
KUALITAS PELAYANAN SATU ATAP KALIMAS CORNER / PUSAT PELAYANAN KAPAL KALIMAS TERPADU (P2K2T), TERMINAL KALIMAS PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA

Qurrotul 'Aini

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

Ports have an important role in the country's development as industrial entities and transport links that contribute to the development of a country. Therefore its service quality is very important to be developed. This is realized by PT Pelindo III Tanjung Perak which forms a one-stop service Kalimas Corner / P2K2T at Terminal Kalimas. There are many problems that occur in Terminal Kalimas, including the behavior of service users who are often late in taking care of licensing so administrative processes can not be orderly. The existence of Kalimas Corner is expected to make the administrative process becomes more orderly and controlled. This study aims to determine and describe the quality of one-stop service Kalimas Corner / P2K2T, Terminal Kalimas Port of Tanjung Perak Surabaya. This research uses qualitative approach with descriptive research type. The informant sampling techniques used are Purposive Sampling and Accidental Sampling technique. This study uses five dimensions of service quality in reviewing the quality of one-stop service Kalimas Corner / P2K2T seen from of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The result of this research is the quality of one-stop service Kalimas Corner / (P2K2T), Terminal Kalimas Port of Tanjung Perak Surabaya is good enough.

Keywords: Service Quality, Port Service, One-Stop Service

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara maritim di dunia. Wilayah negaranya yang terdiri 64,97 % laut dan 35,03 % daratan yang terdiri dari jajaran ribuan pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke membuat Indonesia patut diberi sebutan negara maritim. Selain itu, Indonesia juga terletak pada lokasi yang strategis karena berada di persilangan rute perdagangan dunia. Melihat fakta tersebut, sudah sepantasnya Indonesia dapat memaksimalkan potensi kelautan khususnya pada sektor transportasi laut. Transportasi laut menjadi cukup penting dalam pengangkutan barang maupun penumpang antar pulau dalam negeri maupun antar negara yang tentunya sangat berpengaruh terhadap manajemen logistik nasional dan geliat ekonomi nasional.

Terlebih di Era MEA seperti sekarang ini, transportasi laut menjadi sangat penting sebagai motor penggerak perekonomian nasional maupun regional. Selain itu, transportasi laut juga penting dalam membentuk jaringan antar negara. Dimana jaringan antar negara ini penting dalam berbagai bidang terkait kerjasama dalam mendukung pembangunan nasional. Sayangnya, menurut United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) yang merupakan organisasi internasional milik Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa yang menangani isu perdagangan, investasi dan pembangunan menyebutkan bahwa Liner Shipping Connectivity Index (LSCI) Indonesia masih belum memiliki jaringan pelayaran global yang baik. Liner Shipping

Connectivity Index (LSCI) merupakan sebuah indikator yang menggambarkan seberapa baik sebuah negara terhubung dengan jaringan pelayaran global.

Indonesia berada di ranking 55 pada tahun 2015. Perkembangan LSCI Indonesia dari tahun 2010 hingga 2015 pun mengalami naik turun. Dari tahun 2010 hingga 2014 LSCI Indonesia mengalami kenaikan hingga mencapai angka 28,05557 sedangkan pada tahun 2015 LSCI Indonesia turun hingga 26,97958. Hal ini harus terus ditingkatkan mengingat Semakin tinggi indeks, semakin mudah negara tersebut mengakses kapasitas dan memiliki frekuensi yang tinggi dalam transportasi pengangkutan maritim global, dengan demikian semakin efektif pula dalam perdagangan global. Hal ini berpengaruh pada daya saing Indonesia di perdagangan nasional maupun internasional.

Daya saing menjadi begitu penting di era MEA seperti sekarang ini. Dimana batas antar negara menjadi semakin semu, sehingga persaingan menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, perlu penguatan di segala sektor termasuk sektor kelautan agar daya saing Indonesia tak kalah dengan negara lain. Terkait dengan daya saing di era MEA, Pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono pada 1 September 2014 menerbitkan Instruksi Presiden No.6 Tahun 2014 tentang Peningkatan Daya Saing dalam Rangka Menghadapi MEA. Khususnya di sektor kelautan dan perikanan, Inpres itu melahirkan empat strategi: Pengembangan kelautan dan perikanan, dengan fokus pada penguatan kelembagaan dan posisi kelautan dan perikanan; penguatan daya saing kelautan dan perikanan;

penguatan pasar dalam negeri; serta penguatan dan peningkatan pasar ekspor. Empat strategi ini semakin dimatangkan pada era pemerintahan Presiden Jokowi yang menggaungkan cita-cita menjadikan Indonesia sebagai poros maritim dunia. Tentunya cita-cita tersebut bukanlah pekerjaan yang mudah jika melihat berbagai fakta mengenai konektifitas pelayaran yang masih sangat kurang seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 diatas. Terlebih melihat data lain mengenai kunjungan kapal di pelabuhan yang diusahakan dan tidak diusahakan di seluruh Indonesia yakni arus kunjungan kapal di 25 pelabuhan strategis mengalami penurunan dari tahun 2013 hingga 2015. Dari tahun 2013 ke 2014 jumlah kunjungan kapal turun dari 311.555 unit menjadi 295.134 unit di tahun 2014. Angka kunjungan kapal di 25 pelabuhan strategis ini kemudian turun kembali di tahun 2015 menjadi 268.488 unit. Hal yang hampir serupa terjadi pada total kunjungan kapal di seluruh pelabuhan di Indonesia yang turun dari tahun 2014 ke tahun 2015. Jumlah kunjungan kapal di seluruh pelabuhan di Indonesia pada tahun 2014 sebanyak 863.031 unit turun di tahun 2015 menjadi 798.528 unit. Melihat fakta ini, cita-cita menjadikan Indonesia sebagai poros maritim dunia memang bukan perkara mudah.

Penurunan arus kapal yang terjadi di tahun 2015 sedikit banyak dipengaruhi oleh perlambatan pertumbuhan ekonomi yang terjadi di Indonesia. Perlambatan pertumbuhan ekonomi yang juga akan mempengaruhi pertumbuhan arus kunjungan kapal, barang, peti kemas, penumpang, dan. Menghadapi hal ini, PT Pelindo membutuhkan banyak investasi selain untuk pengembangan pelabuhan strategis yang termasuk di dalam Program Tol Laut, pengembangan kawasan maritim terintegrasi, juga untuk pengembangan pelabuhan Kawasan Timur Indonesia (KTI) hewan. Serta koordinasi dengan Kementerian Perhubungan beserta perangkat kerjanya, Otoritas Pelabuhan (OP), dan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) di wilayah kerja Pelindo III untuk menyelenggarakan aktivitas kepelabuhanan yang lebih baik guna mencapai *service excellence* bagi pengguna jasa kepelabuhanan (Laporan Tahunan PT Pelindo III Tahun 2015).

Pengembangan kawasan maritim terintegrasi dan pengembangan pelabuhan Kawasan Timur Indonesia sangat penting dalam mendukung peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan nasional. Pelabuhan Tanjung Perak memiliki peran yang penting pada pelayaran nasional khususnya pada Kawasan Timur Indonesia. Surabaya yang merupakan *gateway* (pintu gerbang) Kawasan Timur Indonesia dibuktikan dengan adanya 11 dari 17 perusahaan pelayaran yang berpusat di Surabaya dan adanya 30 rute pelayaran petikemas domestik dari/ke Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Gambar tersebut juga sekaligus membuktikan bahwa salah satu cabang yang cukup berperan penting yang dinaungi oleh PT Pelindo III (Persero) adalah Pelabuhan Tanjung Perak.

Pelabuhan Tanjung Perak menjadi pelabuhan pintu gerbang di Indonesia yang menjadi distributor barang ke Kawasan Indonesia Timur. Dan jika dikaitkan dengan usaha pemerintah untuk semakin memberdayakan sektor kelautan demi mewujudkan Indonesia sebagai poros maritim dunia maka Pelabuhan Tanjung Perak makin memiliki peranan penting dalam pelayaran Indonesia.

Terlebih di era globalisasi dan perdagangan bebas serta MEA yang sudah mulai diberlakukan akhir tahun 2015 yang lalu, membuat Pelabuhan Tanjung Perak dihadapkan dengan tantangan yang lebih besar dalam kian penting untuk mendukung kelancaran perdagangan dan pertumbuhan ekonomi. Apalagi terdapat data yang menunjukkan bahwa arus barang di Pelabuhan Tanjung Perak yang cenderung naik berikut ini:

Tabel Total Barang yang Dibongkar dan Dimuat di Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2011-2016 (Ton)

Tahun	Bongkar	Muat
2011	5.330.649	6.500.854
2012	5.255.439	6.184.099
2013	4.779.467	6.110.770
2014	5.115.109	5.468.453
2015	5.183.336	5.646.215
2016	5.041.927	6.500.854

Sumber: www. bps.go.id (data diolah)

Kecenderungan kenaikan arus barang di Pelabuhan Tanjung Perak ini menunjukkan adanya geliat ekonomi di Kawasan Timur Indonesia (KTI) semakin meningkat. Fakta ini tentunya membuat Pelabuhan Tanjung Perak dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dalam urusan kepelabuhan sehingga kegiatan pendistribusian barang tidak terhambat yang berdampak terhadap tingginya biaya pelabuhan dan menyebabkan kenaikan harga barang itu sendiri. Selain itu, perwujudan tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan jasa transportasi laut yang efektif dan efisien penting untuk mewujudkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Salah satu upaya pelabuhan Tanjung Perak dalam meningkatkan pelayanan primanya dengan semakin membenahi PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) dimana dalam hal permohonan dan pembayaran jasa kepelabuhanan telah dapat terkoneksi secara online. Konsep pelayanan satu atap adalah mengumpulkan sejumlah kantor dan bank yang terpisah menjadi satu tempat, sehingga tidak memakan waktu dalam proses pengurusan perizinan.

Meskipun Pelabuhan Tanjung Perak yang terdiri dari 4 Terminal, yakni Terminal Jamrud, Mirah, Nilam dan Kalimas, telah mempunyai Pusat Pelayanan

Satu Atap Pelabuhan Tanjung Perak, namun Pelabuhan Tanjung Perak tetap membentuk pelayanan satu atap pada Terminal Kalimas untuk memaksimalkan pelayanannya dan meminimalisir kesemrawutan yang ada di Terminal Kalimas. Untuk itu, PT Pelindo III cabang Tanjung Perak meresmikan Kalimas Corner/ Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (Salah satu bentuk sistem pelayanan satu atap) pada 13 Oktober 2014. Kalimas Corner / Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (P2K2T) berada di salah satu terminal yang dibawah PT Pelindo III cabang Tanjung Perak yakni Terminal Kalimas, tepatnya berlokasi di Kantor Divisi Terminal Kalimas.

Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dikhususkan melayani kapal-kapal pelayaran rakyat (Pelra) termasuk izin kapal dan bongkar muat kapal antar pulau yang muat General Cargo (GC), Bag Cargo (BC) dan Hewan dari dulu hingga sekarang. Terminal Kalimas yang hanya boleh melayani kapal lokal dengan panjang total / Lenght Overall (LOA) dibawah 60m dan kapal Pelayaran Rakyat (PELRA).

Terminal Kalimas yang merupakan terminal yang menaungi pelayanan kapal lokal dan pelra dianggap penting dalam pelestarian pelra itu sendiri. Ini sesuai dengan apa yang disebutkan dalam UU No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, bahwa Kegiatan angkutan laut pelayaran rakyat sebagai usaha masyarakat yang bersifat tradisional dan merupakan bagian dari usaha angkutan di perairan mempunyai peranan yang penting dan karakteristik tersendiri. Pengembangan angkutan laut pelayaran-rakyat dilaksanakan untuk:

- a. meningkatkan pelayanan ke daerah-daerah pedalaman dan/atau perairan yang memiliki alur dengan kedalaman terbatas termasuk sungai dan danau;
- b. meningkatkan kemampuannya sebagai lapangan usaha angkutan laut nasional dan lapangan kerja; dan
- c. meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan kewiraswastaan dalam bidang usaha angkutan laut nasional.

Tujuan pelayaran dari kapal pelra merupakan daerah-daerah pedalaman dan/atau perairan yang memiliki alur dengan kedalaman terbatas. Meskipun tidak banyak jumlahnya, namun hal ini tentu sedikit banyak akan membantu meningkatkan pemerataan pembangunan di Indonesia. Meskipun memang arus kapal di Terminal Kalimas cenderung turun seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel Jumlah Arus Kapal di Terminal Kalimas Tahun 2009-2016

Tahun	Jumlah Kapal
2009	1639
2010	1323
2011	1265
2012	1189
2013	1072

Juni-Des 2014	566
2015	868
2016	825

Sumber: Kantor administrasi Terminal Kalimas

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah arus kapal di Terminal kalimas terus menurun dari tahun ke tahun. Penurunan ini tentu membuat kelestarian dari kapal pelra terancam. Untuk itu perlu adanya upaya untuk tetap bisa melestarikan pelayanan rakyat ini. Salah satunya adalah dengan menciptakan pelayanan yang mudah efektif dan efisien sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan pentingnya pelra dalam angkutan laut nasional yang merupakan satu kesatuan sistem transportasi nasional., maka dirasa perlu untuk semakin meningkatkan pelayanan yang ada di Terminal Kalimas melalui Kalimas Corner/ P2K2T. Hal ini mengingat kesemrawutan yang seringkali terjadi di Terminal Kalimas.

Fungsi Kalimas Corner adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih praktis dan singkat di Terminal Kalimas sehingga pelayanan jasa kepelabuhanan bisa langsung dimonitor bersama otoritas pelabuhan dan kantor kesyahbandaran Tanjung Perak agar pelayanan jasa kepelabuhanan dapat lebih tertib dan optimal. Ini sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh Bapak Faiz, Asisten Manajer Pengendalian Operasi Terminal Kalimas pada observasi yang dilakukan peneliti tanggal 20 Februari 2017 yang menyebutkan bahwa dengan adanya Kalimas Corner, diharapkan proses administrasi menjadi lebih tertib, teratur dan terkontrol. Karena menggunakan sistem online yang terpusat dan dapat diawasi langsung oleh otoritas pelabuhan dan kantor kesyahbandaran Tanjung Perak. Kalimas Corner juga diharapkan mampu meminimalisir masalah yang sering terjadi yakni perilaku para pemilik kapal yang sering terlambat dalam mengurus perizinan sehingga pelaporan tidak bisa *real time* dan proses administrasi belum bisa tertib. Pelaporan yang tidak bisa *real time* ini tentu berpengaruh pada laporan yang tidak akurat.

Per tanggal 1 januari 2017 PT Pelindo III meluncurkan beberapa aplikasi baru yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu aplikasi baru yang diluncurkan adalah aplikasi portal anjungan. Aplikasi portal anjungan digunakan sebagai pintu gerbang bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan jasa kepelabuhanan, termasuk pengguna layanan jasa kepelabuhanan di Terminal Kalimas. Namun untuk terminal Kalimas yang menerapkan aplikasi ini hanya bagi pemilik kapal lokal sedangkan untuk pelra tetap menggunakan manual.

Adanya perubahan sistem pelayanan dari manual ke *online* dengan menggunakan aplikasi anjungan untuk kapal-kapal lokal di Terminal Kalimas, banyak menimbulkan keluhan para pengguna layanan yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi

baru tersebut. Selain itu, sistem yang kadang error juga banyak dikeluhkan oleh para pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan publik dari salah satu inovasi pelayanan yang dibentuk oleh Pelabuhan Tanjung Perak yakni Sistem pelayanan satu atap di Kalimas Corner, Terminal Kalimas, Pelabuhan Tanjung Perak agar dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kalimas Corner dalam upaya penertiban administrasi kapal dan meminimalisir masalah-masalah yang terjadi di Terminal Kalimas sebelumnya. sehingga dapat memberikan masukan untuk diambil tindakan korektif perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apabila ditemukan kekurangan pada pelayanan yang dilakukan. Selain itu secara tidak langsung dengan menganalisis kualitas pelayanan publik pada BUMN ini, diharapkan dapat memberikan masukan ilmu yang baru bagi dunia pelayanan publik yang sedang berubah dan selalu berubah tentang bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik.

Penelitian ini dianggap penting mengingat peran pelabuhan yang sangat penting bagi perekonomian suatu negara terutama menyangkut sistem logistik nasional. Terutama karena Terminal Kalimas merupakan Terminal yang menangani kapal-kapal pelayaran rakyat (Pelra) termasuk izin kapal dan bongkar muat kapal lokal antar pulau dimana penguatan pelayaran lokal diharapkan mampu meningkatkan pemerataan pembangunan nasional dan menguatkan dan meningkatkan daya saing negara Indonesia.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Satu Atap Kalimas Corner/Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (P2K2T), Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan pelayanan yakni *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pengembangan Teori Kualitas Pelayanan Publik yang terus berkembang guna memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dan pelajaran yang berguna bagi peneliti dan mahasiswa lainnya untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh BUMN khususnya PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam melayani masyarakat atau pelanggan. Dan juga diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk penelitian selanjutnya yang serupa. Selain itu, Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi PT Pelindo III

(Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya untuk selanjutnya dapat diambil tindakan korektif perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apabila ditemukan kekurangan pada pelayanan yang dilakukan pada Sistem Pelayanan Satu Atap di Kalimas Corner/P2K2T, Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Pelayanan Publik

Setiap organisasi publik pasti memiliki output pelayanan publik. Istilah Pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang seseorang. Sedangkan Gronross dan Ratminto (2007:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Sedangkan istilah publik dirumuskan oleh Random House (dalam Ibrahim, 2008:15) sebagai :

- a. *Pertaining to, or affecting a population or a company as a whole;*
- b. *Open to all person;*
- c. *Owned by community;*
- d. *Performed on behalf of a community;*
- e. *Serving a community as an official.*

Dari berbagai rumusan tentang publik tersebut, terlihat bahwa istilah “publik”, sangat bergantung pada konteksnya. Istilah “publik” dapat diartikan sebagai masyarakat luas, dapat berarti pemerintahan, dapat juga diartikan segala sesuatu yang menyangkut kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintahan. Dalam hal ini, kita dapat pula menyebut pelayanan publik sebagai pelayanan umum.

Pelayanan yang diberikan di Kalimas Corner, Terminal Kalimas pelabuhan Tanjung Perak Surabaya berkaitan dengan kepentingan umum menyangkut jasa kepelabuhan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan Kalimas Corner dapat dikategorikan sebagai pelayanan umum/publik.

Pelayanan umum menurut Amin Ibrahim (2008:15) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah (BUMN / BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Sinambela (2006:5) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada

hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Sedangkan menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai pengertian mengenai pelayanan publik/umum tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat merupakan pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat sesuai dengan haknya dalam memenuhi kebutuhannya oleh penyelenggara pelayanan publik atau negara sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pola Pengelolaan Pelayanan Publik

Dalam praktek pelayanan publik terdapat beberapa macam pola penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang dikemukakan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Mukarom dan Laksana, 2015:48) sebagai berikut:

a. Pola Fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Pola Terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Dengan kata lain, dapat dikatakan pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan. Mislanya pengurusan pelayanan paspor oleh Kantor Imigrasi, Akte kelahiran oleh kantor catatan Sipil, dsb.

c. Pola Terpadu

Yaitu pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan. Pola pelayanan terpadu terdiri atas dua bentuk, yaitu :

1. Terpadu Satu Atap

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

2. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi

berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Terkait dengan jenis pelayanan jasa yang dilakukan oleh Kalimas Corner/Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (P2K2T), pola pelayanan publik yang dipraktekkan adalah pola pelayanan terpadu yang berbentuk satu atap. Hal ini dapat dilihat dari pemberian berbagai pelayanan yang terkait dengan Terminal Kalimas yang berada dalam satu atap.

Pelayanan Jasa Kepelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan (dalam Suyono, 2005:1), yang dimaksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Sedangkan pengertian kepelabuhanan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan berlayar, Serta tempat perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.

Pelayanan jasa kepelabuhan merupakan pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan (PT Pelindo) yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan berlayar, Serta tempat perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi. Pelayanan jasa kepelabuhan dapat dibagi menjadi dua (Suyono, 2005: 33-37) yakni:

1. Pelayanan kapal, terdiri dari:

- a. Jasa labuh
- b. Jasa tambat
- c. Jasa pemanduan

Sesuai dengan tugasnya, jasa pemanduan ada dua jenis, yaitu :

- 1) Pandu Laut adalah pemanduan di perairan antara batas luar perairan hingga batas pandu bandar.
- 2) Pandu Bandar adalah pandu yang bertugas memandu kapaldari batas perairan bandar hingga kapal masuk di kolarn pelabuhan dan sandar di dermaga.

d. Jasa tunda

2. Pelayanan barang

- a. Jasa dermaga
- b. Jasa penumpukan
- c. Jasa penyewaan alat-alat

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki kaitan yang erat dengan kualitas pelayanan. Menurut Lukman (dalam Pasolong, 2010: 144) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Pendapat yang hampir sama juga disampaikan oleh Kotler (dalam Pasolong, 2010: 145) yakni menyampaikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Sedangkan Kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Rangkuti, 2013: 7) adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan

penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sejalan dengan Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988) menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Dari berbagai pengertian mengenai kepuasan pelanggan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang membandingkan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhannya.

Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan pasti dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme dan akuntabilitas organisasi publik tersebut. Karena secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat ataupun konsumen sesuai dengan haknya.

Goetsch dan Davis (dalam LANRI, 2003) merumuskan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat) dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Hardiyansyah (2011:6) yang mengatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas adalah apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sedangkan ahli lain, Kasmir (dalam Pasolong, 2007: 133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay (dalam Amin Ibrahim, 2008:22) melihat kualitas pelayanan dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat/konsumen) dari sudut dasar produknya, sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar lainnya. Dari sudut pelanggan, kualitas pelayanan akan bermuara pada kepuasan pelanggan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut produknya, ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari sudut pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan masyarakat.

Lukman (dalam Pasolong, 2010:134) menyampaikan bahwa salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Sedangkan Gerson (2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang

diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Dari berbagai pendapat dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Terpenuhinya harapan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pengguna layanan. Tercapainya kepuasan masyarakat akan mewujudkan tercapainya pelayanan yang berkualitas. Bila dikaitkan dengan kualitas pelayanan jasa kepelabuhan yang ada di Kalimas Corner/P2K2T, maka pelayanan jasa kepelabuhan terkait pelayanan kapal dan barang yang diberikan oleh Kalimas Corner/P2K2T harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu instansi, yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam riset awalnya di tahun 1985 (dalam Tjiptono, 2008:95) meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yakni :

- 1) *Tangibles* (Bukti Nyata) : Menunjukkan Lingkungan atau fasilitas fisik jasa tersebut dilakukan, seperti organisasi, peralatan, pekerja, dan pakaian yang dikenakan.
- 2) *Reliability* (Keandalan) : Menunjukkan kemampuan melakukan kinerja pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat..
- 3) *Responsiveness* (Kesigapan) : Keinginan membantu konsumen dan menyediakan tindakan yang tepat.
- 4) *Competence* (Kompetensi) : Kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.
- 5) *Courtesy* (Kesopan-santunan) : Menunjukkan sikap penyedia jasa, seperti kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pekerja.
- 6) *Credibility* (Kredibilitas), kejujuran dan kemampuan penyedia jasa untuk dipercaya.
- 7) *Security* (Keamanan) : Rasa Bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan
- 8) *Access* (akses) : Kemampuan pendekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa.
- 9) *Communication* (Komunikasi) : Kemampuan berbicara dengan cara yang mudah dimengerti oleh konsumen, menjaga konsumen agar tetap dapat memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.
- 10) *Understanding The Customer* (Memahami Pelanggan) : Berusaha mengetahui konsumen dan kebutuhan mereka.

Kemudian dalam riset berikutnya di tahun 1990, mereka menemukan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yaitu (Pasolong: 135) :

1. *Realibility*
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Responsivess*
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

3. *Assurance*
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dala menyakinkan kepercayaan konsumen.
4. *Emphaty* Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen
5. *Tangibles* Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Kelima dimensi ini telah mencakup kesembilan poin yang disebutkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu peneliti memilih menggunakan lima dimensi ini untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T, Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Metode Penelitian

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 *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Pembahasan

Untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T maka peneliti menjabarkannya ke dalam lima dimensi pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yakni *Reliability* (Reliabilitas) , *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti fisik atau bukti langsung)

- 1) *Reliability* (Reliabilitas)

Reliabilitas (*reliability*), yang dirumuskan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:42) sebagai berikut: “*ability to perform the promised service dependably and accurately*”. Reliabilitas merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat. Secara umum dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, Reliabilitas berarti sejauh mana pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan.

Bila dikaitkan dengan pelayanan satu atap Kalimas Corner, maka dimensi *Reliability* pada kualitas pelayanan satu atap kalimas Corner/P2K2T menyangkut tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan SOP, dan kekonsistenan pemberian layanan dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan secara akurat dan tepat.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan utama bagi setiap pengguna layanan dan menjadi cita-cita dari setiap organisasi penyedia pelayanan publik. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas diperlukan sebuah standar yang jelas dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan pemaparan pada poin penyajian data dan analisis disebutkan bahwa PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak khususnya pada Terminal Kalimas melalui Kalimas Corner/ P2K2T telah memiliki standar yang jelas dalam pemberian pelayanan yang diatur dalam Peraturan General Manager PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Nomor: Per. 3/ 05.0102/ TPR-2015 tentang Sistem dan prosedur pelayanan jasa kapal, pelayanan jasa barang, operasional lainnya, dan administrasi operasional Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai SOP akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan dan kemampuan petugas yang kurang akan membuat pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar dan harapan dari pengguna layanan, sehingga pelayanan yang berkualitas pun sulit diwujudkan. Dalam pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai SOP dirasa sudah baik.

Kemampuan yang baik dalam pemberian pelayanan di Kalimas Corner/ P2K2T ini tak terlepas dari komitmen perusahaan yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna layanan. Komitmen perusahaan dalam menjamin kepastian pemberian pelayanan yang berkualitas dapat dibuktikan dengan adanya beberapa pelatihan yang sering dilakukan oleh perusahaan. PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak cukup sering melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan. Tak hanya mengenai pelatihan mengenai budaya perusahaan, pelatihan mengenai peningkatan kualitas pelayanan juga beberapa kali telah dilakukan. Terlebih ketika terdapat aplikasi baru terkait pelayanan yang akan diluncurkan, pelatihan pegawai akan semakin gencar dilakukan. Hal ini mengingat peluncuran aplikasi baru yang juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak perlu diimbangi dengan kualitas dan kemampuan pegawai yang mumpuni dalam mengoperasikannya. Ini bertujuan agar pelayanan

yang diberikan kepada para pelanggan bisa semakin berkualitas.

Untuk semakin menjamin kepastian pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, upaya PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak tak cukup berhenti pada upaya pelatihan saja, namun berlanjut dengan komunikasi dan diskusi yang dilakukan pada grup *WhatsApp* mengenai masalah-masalah yang terjadi dalam pengimplementasian aplikasi baru yang masih dilakukan hingga sekarang. Jadi meskipun pelatihannya telah selesai dilakukan namun pembimbingan masih terus dilakukan. Selain pembimbingan dari cabang yang masih terus dilakukan, Manajer Kalimas dan Asisten Manajer Terminal Kalimas juga terus melakukan pembimbingan untuk pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini semakin menjamin kepastian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya kepastian pelayanan yang diwujudkan dalam kemampuan dan pengetahuan petugas tersebut maka pelayanan yang berkualitas akan terwujud dan akan semakin meningkatkan kepercayaan pengguna layanan kepada perusahaan. Tentu ini akan berdampak baik pula pada kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan.

Namun sesuai dengan yang telah dipaparkan sebelumnya, Kemampuan yang baik dalam pemberian pelayanan di Kalimas Corner/ P2K2T belum sesuai dengan SOP. Petugas terpaksa tidak mengikuti SOP yang ada karena mengikuti alur dari pengguna layanan yang tidak sesuai dengan prosedur. Hal ini dilakukan agar tetap bisa memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan akan merasa puas. Kurangnya kesesuaian pemberian pelayanan di Kalimas Corner dengan standar prosedur diakibatkan oleh ketidaktaatan pengguna terhadap prosedur yang telah ditentukan. Prosedur yang seharusnya sebelum kapal masuk harus mengajukan PPKB terlebih dahulu, nyatanya pengajuan PPKB baru dilaksanakan setelah kapal masuk, atau bahkan setelah kapal akan keluar. Pada akhirnya pihak Kalimas melalui Pegawai Kalimas Corner yang mengotak-atik prosedur yang ada, agar pelayanan tetap bisa diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan tercapai.

Ketidaktaatan pengguna layanan terhadap prosedur yang ada tentu sedikit banyak akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketidaktaatan terhadap prosedur berupa keterlambatan pengajuan tersebut membuat data administrasi yang ada di Terminal kalimas tidak bisa *real time* dan masih banyak *back date* sehingga data yang akurat sulit untuk diwujudkan. Padahal data yang akurat yang sangat dibutuhkan dalam mengambil sebuah kebijakan di dalam pengembangan pelayanan.

Selain itu, Ketidaktaatan pengguna layanan terhadap prosedur berupa keterlambatan pengajuan membuat *meeting* fisik tidak pernah terjadi sehingga fungsi dari Kalimas Corner/P2K2T tidak optimal.

Selain dilihat dari kesesuaian prosedur pelayanan, dimensi Reliabilitas kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kekonsistenan pemberian layanan dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan secara akurat dan tepat. Pada pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T kekonsistenan pemberian layanan dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan secara akurat dan tepat dinilai sudah cukup baik. Ini sesuai dengan pemaparan pada poin sebelumnya yang menyebutkan bahwa beberapa pengguna layanan Kalimas Corner/P2K2T telah merasa bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan apa yang telah dijanjikan perusahaan.

Meskipun beberapa pengguna layanan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi masih ada kekurangan yang juga dikeluhkan oleh pengguna mengenai ketidakkonsistenan pelayanan dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. Kekurangan ini adalah pihak BPJK keuangan yang belum tersedia di Kantor Kalimas Corner/P2K2T. Pihak BPJK keuangan terpusat di Kantor Cabang Tanjung Perak, sehingga apabila terjadi masalah keuangan, pengguna layanan harus mengurus dulu di Kantor Cabang baru setelah itu dapat melanjutkan urusan pelayanannya di Kalimas Corner/P2K2T. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kalimas Corner/ P2K2T yang merupakan pelayanan satu atap, belum sepenuhnya diberikan dalam satu atap. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Berdasarkan pengertian tersebut, seharusnya pelayanan di Kalimas Corner cukup dilakukan di satu atap kantor saja, tidak perlu ke kantor lainnya untuk melengkapi keperluan pelayanan. Tentu hal ini tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan mengenai Kalimas Corner/ P2K2T yang didaulat sebagai kantor pelayanan terpadu satu atap khusus untuk kapal Kalimas.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari kedua indikator dalam dimensi *Reliability* tersebut dapat diketahui bahwa untuk indikator Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai SOP sudah baik, hanya saja masih belum sesuai dengan SOP. Kurangnya kesesuaian prosedur diakibatkan oleh ketidaktaatan pengguna layanan yang ada. Sehingga pengimplementasian prosedur disesuaikan dengan pengguna layanan dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai

dengan harapan pengguna layanan. Sedangkan untuk indikator kekonsistenan pemberian layanan dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan secara akurat dan tepat dinilai sudah cukup baik. ini dibuktikan dengan pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun memang masih ada kekurangan dalam pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T yakni pihak BPJK keuangan yang belum tersedia di Kantor Kalimas Corner/P2K2T. Kekurangan inilah yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*), yang dirumuskan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:42) sebagai berikut: "*Willingness to help customers and provide prompt service*". *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkaitan dengan keinginan para karyawan/staf untuk membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang cepat, tepat dan tanggap dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak khususnya pada Terminal Kalimas melalui Kalimas Corner dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T melalui dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat melalui indikator – indikator berikut yakni, Kecepatan pelayanan, Ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan serta pemberian informasi kepada pengguna layanan.

Berdasarkan berbagai pemaparan pada penyajian data, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Kalimas Corner/P2K2T bila dilihat dari indikator kecepatan pelayanan dinilai sudah cepat. Pelayanan yang cepat tentu merupakan keinginan bagi setiap pengguna pelayanan. Pelayanan yang cepat akan menciptakan pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya akan tercapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka juga akan berdampak pada keuntungan perusahaan pada jangka panjangnya.

Indikator berikutnya dalam dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terkait kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T adalah ketanggapan petugas Kalimas Corner/ P2K2T dalam menanggapi kesulitan dan keluhan pengguna terkait pelayanan yang diberikan. Pada indikator ini, respon dari petugas dalam menanggapi keluhan dan kesulitan terkait

pelayanan yang diberikan dinilai baik dan tanggap. Walaupun memang untuk wadah khusus untuk penyampaian keluhan, kritik dan saran belum ada di Terminal Kalimas. Selama ini semua keluhan yang disampaikan terpusat di Kantor Cabang Tanjung Perak melalui PPU. Para pengguna dapat menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan dan akan segera ditanggapi. Kemudian keluhan, kritik maupun saran yang disampaikan tersebut selanjutnya akan dibahas di rapat mingguan rutin yang dilaksanakan setiap Selasa untuk dicarikan solusi dari kritik dan keluhan tersebut. Ini membuktikan bahwa pegawai-pegawai yang ada di Terminal Kalimas benar-benar memiliki komitmen yang tinggi dalam menerapkan nilai perusahaan yakni *Customer Focus* (Selalu Mengutamakan kepuasan pelanggan) dengan baik. Komitmen ini tentu sangat berpengaruh baik dalam pencapaian pelayanan yang berkualitas. Ketanggapan lain yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T adalah dalam menghadapi beberapa pengguna layanan yang kurang tertib administrasi maka petugas dari Terminal Kalimas akan berupaya mengingatkan para pengguna layanan untuk segera mengurus perizinan di saat kapalnya sudah masuk melalui telepon.

Ketanggapan perusahaan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas juga dapat dilihat dari pemberian informasi kepada pengguna layanan yang dinilai sudah cukup baik. Terlebih di saat ada perubahan dalam sistem pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T seperti beberapa saat yang lalu. Informasi telah disampaikan oleh perusahaan kepada pengguna layanan sebelum aplikasi baru diterapkan. Informasi disampaikan minimal satu minggu sebelum peraturan atau sistem baru dijalankan. Untuk Pelra sendiri, penyampaian informasi disampaikan langsung kepada Ketua Divisi Pelra dan kemudian oleh Ketua Divisi Pelra akan disampaikan kepada seluruh anggotanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari ketiga indikator dalam dimensi *Responsiveness* tersebut dapat diketahui bahwa untuk indikator kecepatan pelayanan dinilai sudah cepat. Untuk indikator ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan juga sudah dinilai baik dan tanggap. Sedangkan untuk indikator ketanggapan dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan juga dianggap sudah cukup baik. Pencapaian Kalimas Corner/ P2K2T dalam dimensi *Responsiveness* yang sudah baik ini diharapkan bisa semakin ditingkatkan seiring dengan tuntutan pengguna layanan yang terus berkembang.

3) Assurance (Jaminan)

Jaminan (*assurance*), yang dirumuskan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah,

2011:42) sebagai berikut: “*Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*”. Dimensi Assurance (Jaminan) dapat diartikan sebagai pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi ini berkaitan dengan jaminan kepastian biaya pelayanan, dan jaminan kepastian waktu pelayanan.

Dimensi Jaminan kepastian dalam menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner dapat juga dilihat dari jaminan kepastian biaya pelayanan. Kesesuaian biaya pelayanan menjadi penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Untuk mewujudkan kepastian biaya tersebut maka biaya yang dibayarkan oleh pengguna layanan disesuaikan dengan biaya yang muncul pada sistem aplikasi. Jadi sistem aplikasi yang akan menentukan berapa biaya pelayanan yang harus dihabiskan. Jadi satuan biaya yang ada telah ditentukan sebelumnya, kemudian sistem tinggal menghitung biaya sesuai dengan lama waktu kapal berlabuh, tambat, atau melakukan bongkar muat. Terlebih pada aplikasi baru yang digunakan di PT Pelindo III sekarang yakni aplikasi SAP S/4 Hana yang merupakan aplikasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) telah mengintegrasikan fungsi di bidang keuangan, SDM, Teknik dan Pengadaan Barang dan Jasa di Pelindo III. Adanya aplikasi ini semakin membuat upaya jaminan kepastian kesesuaian biaya menjadi semakin baik.

Indikator berikutnya yang juga dapat menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T melalui dimensi *assurance* (jaminan) adalah jaminan kepastian waktu pelayanan. Pelayanan yang cepat dan waktu penyelesaian sesuai dengan yang telah ditentukan akan membuat pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kalimas Corner / P2K2T sudah cepat. Kecepatan pelayanan juga berhubungan dengan kepastian waktu pelayanan. akan berdampak pada penyelesaian pelayanan tepat waktu. Bila dikaitkan dengan hal ini maka jaminan kepastian waktu pelayanan dinilai cukup baik. Namun masih ada kekurangan dalam kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan terkait belum terbitnya nota rampung. Banyaknya nota rampung yang belum keluar disebabkan karena sistem yang sering error. Ini tentu akan mengganjal proses pengajuan pembayaran kembali sehingga kepastian waktu pelayanan juga terganggu. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cepat, namun karena nota rampung belum bisa terbit akan mengganjal proses pembayaran pada transaksi berikutnya. Keterlambatan keluarnya

nota rampung ini menggambarkan bahwa kepastian waktu pelayanan belum sepenuhnya baik dan sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari kedua indikator dalam dimensi *Assurance* tersebut dapat diketahui bahwa untuk indikator jaminan kesesuaian biaya pelayanan juga dirasa sudah cukup baik. Sedangkan untuk indikator jaminan kepastian waktu pelayanan, Kalimas Corner/P2K2T masih dinilai kurang dan perlu ditingkatkan lagi untuk semakin menjamin pemberian pelayanan yang berkualitas.

4) *Empathy* (Empati)

Empati (*empathy*), yang dirumuskan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:42) sebagai berikut: “*The firm provides care and individualized attention to its customers*”. Dimensi *Empathy* (Empati) dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan sikap keramahan dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan dan kepeduliannya dalam membantu pengguna layanan.

Kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T bila dilihat dari keramahan dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah baik. Hal ini sejalan dengan PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak yang selalu berupaya untuk membuat dan memastikan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik. Upaya peningkatan kualitas sikap dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak salah satunya adalah dengan mengadakan pelatihan khusus terkait budaya perusahaan yang harus selalu diterapkan dalam pemberian pelayanan. Selain itu PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya juga telah membuat buku pedoman khusus terkait budaya perusahaan kepada para petugasnya dan membuat X-Banner yang berisikan budaya perusahaan yang dipasang di tiap ruang dan kantor pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak. Berbagai upaya tersebut tidak sia-sia, ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menggambarkan bahwa keramahan dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah baik.

Selain melalui sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, untuk menggambarkan kualitas pelayanan dalam dimensi *empathy* (empati) juga dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan

pengguna layanan dan kepeduliannya dalam membantu pengguna layanan. Dalam pelayanan kalimas Corner/ P2K2T kemampuan petugas pelayanan dalam memahami kebutuhan yang juga diiringi dengan kepedulian petugas layanan untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna dinilai baik.

Kemampuan petugas pelayanan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan akan menjadi poin tambahan tersendiri bagi suatu pelayanan yang berkualitas. Kemampuan memahami kebutuhan yang juga diiringi dengan kepedulian petugas layanan untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna akan membuat pengguna layanan merasa diperhatikan oleh perusahaan sehingga kepuasan pengguna layanan akan dapat terwujud.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari kedua indikator dalam dimensi *empathy* tersebut dapat diketahui bahwa untuk indikator keramahan dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah baik. Sedangkan untuk indikator kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan dan kepeduliannya dalam membantu pengguna layanan juga dinilai sudah baik. Pencapaian Kalimas Corner/P2K2T mewujudkan pelayanan yang berkualitas melalui dimensi dimensi *empathy* (empati) ini harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar tercipta pelayanan yang semakin berkualitas.

5) *Tangibles* (Bukti fisik atau bukti langsung)

Bukti fisik (*tangibles*), yang dirumuskan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:42) sebagai berikut: “*Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*. *Tangibles* (Bukti Fisik) dapat diartikan sebagai ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Bila dikaitkan dengan pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T terkait dimensi *Tangibles* ini meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ada di Kalimas Corner/ P2K2T serta penampilan dari petugas Kalimas Corner/ P2K2T.

Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pada tentunya sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap maka kegiatan operasional pada suatu perusahaan juga akan tidak jalan, sehingga hal ini akan menghambat perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada para pelanggannya. Pelayanan Kalimas Corner/P2K2T dilengkapi dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti ruang tunggu di pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T yang ber-

AC, tersedianya satu unit komputer, mesin ketik dan printer yang dapat digunakan oleh pengguna layanan untuk melengkapi persyaratan pelayanan, *Wifi* untuk mendukung implementasi aplikasi baru yang menggunakan sistem *online*, ruang *meeting* untuk *meeting* perencanaan dan penetapan pelayanan kapal dan barang, Bank JATIM untuk menangani pembayaran biaya pelayanan kapal dan barang, dan Televisi. Dengan berbagai fasilitas tersebut diharapkan pengguna layanan akan semakin mudah dan nyaman dalam mengurus pelayanan kapal dan barang di Kalimas Corner.

Berbagai fasilitas/ sarana dan prasarana dalam Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T tersebut dinilai sudah cukup lengkap dan sesuai kebutuhan oleh beberapa pengguna layanan. Namun ada pula beberapa kekurangan yang disampaikan oleh beberapa pengguna, seperti fasilitas bank yang disediakan di Kalimas Corner belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan, selain itu masalah teknis terkait dengan fasilitas Kalimas Corner yang juga dikeluhkan oleh pegawai adalah masalah jaringan internet. Jaringan internet dalam pelayanan yang bersistem *online* tentu menjadi modal utama kelancaran pemberian pelayanan. Namun ternyata jaringan internet di Kalimas Corner masih sering bermasalah.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa jaringan internet yang ada di Kalimas Corner/ P2K2T masih sering terganggu. Hal ini tentu akan menghambat proses pelayanan yang bersifat *online* di Kalimas Corner/ P2K2T sehingga pelayanan yang diberikan pun akan kurang maksimal. Pelayanan yang kurang maksimal ini akan menghambat perwujudan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Fasilitas penunjang pelayanan lain yang masih belum dimiliki oleh Terminal Kalimas terlepas dari pelayanan Kalimas Corner adalah tempat berlabuh. Fasilitas tempat berlabuh juga menjadi salah satu pendorong ketidaktaatan pengguna layanan. Tanpa adanya fasilitas tempat berlabuh, petugas tidak bisa menghentikan kapal yang belum mengurus perizinan masuk ke dalam dermaga Kalimas. Hal ini yang membuat ketertiban perizinan di Terminal Kalimas sulit diwujudkan.

Indikator berikutnya dalam menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T melalui dimensi *tangible* adalah penampilan dari petugas Kalimas Corner/ P2K2T dalam memberikan pelayanan. Penampilan petugas pelayanan akan membuat pengguna pelayanan merasa nyaman dalam mengurus pelayanan. Dalam pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik. Hal ini akan membuat pelanggan nyaman saat

proses perizinan berlangsung dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang berujung pada kepuasan pelanggan yang meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari kedua indikator dalam dimensi *tangibles* tersebut dapat diketahui bahwa untuk indikator fasilitas/ sarana dan prasarana dalam Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T tersebut dinilai sudah cukup lengkap dan sesuai kebutuhan. Namun masih ada kekurangan untuk fasilitas penunjang layanan lain seperti fasilitas bank yang kurang maksimal, jaringan internet yang sering terganggu dan tidak adanya tempat berlabuh. Sedangkan untuk indikator penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik. Melihat hal ini, fasilitas penunjang lain yang belum berfungsi secara maksimal ini harus segera dibenahi agar tidak menghambat pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan. Sedangkan untuk penampilan yang sudah baik dari petugas pelayanan perlu dipertahankan agar kenyamanan pengguna layanan dalam mengurus pelayanan bisa dipertahankan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dilapangan mengenai kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya yang telah disajikan, dianalisis, dan diinterpretasi pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari lima dimensi berikut ini:

1. *Reliability* (Reliabilitas)

Pada dimensi *Reliability* kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat diketahui bahwa untuk indikator Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai SOP sudah baik, hanya saja masih belum sesuai dengan SOP. Kurangnya kesesuaian prosedur diakibatkan oleh ketidaktaatan pengguna layanan yang ada. Sehingga pengimplementasian prosedur disesuaikan dengan pengguna layanan dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sedangkan untuk indikator kekonsistenan pemberian layanan dengan apa yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan secara akurat dan tepat dinilai sudah cukup baik. Ini dibuktikan dengan pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun masih ada kekurangan dalam pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T yakni bagian keuangan yang mengurus masalah administrasi keuangan belum tersedia di Kantor Kalimas Corner/ P2K2T. Sehingga pelayanan satu atap yang dijanjikan belum sepenuhnya terwujud.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Pada dimensi *Responsiveness* kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat diketahui bahwa untuk indikator kecepatan pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T dinilai sudah cepat. Untuk indikator ketanggapan petugas Kalimas Corner/P2K2T terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan juga sudah dinilai baik dan tanggap. Sedangkan untuk indikator ketanggapan dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan juga dianggap sudah cukup baik.

3. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *Assurance* kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat diketahui bahwa untuk indikator jaminan kesesuaian biaya pelayanan juga dirasa sudah cukup baik. Sedangkan untuk indikator jaminan kepastian waktu pelayanan, Kalimas Corner/P2K2T masih dinilai kurang dan perlu ditingkatkan lagi untuk semakin menjamin pemberian pelayanan yang berkualitas.

4. Empathy (Empati)

Pada dimensi *empathy* kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat diketahui bahwa untuk indikator keramahan dan sopan santun petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah baik. Sedangkan untuk indikator kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan dan kepeduliannya dalam membantu pengguna layanan juga dinilai sudah baik.

5. Tangibles (Bukti fisik atau bukti langsung)

Pada dimensi *tangibles* kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dapat diketahui bahwa untuk indikator fasilitas/ sarana dan prasarana dalam Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T tersebut dinilai sudah cukup lengkap dan sesuai kebutuhan. Namun masih ada kekurangan untuk fasilitas penunjang layanan lain seperti fasilitas bank yang kurang maksimal, jaringan internet yang sering terganggu dan tidak adanya tempat berlabuh. Sedangkan untuk indikator penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik.

Berdasarkan pemaparan kelima dimensi pelayanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Pelayanan Satu Atap Kalimas Corner/Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu (P2K2T), Terminal Kalimas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya cukup baik. Hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

IV.2 Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna dalam

meningkatkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Saran tersebut antara lain:

- 1) Terkait dengan ketidaktaatan pengguna pada prosedur pelayanan yang mengakibatkan banyaknya masalah yang timbul dalam pelayanan diperlukan adanya ketegasan dari pihak Terminal Kalimas, Otoritas pelabuhan dan Syahbandar. Misalkan dengan upaya penahanan izin berlayar apabila belum menyelesaikan pengurusan pelayanan kapal. Selain itu, perlu adanya pembangunan tempat berlabuh yang aman dan portal masuk keluarnya kapal. jadi akan lebih mudah mengontrol masuk dan keluarnya kapal. Hal ini akan menjamin tertibnya masuk dan keluarnya kapal.
- 2) Terkait dengan tidak adanya bagian keuangan yang mengurus masalah administrasi keuangan di Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T, maka kedepannya diharapkan dapat disediakan bagian administrasi keuangan di Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T agar proses pelayanan bisa menjadi lebih efisien karena dilakukan dalam satu atap.
- 3) Terkait jaminan kepastian waktu pelayanan yang dirasa masih kurang karena jaringan internet yang sering terganggu dan sistem baru yang sering error, maka kedepannya diharapkan adanya pembenahan untuk memperlancar jaringan internet yang ada dan pengembangan sistem yang baru untuk mengurangi error sistem yang sering terjadi.
- 4) Terkait dengan fasilitas bank yang kurang maksimal di Kalimas Corner/ P2K2T, maka kedepannya diharapkan terdapat mesin ATM didalam Kantor pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T. Untuk memudahkan pembayaran pengguna layanan yang dilakukan setelah jam operasional bank selesai. Hal ini agar proses pelayanan bisa menjadi lebih efisien karena tetap bisa dilakukan dalam satu atap.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Septyan Nur. 2015. Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. Skripsi, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Badan Pusat Statistik. 2017. Jumlah Kunjungan Kapal di Pelabuhan Yang Diusahakan dan Tidak Diusahakan Tahun 1995-2015. <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1418>. Diakses pada 12 Maret 2017.
- Badan Pusat Statistik. 2017. Total Barang Dalam Negeri yang Dimuat di 5 Pelabuhan Utama Tahun 2006-2017. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/817>. Diakses pada 12 Maret 2017.
- Badan Pusat Statistik. 2017. Total Barang Dalam

- Negeri yang Dibongkar di 5 Pelabuhan Utama Tahun 2006-2017. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/816>. Diakses pada 12 Maret 2017.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayati, Sri dkk. 2000. *Menuju Samudra Lepas: Langkah Menuju Industri Perkapalan Nasional Masa Depan*. Surabaya: PT PAL Indonesia
- Hidayat, Faruq. 2016. Layanan Jasa Kepelabuhan di PT Pelabuhan Indonesia III Persero. Dalam: Sosialisasi Perbaikan Kemudahan Berusaha, 8 April 2016, Surabaya.
- Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Universitas Airlangga, Volume 2, No. 1, Januari 2014.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mardani, Danu. 2016. Sistem Pemrosesan Transaksi Pelayanan Kapal Melalui Aplikasi Portal Anjungan di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya. Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. dan Laksana M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pangestu, Wuri R. 2016. Inovasi Pelayanan *One Stop Service* (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Universitas Airlangga, Volume 4, No. 2, Mei-Agustus 2016.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- PT Pelabuhan Indonesia III Persero. 2015. *Tanjung Perak - Surabaya*, (online), (<http://www2.pelindo.co.id/tanjung-perak-surabaya> diakses pada 24 April 2016)
- PT Pelabuhan Indonesia III Persero. 2016. Laporan Tahunan Pelindo III 2015. Surabaya.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Redaksi Transindo. 2015. *Tekad Bersama Tekan Dwelling Time*, (online), (<http://www.transindoonline.com/2015/09/tekad-bersama-tekan-dwelling-time.html> diakses pada 21 Maret 2016)
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- . 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- . 2015. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suyono. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- UNCTAD. 2016. *Liner Shipping Connectivity Index, annual 2004-2015*, (online), (<http://unctadstat.unctad.org/wds/tableViewer/tableView.aspx> diakses pada 22 Maret 2016)
- UU No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat. PT Indeks.
- Yuri, T dan Nurcahyo, Rahmat. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta : PT Indeks.