendiri secara langsung tanpa dibatasi tempat dan waktu melalui fasilitas *online* dalam rangka pengelolaan keuangan perusahaan.

2. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kejelasan

Sebuah pelayanan tidak bisa dipisahkan dari adanya prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan. Prosedur pelayanan sendiri didefinisikan sebagai

rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan (Surjadi, 2010:59). Dari pendapat tersebut secara gamblang dikatakan bahwa sebuah prosedur dibuat untuk menunjukkan tahapan secara jelas. Dengan demikian rumusan sebuah prosedur selain harus spesifik dan lengkap juga harus menggunakan kata-kata atau kalimat yang jelas agar mudah dipahami dan dimengerti pembacanya karena sebuah prosedur dibuat untuk dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Dalam kaitan dengan prinsip kejelasan, Kep.MENPAN No.63 Tahun 2003 memberikan salah satu

batasan kejelasan pelayanan publik yaitu adanya kejelasan tentang persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Bagi pelanggan baru khususnya, persyaratan dan prosedur pelayanan bisa menjadi hambatan karena ketidakjelasan yang dialaminya sehingga pelanggan merasa sulit untuk memenuhi persyaratan dan memahami tahapan yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan. Namun hal itu tidak terjadi di PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu karena persyaratan dan prosedur pelayanan dipersepsikan sangat jelas oleh 70% pelanggan atau 21 responden dan jelas oleh 9 responden atau 30% pelanggan sebagaimana tampak pada tabel C.2.

Tabel C.2.
Implementasi Prinsip Kejelasan

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kejelasan (dalam angka dan persen)					
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Jumlah
Persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di PT Pelindo II (persero) Cabang Bengkulu jelas	21 (70%)	9 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Berikut adalah persyaratan calon pelanggan PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu:

- a. Surat permohonan untuk didaftarkan sebagai pelanggan PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu
- b. *Company Profile* perusahaan
- c. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)
- d. NPWP Perusahaan
- e. KTP Penanggung jawab (pimpinan/Direktur)
- f. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- g. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- h. Domisili Perusahaan
- i. Rekomendasi dari Kantor Kesyahbandaran Otoritas Perusahaan (KSOP)

Layanan :

E-mail Billing:

billing.ipcbkl@gmail.com

E-mail CS :

cs.ipcbkl@gmail.com

Telepon : 0812-7953-0440

Sumber: Bagian *Billing* PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu, 2019

Adanya papan-papan informasi berisi macam, bagan alur dan prosedur pelayanan yang ditempatkan di ruang pelayanan dirasakan sangat membantu pelanggan untuk

mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sebelum bertemu langsung dengan petugas Bagian *Billing*. Selama ini pelanggan mengetahui dengan jelas petugas yang bertanggung jawab, nomor telepon yang bisa dikontak serta alamat berkirim surat terkait dengan pelayanan.

Secara khusus SOP bongkar muat peti kemas diatur bagi para petugas dalam dokumen SOP Nomor QP. 10/D2/03 yang mulai berlaku efektif 23 Februari 2018. Bagi pelanggan, beragam informasi prosedur pelayanan seperti prosedur pelayanan peti kemas, prosedur pelayanan barang dan alat serta prosedur pelayanan kapal dapat diakses langsung dengan membuka (<http://www.ipcbengkulu.co.id>) yang merupakan website PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu.

3. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kepastian Waktu

Gaspersz dalam Priansa (2017:69) menyatakan bahwa karakteristik yang harus diperhitungkan dalam pemberian pelayanan adalah kepastian waktu pelayanan. Kepastian waktu tersebut terkait

dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan tanggapan atas keluhan pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan terungkap bahwa pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu. Salah satu pelanggan dari PT Cakra Bara Persada menuturkan bahwa untuk pengiriman batu bara ke Jakarta dijanjikan pemuatan batu bara dari tanggal 24 s.d. 26 Mei 2019 dan pada tanggal tersebut setelah dilakukan pengecekan terbukti

dilaksanakan pemuatan dan tidak terdapat komplain karena semua berjalan sesuai yang direncanakan. Hal tersebut senada dengan hasil kuesioner tentang persepsi pelanggan terhadap implementasi prinsip kepastian waktu yang menunjukkan bahwa 18 orang (60%) pelanggan menyatakan sangat setuju dan sisanya 12 orang (40%) pelanggan menyatakan setuju hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan diselesaikan tepat waktu.

Tabel C.3.

Implementasi Prinsip Kepastian Waktu

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kepastian Waktu (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Pelayanan diselesaikan tepat waktu	18 (60%)	12 (40 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

4. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Akurasi

Salah satu aspek kualitas pelayanan adalah adanya akurasi atau ketepatan dalam pelayanan. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2016:136-137) menyebutkan akurasi sebagai indikator dimensi realibilitas

yang berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang

akurat. Lebih lanjut tentang akurasi, Leonard dan Hilgert dalam Sukoco (2007:134) melihat pentingnya pengawasan kualitas dengan mengusahakan “kesalahan nihil”

yang merupakan teknik preventif terhadap potensi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai sejak pertama kali mengerjakan tugasnya.

Tabel C.4.
Implementasi Prinsip Akurasi

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Akurasi (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Proses pelayanan dilaksanakan dengan teliti sesuai dengan prosedur	70 (21%)	9 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan penulis, 2019

Berdasarkan tanggapan responden pada Tabel C.4. terlihat 70% pelanggan menyatakan sangat setuju dan 30% lainnya menyatakan setuju jika proses pelayanan dilaksanakan secara akurat dan tidak satu pun pelanggan yang meragukan akurasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Hal ini setidaknya terungkap dari pernyataan pelanggan tentang ketelitian petugas dalam melayani pembayaran tunai atau transfer. Petugas selalu mengulang jumlah angka pembayaran atau nilai transaksi yang akan dibayarkan oleh

pelanggan. Akurasi juga tampak dari tidak adanya komplain tentang nilai transaksi artinya transaksi dilakukan sesuai ketentuan tarif yang berlaku sebagaimana diatur dalam Surat Direksi No. KU.300/29/5/I/DIT-SUM.15 tanggal 29 Mei 2015. Demikian juga dalam hal pengiriman muatan, akurasi ditunjukkan dengan terkirimnya muatan tepat waktu kecuali terkendala oleh faktor cuaca buruk di luar kontrol perusahaan yang tidak bisa diatasi.

5. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Keamanan

Riset dalam industri jasa menyebut dimensi keamanan sebagai salah satu faktor penentu kualitas pelayanan yang membuat pelanggan menjadi puas (Parasuraman, dkk dalam Tjiptono, 2016:136-137). Indikator dalam dimensi ini ditunjukkan dengan adanya perasaan bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan, termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan untuk memenuhi 14 komponen standar pelayanan. Setidaknya ada 3 standar pelayanan yang terkait langsung dengan prinsip keamanan yaitu standar pelayanan nomor 1 tentang dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar

penyelenggaraan pelayanan; standar pelayanan nomor 12 tentang standar jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; dan standar pelayanan nomor 13 berupa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan-raguan.

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel C.5. terdapat 18 orang atau 60% pelanggan menyatakan sangat setuju dan 12 responden atau 40% sisanya menyatakan setuju bahwa proses pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak satu pun responden yang menyatakan rasa tidak aman terhadap pelayanan yang diterimanya.

Implementasi prinsip keamanan dibuktikan dengan terjaganya keamanan muatan yang dikirim oleh pelanggan sejak tahap pemuatan di dalam peti kemas sampai dengan proses pengiriman dan penerimaan, semua proses dilakukan sesuai dengan SOP. Pengecekan muatan juga dilakukan menyangkut jenis dan kuantitas

barang, berat dan kondisi barang serta kelengkapan dokumen pengiriman dan dokumen bongkar muat. Kegiatan operasional ini

semakin aman dengan adanya sistem ICOS untuk proses transaksi, *monitoring* dan *reporting* kegiatan peti kemas.

Tabel C.5.

Implementasi Prinsip Keamanan

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Keamanan (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Proses pelayanan yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum	18 (60%)	12 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

6. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Tanggung Jawab

Kehadiran para petugas pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dengan melaksanakan serangkaian pekerjaan yang merupakan tanggung jawab sesuai dengan deskripsi pekerjaannya termasuk dalam menangani komplain pelanggan.

Kasmir (2017:145-151) menyebutkan di antara banyak sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh pemberi layanan adalah memiliki rasa tanggung jawab tinggi terhadap

pekerjaannya. Artinya pekerjaan harus diselesaikan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak melakukan komplain. Hal ini menyiratkan makna bahwa pemberi layanan harus memberikan pelayanan yang prima tanpa melakukan kesalahan. Namun jika memang terjadi komplain, haruslah menunjukkan sikap tanggung jawab untuk menyelesaikannya sampai tuntas.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa petugas telah memahami deskripsi pekerjaan dan memiliki kompetensi untuk menyelesaikan pekerjaan dan komplain yang

menjadi tanggung jawabnya. Hal ini didukung hasil kuesioner tentang persepsi pelanggan terhadap tanggung jawab petugas termasuk penyelesaian keluhan pelanggan yaitu 67,3% pelanggan menyatakan

sangat setuju dan 33,3% sisanya menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan pegawai yang bertugas mampu bertanggung jawab dan menangani komplain dengan baik sebagaimana tampak pada tabel C.6.

Tabel C.6.

Implementasi Prinsip Tanggung Jawab

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Tanggung Jawab (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Petugas pelayanan menunjukkan tanggung jawab termasuk dalam penanganan komplain pelanggan	20 (66,7 %)	10 (33,3 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100 %)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Untuk mendukung penanganan komplain dengan baik, PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu telah memiliki SOP penanganan komplain berupa dokumen SOP No. QP./10/D4/02 tentang Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna Jasa yang berlaku efektif sejak 15 Oktober 2018. Hal tersebut sangat membantu petugas dalam menangani komplain dengan efektif.

7. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Secara umum sarana dan prasarana adalah penyediaan perlengkapan yang dibutuhkan sebagai bagian dari proses pelayanan pelanggan. Artinya pihak pemberi layanan harus menyediakan perlengkapan berupa alat-alat, fasilitas fisik, ruangan dan teknologi untuk melakukan pelayanan. Jenis sarana dan prasarana dari masing

masing institusi akan berlainan sesuai pelayanan yang diberikan. Adapun tujuan dari penyediaan sarana dan prasarana adalah memberikan kenyamanan, kecepatan, keamanan, dan keakuratan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas (Kasmir, 2017:224-229).

Hasil kuesioner pada Tabel C.7 memperlihatkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana/teknologi dirasakan sangat baik oleh sebagian besar pelanggan yaitu 22 orang (73,4%) pelanggan dan baik oleh 7 orang (23,3%) pelanggan. Khusus untuk fasilitas teknologi, PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu didukung oleh keberadaan teknologi informasi memadai seperti telepon, fax, jaringan internet, yang tidak hanya dipergunakan oleh petugas tetapi juga oleh pelanggan. Namun tidak dipungkiri jika sesekali fasilitas Wi-Fi bisa terkendala sehingga pelanggan merasakan akses sedikit terganggu sehingga masih terdapat 1 orang (3,3%) pelanggan yang menyatakan kurang setuju jika fasilitas /teknologi telah sepenuhnya memadai.

Menanggapi pesatnya teknologi dan kebutuhan pelanggan terhadap

informasi pelayanan yang dapat diakses melalui media sosial, PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu kini telah memiliki beragam media sosial untuk menjangkau pelanggan dan masyarakat umum yaitu Instagram: IPC Port of Bengkulu; Twitter: @IPCBengkulu; Facebook: IPC Bengkulu Official Page dan Youtube: Pelabuhan Indonesia II/IPC. Selain itu, untuk memberikan pelayanan pelanggan yang terintegrasi maka melalui program *Fit in Infrastructure* telah dilakukan *upgrade* layanan jasa kepelabuhanan yang berbasis *Information Center Technology* (ICT) dengan diresmikannya layanan *Billing Center* pada tanggal 26 Desember 2016.

Untuk kelengkapan sarana dan prasarana di pelabuhan selain fasilitas dermaga yang luas dalam jumlah yang mencukupi, tempat penumpukan muatan barang dan peti kemas, pelabuhan dilengkapi dengan berbagai alat berat seperti *gantry luffing crane, head truck, chassis, forklift dan reach stacker* dalam jumlah yang mencukupi.

Tabel C.7.

Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana Prasarana

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana Prasarana (dalam angka dan persen)					
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Jumlah
Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan/ teknologi sudah memadai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik	22 (73,4%)	7 (23,3%)	1 (3,3%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

8. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kemudahan Akses

Agar pelayanan dapat tersampaikan dengan baik kepada pelanggan maka akses terhadap pelayanan menjadi hal penting yang harus dipertimbangkan secara matang oleh perusahaan. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2016:136-137) mengemukakan akses terhadap pelayanan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan yang merupakan bagian dari dimensi empati. Adapun akses dimaksud meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal

ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, adanya saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi seperti tersedianya telepon, surat, email, fax, dan jam pelayanan nyaman. Secara khusus tentang pelayanan publik, Islamy (2002:4) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu prinsip aksesibilitas. Prinsip yang menekankan bahwa setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna.

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel C.8., terlihat 96,7% pelanggan menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa petugas pelayanan mudah dihubungi. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu telah melakukan implementasi prinsip kemudahan akses dengan sangat baik. Hal tersebut dapat dimengerti karena PT Pelindo II (Persero) cabang Bengkulu membuka akses informasi dengan menyediakan layanan *contact center* dimana petugas siap membantu para

pelanggan sewaktu-waktu di nomor (0736) 51409/ 51338/ 52073/ 52074/ 51956 atau via Hp di nomor 0812-7953-0440. Operasional PT Pelindo II di pelabuhan sendiri dilakukan 24 jam tanpa henti namun untuk pelayanan kantor dilayani dari pukul 07.30 s.d. 17.00 WIB. Sementara untuk urusan kontak dengan petugas secara tertulis atau surat-menyurat dapat dialamatkan ke akun e-mail CS: cs.ipcbkl@gmail.com. atau e-mail khusus bagian *Billing*: billing.ipcbkl@gmail.com.

Tabel C.8.

Implementasi Prinsip Kemudahan Akses

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kemudahan Akses (dalam angka dan persen)					
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Jumlah
Petugas pelayanan mudah dihubungi	12 (40%)	17 (56,7%)	1 (3,3 %)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)
Lokasi PT Pelindo II mudah diakses	12 (40%)	15 (50%)	3 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Sementara itu, terkait dengan akses fisik menuju lokasi, tabel C.8. menunjukkan, walaupun sebagian besar (90%) pelanggan menilai lokasi mudah diakses, masih terdapat

10% pelanggan yang menyatakan kurang setuju bahwa lokasi PT Pelindo II (Persero) cabang Bengkulu mudah diakses. Hal tersebut dapat dipahami karena PT

Pelindo II (Persero) cabang Bengkulu yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No.09 Pulau Baai, Bengkulu berjarak kurang lebih 20-30 menit dari pusat kota. Bagi pelanggan yang menggunakan kendaraan pribadi tentunya tidak mengalami kesulitan menuju lokasi dengan kondisi jalan beraspal namun demikian akses kantor PT Pelindo II belum bisa sepenuhnya dijangkau oleh transportasi umum yang hanya menjangkau sampai lokasi pasar sebelum lokasi PT Pelindo II(Persero) Cabang Bengkulu.

9. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Implementasi kedisiplinan pemberi layanan dapat dilihat dari pemanfaatan waktu kerja yang optimal. Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan berkenaan dengan kesungguhan petugas dalam

memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Upaya peningkatan produktivitas kerja dapat diwujudkan jika pegawai memiliki keterampilan dalam mengatur waktu kerja atau manajemen waktu. Dengan menyadari berapa banyak waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas maka pegawai dapat menggunakan daftar tugasnya guna menjadwalkan penyelesaian tugas dan menentukan prioritas kerja secara efisien dan efektif. Sukoco (2007:172)

Sementara itu, prinsip kesopanan tampak dari sikap petugas yang menggunakan tutur kata yang halus, tidak marah dan tidak merendahkan pelanggan. Priansa (2017:97) menyebutkan bahwa dalam prinsip pelayanan publik, petugas harus menggunakan kata-kata positif, tidak pernah menggunakan kata-kata negatif dan menyalahkan apalagi memarahinya karena hal tersebut akan membawa dampak negatif yang luar biasa bagi organisasi publik.

Kesan positif dalam pelayanan juga dibentuk oleh keramahan

petugas. Hal sederhana yang bisa dilakukan adalah dengan memberikan senyuman dan sapaan kepada pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelanggan akan kecewa jika memperoleh tanggapan yang tidak menyenangkan dari

pegawai yang ada di lingkungan organisasi publik.

Berikut adalah persepsi pelanggan terhadap prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan para pegawai PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu.

Tabel C. 9.
Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (dalam angka dan persen)					Jumlah
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	
Petugas pelayanan menunjukkan kedisiplinan terkait dengan waktu pelayanan	27 (90%)	3 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)
Petugas pelayanan selalu bersikap sopan	26 (86,7%)	4 (13,3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)
Petugas pelayanan selalu bersikap ramah	26 (86,7%)	4 (13,3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Dalam hal penerapan prinsip kedisiplinan kerja terutama terkait dengan konsistensi waktu kerja, mayoritas pelanggan atau 90% pelanggan sepakat bahwa pegawai menunjukkan tingkat kedisiplinan

yang sangat tinggi sedangkan sisanya atau 10 % pelanggan menilai baik tentang kedisiplinan pegawai. Hal ini berarti tidak satu pelanggan pun yang menilai pegawai kurang disiplin terkait dengan waktu kerja

pelayanan. Petugas *Billing* selalu berada di tempat dan menggunakan jam kerja secara optimal. Petugas memanfaatkan waktu istirahat bergantian sesuai ketentuan waktu. Pada waktu istirahat dan sholat, pelayanan tetap berlangsung karena selalu ada petugas yang berjaga untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Selanjutnya untuk implementasi prinsip kesopanan dan keramahan dipersepsikan sangat baik (86,7%) dan baik (13,3%) oleh pelanggan. Dari hasil observasi terlihat bahwa petugas selalu menyambut pelanggan yang datang dengan sikap ramah, dan sopan dengan mengucapkan salam dan berdiri dari tempat duduk, serta menanyakan dengan ramah dan sopan maksud kedatangan pelanggan sebelum memberikan pelayanan.

Selain menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan, dalam memberikan informasi, petugas memberikan sikap yang baik dengan mendengarkan keinginan pelanggan terlebih dahulu tanpa memotong pembicaraan, setelah pelanggan selesai bicara, petugas menjawabnya dengan sopan. Keramahan petugas

dalam melayani pelanggan yang datang membuat pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik dan tentunya hal tersebut membentuk citra positif di mata pelanggan.

10. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kenyamanan

Gaspersz dalam Priansa (2017: 98) menyebut faktor kenyamanan sebagai atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Menambahkan pendapat Gaspersz, Kasmir (2017:8-9) menjelaskan bahwa suasana ruangan yang luas, pendingin udara yang cukup serta penyusunan meja kursi yang rapi dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi. Demikian juga ketersediaan ruang doa/sholat, ruang parkir yang luas dan toilet terutama bagi pelanggan yang harus menunggu lama, berkendara dan baru saja menempuh perjalanan jauh. Berikut adalah tabel C.10. yang menunjukkan persepsi pelanggan

terhadap implementasi prinsip kenyamanan:

Tabel C.10.

Implementasi Prinsip Kenyamanan

Indikator	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kenyamanan (dalam angka dan persen)					
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Jumlah
Selain fasilitas utama berupa dermaga, peralatan dan teknologi informasi, PT Pelindo II memiliki fasilitas umum pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, tempat parkir, tempat doa/mushola dan toilet yang nyaman	21 (70%)	7 (23,3%)	2 (6,67%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)

Sumber: Olahan data penulis, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa 70% pelanggan memberikan penilaian sangat setuju dan 23,3% menyatakan setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia memiliki tingkat kenyamanan yang baik, artinya kebersihan, kerapian dan keasrian selalu diperhatikan.

Selain fasilitas utama pelabuhan berupa 4 dermaga (Dermaga Samudera, Dermaga Nusantara, Dermaga Nusantara I, Dermaga Lokal, Lapangan Penumpukan dan berbagai alat berat), PT Pelindo II menyediakan fasilitas pendukung umum yang

dibutuhkan oleh pelanggan seperti ruang tunggu, tempat parkir, tempat doa/mushola dan toilet. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kebersihan fasilitas pendukung ruang selalu dilakukan oleh petugas kebersihan sebanyak 3 kali sehari yaitu di pagi hari sebelum karyawan datang, saat jam istirahat dan saat jam pulang. Untuk menambah kenyamanan di ruang tunggu ditambahkan AC, X-Banner berisi berbagai prosedur pelayanan, sedangkan di atas meja tersedia air minum kemasan, majalah, dan tisu. Ruang tunggu dengan suhu ruangan yang terkontrol membuat pelanggan

yang datang merasa nyaman saat menunggu antrian untuk bertransaksi. Kesan asri dalam ruangan pun diperhatikan dengan diletakkannya tanaman hias dalam pot. Untuk kenyamanan pelanggan, kantor pelayanan juga dilengkapi dengan area parkir yang luas berpagar dan tertata rapi guna menampung kendaraan para tamu yang datang.

Namun demikian, masih terdapat 6,67 % pelanggan kurang puas dengan fasilitas pendukung. Hasil wawancara dengan pelanggan terungkap ketidakpuasan itu muncul karena kelalaian petugas menyediakan tisu di toilet. Tentunya hal ini harus segera diatasi dan diantisipasi dengan adanya pengawasan dan kepedulian petugas agar tidak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

C. Kesimpulan dan Saran

Sebagai ujung tombak pelayanan publik di bidang kepelabuhan, instansi pemerintah dalam hal ini PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu, telah berhasil mewujudkan pelayanan prima sebagaimana ditetapkan oleh pemerintah. Hasil kuesioner persepsi

pelanggan terhadap implementasi 10 prinsip pelayanan publik khususnya untuk pelayanan peti kemas, jasa angkut, dan jasa pelayanan alih muat dari kapal ke kapal (*ship to ship transfer*) menunjukkan bahwa setelah dilakukan akumulasi presentase jawaban responden (persepsi pelanggan) pada masing-masing kategori (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju) kemudian akumulasi persentase masing-masing kategori jawaban tersebut dibagi dengan 13 yang merupakan jumlah indikator dari sepuluh prinsip pelayanan publik, akhirnya diperoleh persentase bahwa 67,19 % pelanggan menyatakan sangat setuju dan 31,01% menyatakan setuju bahwa sepuluh prinsip pelayanan publik telah diimplementasikan dengan baik bahkan cenderung sangat baik oleh PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu. Sementara itu, sisanya atau hanya 1,78% pelanggan menyatakan kurang setuju dan tidak satu pun pelanggan menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner yang merupakan indikator implementasi

10 prinsip pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa PT Pelindo II (Persero) Cabang Bengkulu memiliki komitmen sangat kuat dalam mengimplementasi 10 prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tidak mengherankan jika PT Pelindo II (Persero) cabang Bengkulu berhasil meraih penghargaan Anugerah Perusahaan Terpercaya dalam Kinerja dan Pelayanan Terbaik 2018 melalui program Indonesia Achievement Center.

Terkait dengan berbagai inovasi pelayanan yang terintegrasi dan penerapan teknologi modern yang sudah dilakukan, ke depan PT Pelindo II (Pesersero) Cabang Bengkulu harus terus beradaptasi dan berinovasi dalam pelayanan,

mengingat tuntutan era Revolusi Industri 4.0 yaitu pelayanan yang serba cepat dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, selain perlu memperkuat jaringan *Wi-Fi* untuk memperlancar jaringan internet yang ada, perlu diciptakan beragam aplikasi pelayanan kepelabuhan dan logistiknya yang bersifat efisien, efektif dan "*friendly user*" atau mudah diakses dan diterapkan oleh pelanggan.

Pengawasan terhadap implementasi pun harus terus dilakukan, baik secara formal maupun melekat pada jabatan. Di sisi lain, dibutuhkan juga aparatur negara yang mampu membuat institusi pemerintah bergerak cepat memiliki *speed* (kecepatan), memiliki *agility* (kelincahan) dan *adaptability* (kemampuan menyesuaikan) terhadap perubahan di sekelilingnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Islamy, M. Irfan. 2002, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 201, *Customer Services Excellent*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada
- Kumorotomo, Wahyudi.1994, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mahmud. 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia
- Priansa, Juni D, 2017, *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur* , Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Sugiarto, endar dan Kusmayadi.2000, *Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono.2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung :AlfaBeta
- Sukoco, Badri M. 2007, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Surjadi, 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.Bandung: Refika Aditama
- Suryabrata, Sumadi. 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono, Fandy & G. Chandra. 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andy Offset

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN No.25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan