

ABSTRAK

Pelabuhan memiliki peranan penting dalam proses pembangunan suatu negara yaitu sebagai entitas industri dan mata rantai transportasi yang mendukung pembangunan suatu negara. Oleh karena itu kualitas pelayanan pelabuhan yang baik sangat penting untuk dikembangkan. Hal ini disadari oleh PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak yang membentuk pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T di Terminal Kalimas. Hal ini mengingat ada banyak masalah yang terjadi di Terminal Kalimas, diantaranya perilaku pengguna layanan yang sering terlambat dalam mengurus perizinan sehingga pelaporan tidak bisa *real time* dan proses administrasi belum bisa tertib. Adanya Kalimas Corner diharapkan mampu membuat proses administrasi menjadi lebih tertib, teratur dan terkontrol. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T, Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling*. Dalam mengkaji kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T digunakan lima dimensi kualitas pelayanan yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Hasil dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (P2K2T), Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sudah cukup baik. Hanya saja masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yakni kesesuaian prosedur yang dinilai kurang, jaminan kepastian waktu pelayanan masih kurang dan beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi untuk semakin menjamin pemberian pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pelabuhan, Pelayanan Satu Atap