

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENUMPANG  
ANGKUTAN LAUT DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
POS LINTAS BATAS LAUT LIEM HIE DJUNG  
KABUPATEN NUNUKAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**NANCY DAMAYANTI**

**NIM. 500893428**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2016**

**ABSTRACT****ANALYSIS OF THE QUALITY OF PASSENGER TRANSPORT SERVICES ON THE  
UNIT PELAKSANA TEKNIS POS LINTAS BATAS LAUT LIEM HIE DJUNG  
NUNUKAN REGENCY**

Nancy Damayanti  
[nancy.damayanti@gmail.com](mailto:nancy.damayanti@gmail.com)

Graduate Studies Program  
Indonesia Open University

Countries through a system of Government that supports the creation of the Organization of the public service in order to meet the basic needs and civil rights every citizen over public goods, public services, and administrative services.

One of the Affairs of local governance that is not related to the basic service is the field of transportation. The function of the relation itself especially in sea passenger transport problem, directed to guarantee the availability of transport services in an adequate quality and quantity so that it can help equitable development results. To satisfy all needs especially in the field of transportation Dishubkominfo Nunukan Regency. As the Agency in charge of the field services relating to vehicles, traffic and good transport by land, sea and air; peran Dishubkominfo very important and strategic. As for the given service includes service in the field of land, air service in the area of the sea. And Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung is chosen as the location of the author's research because as the main gate for people who want to enter Nunukan.

This research aims to analyze the quality of service in particular ocean freight passenger services organized by Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Nunukan based on ServQual measuring the quality of service concepts, namely that pointed out by Zeithaml, *et.al.* As for the dimensions of the theory of *ServQual* there are 5 namely: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

Type of this research is a descriptive positivism. Based on the results of the research that has been done that the tangible dimensions, not yet fully met because there are few physical facilities that are damaged and the number of officers less, while for reliability, responsiveness, assurance and empathy is insufficient. Recommendations for the UPT. PLBL. Liem Hie Djung and Nunukan Regency Dishubkominfo is to hold programs and activities aimed at improving the ability of the officers of the Ministry to further improve its performance and also the addition of the supporting facilities of this ocean freight services.

Keywords: *Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy*

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI UPT. PLBL. LIEM HIE DJUNG KABUPATEN NUNUKAN

Nancy Damayanti  
[nancy.damayanti@gmail.com](mailto:nancy.damayanti@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu urusan Pemerintahan Daerah yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah bidang perhubungan. Fungsi dari perhubungan sendiri khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan. Untuk memenuhi segala kebutuhan terutama di bidang transportasi Dishubkominfo Kabupaten Nunukan. Sebagai dinas yang bertugas dalam bidang pelayanan yang berkaitan dengan kendaraan, lalu lintas dan angkutan baik darat, laut dan udara; peran Dishubkominfo sangat penting dan strategis. Adapun pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan di bidang darat, udara juga pelayanan di bidang laut. Dan Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung dipilih penulis sebagai lokasi penelitian karena Sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat yang ingin masuk Nunukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut yang diselenggarakan oleh UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan berdasarkan teori ServQual yaitu konsep pengukuran kualitas pelayanan yang kemukakan oleh Zeithaml, et.al. Adapun dimensi teori *SevQual* ada 5 yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif positivisme. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa, dimensi tangible belum sepenuhnya terpenuhi karena ada beberapa fasilitas fisik yang rusak dan jumlah petugas kurang, sedangkan untuk reliability, responsiveness, assurance dan empathy kurang maksimal. Rekomendasi untuk pihak UPT. PLBL. Liem Hie Djung dan Dishubkominfo Kabupaten Nunukan adalah dengan mengadakan program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan untuk semakin meningkatkan kinerjanya dan juga penambahan fasilitas penunjang pelayanan jasa angkutan laut ini.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Empathy*

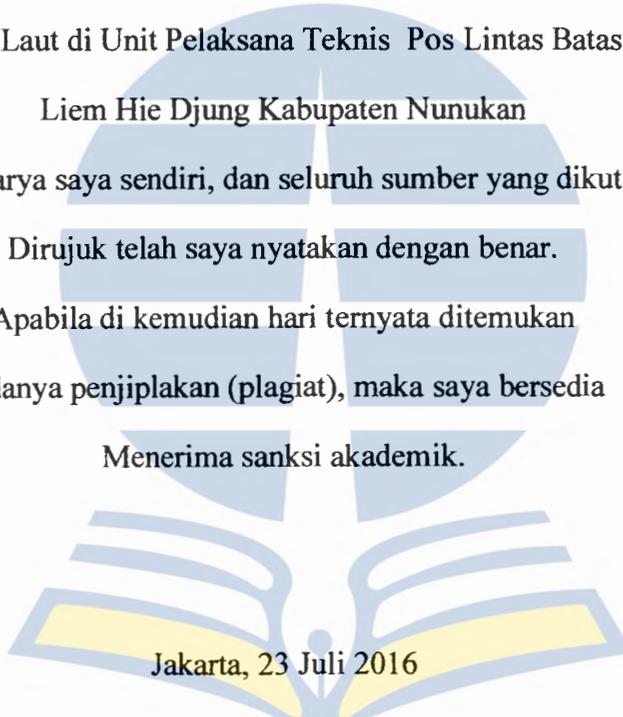
**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang  
AngkutanLaut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut  
Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan  
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun  
Dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan  
Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia  
Menerima sanksi akademik.

Jakarta, 23 Juli 2016

Yang Menyatakan

  
  
6000  
RIBU RUPIAH  
(Nancy Damayanti)

NIM 500893428

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Nancy Damayanti  
 NIM : 500893428  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan  
 Laut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie  
 Djung Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Sabtu / 23 Juli 2016

Waktu : 19.00 Wita – 20.30 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Tandatangan

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Sofjan Aripin, M.Si

Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A

Pembimbing I

Nama : Dr. Akadun

Pembimbing II

Nama : Dr. Prayekti, M.Pd

## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan  
Laut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut  
Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan

Penyusun TAPM : Nancy Damayanti  
NIM : 500893428  
Program Studi : Administrasi Publik  
Hari / Tanggal : Sabtu / 23 Juli 2016

Menyetujui :

Pembimbing II



**Dr. Prayekti, M.Pd**  
NIP. 19580508 198303 2 002

Pembimbing I



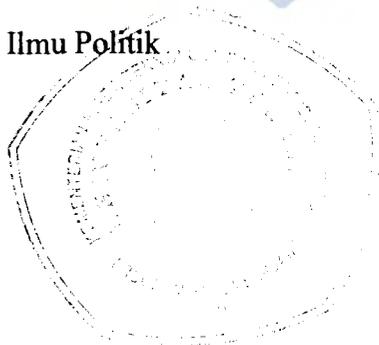
**Dr. Akadun**  
NIP. 19640830 199103 1 002

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Pascasarjana



**Dr. Darmanto M. Ed**  
NIP. 19591027 198603 1 003



Direktur,  
Program Pascasarjana



**Suciati, M.Sc., Ph.D**  
NIP. 19520213 198503 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah serta pertolongan-Nya, sehingga penyusunan tesis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa penumpang Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana S-2 Magister Administrasi Publik Universitas terbuka.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Direktur Pascasarjana Universitas Terbuka ibu Suciati, M.Sc., P.hD;
2. Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka bapak Dr. Darmanto, M. Ed;
3. Kepala UPBJJ - Universitas Terbuka Tarakan bapak Dr. Sofjan Aripin, M.Si;
4. Bapak Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A selaku penguji ahli;
5. Bapak Dr. Akadun, selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk pembimbingan tesis ini;
6. Ibu Dr. Prayekti, M.Pd, selaku pembimbing II, yang juga telah menyediakan waktu untuk penyelesaian tesis ini;
7. Tim Penguji yang telah memberikan masukan dan sumbangan pemikiran guna penyempurnaan tesis ini;
8. Bapak Drs. Petrus Kanisius HB, M.Si, selaku Kepala Dishubkominfo Kabupaten Nunukan sebagai narasumber/informan;

9. Bapak Lisman. SAP, selaku Kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan sebagai narasumber/informan utama;
10. Bapak Andi Hasri, selaku Koordinator KSOP Nunukan sebagai informan;
11. Bapak – bapak dan Ibu – ibu seluruh rekan kerja baik staf pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan terima kasih atas untuk semua bantuannya;
12. UPT. PLBL.Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan, terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya;
13. Masyarakat pengguna layanan penumpang di UPT. PLBL. Liem Hie Djung, terima kasih untuk semua bantuan dan kerjasamanya;
14. Ayahanda Andries Supriyo dan Ibunda Sukartini serta kakakku Rini Prihastuti, dan seluruh keluargaku tercinta, terima kasih atas doa dan semua dukungan yang diberikan;
15. rekan –rekan semua mahasiswa Magister Administrasi Publik Pokjar Nunukan Angkatan 2015, terima kasih atas kebersamaannya selama ini;
16. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna, dan akhirnya penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak terkait.

Nunukan, 23 Juli 2016

Nancy Damayanti

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Nancy Damayanti

NIM : 500893428

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Tempat / Tanggal Lahir : Banyuwangi, 22 Januari 1980

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Kedungwungu pada tahun 1992  
Lulus SMP di Tegaldlimo pada tahun 1995  
Lulus SMU di Giri Banyuwangi pada tahun 1998  
Lulus S1 di Malang pada tahun 2003

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2010 s/d 2011 sebagai staf di PT. SIL Nunukan  
Tahun 2011 s/d 2015 sebagai PNS di DPKAD Kab. Nunukan  
Tahun 2015 s/d 2016 sebagai Kasubbag Keuangan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan

Nunukan, 23 Juli 2016

Nancy Damayanti

NIM. 500893428

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Persetujuan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Riwayat Hidup .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Bagan/Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	2
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	42
C. Kerangka Berpikir .....	45
D. Operasionalisasi Konsep .....	46

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian .....	48
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan .....	49
C. Instrumen penelitian .....	49
D. Prosedur dan Pengumpulan Data .....	53
E. Metode Analisis Data .....	53

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	57
B. Hasil .....	72
C. Pembahasan .....	108

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

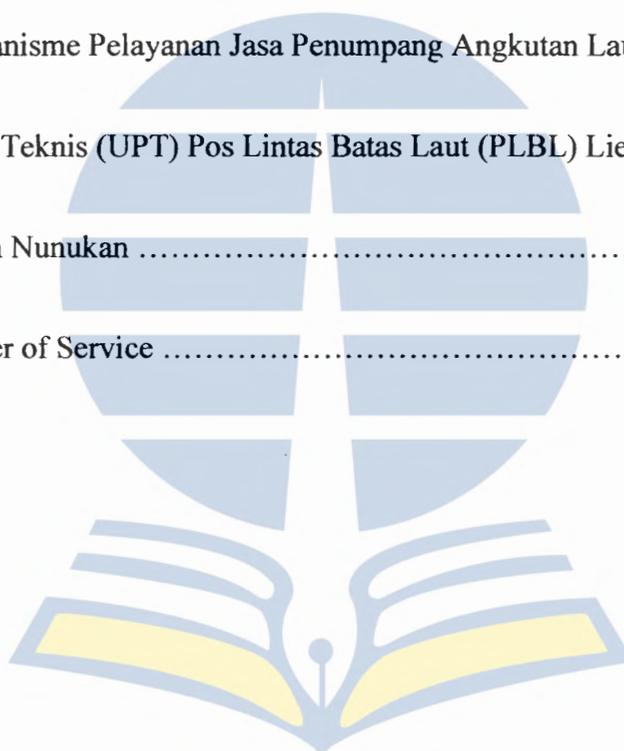
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran .....	121

DAFTAR PUSTAKA .....	123
----------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN .....	127
-----------------------	-----

## DAFTAR BAGAN / GAMBAR

Gambar 1.1.	Konsep Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	26
Gambar 1.2.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	33
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir .....	46
Gambar 4.1.	Bagan / Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT)  Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan .....	64
Gambar 4.2.	Alur Mekanisme Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Pada Unit  Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung  Kabupaten Nunukan .....	69
Gambar 4.3.	The Flower of Service .....	115



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 4.1.	Data Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat yang melayani rute regional Nunukan – Tarakan .....	71
Tabel 4.2.	Jumlah Penumpang Keberangkatan dan Ketibaan di PLBL. Liem Hie Djung Nunukan .....	71
Tabel 4.4.	Daftar Petugas Bagian Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan .....	74
Tabel 4.5.	Daftar Petugas Pokja Operasional dan Pengawasan per shift .....	77
Tabel 4.6	Daftar Pokja Operasional dan Pengawasan Non Shift .....	78
Tabel 4.7.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area : Informasi .....	80
Tabel 4.8.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut di UPT. PLBL Liem Hie Djung di Ruang/Area : CCTV .....	80

Tabel 4.9.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Ruang Tunggu Penumpang Domestik .....	81
Tabel 4.10.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Pintu Samping .....	82
Tabel 4.11.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Polisi .....	82
Tabel 4.12.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Agen Tiket Domestik (Tarakan) .....	83
Tabel 4.13.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Agen Lokal .....	83

Tabel 4.14.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Pos I .....	84
Tabel 4.15.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Pintu 3 dan Pintu 4 .....	84
Tabel 4.16.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Trestle Menuju Ponton 1 .....	85
Tabel 4.17.	Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang	
	Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung di Ruang/Area :	
	Trestle Menuju Ponton 3 dan 4 .....	85
Tabel 4.18.	Daftar Inventaris Barang Rusak di UPT. PLBL. Liem Hie Djung .....	86
Tabel 4.19.	Jadwal Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat Jurusan	
	Nunukan – Tarakan .....	92
Tabel 4.20	Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat Untuk Jurusan Lokal .....	93

Tabel 4.21	Daftar Petugas Pelayanan Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan .....	97
Tabel 4.22	Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Kapal/Speed Boat Trayek Antar Kabupaten/Kota Dalam Propinsi (Nunukan – Tarakan) di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan .....	102
Tabel 4.23	Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Kapal/Speed Boat Trayek Dalam Kabupaten/Kota di UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan .....	103



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Matriks Jadwal Penelitian .....	127
LAMPIRAN II	Panduan Observasi Penelitian .....	128
LAMPIRAN III	Pedoman Wawancara .....	129
LAMPIRAN IV	Dokumentasi Gambar .....	130



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu upaya pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik yang prima dengan membuat kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani.

Hal ini sejalan dengan tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan serta efektifitas pelayanan dalam rangka meningkatkan ekonomi masyarakatnya. Tidak ada daerah pemekaran yang tidak ingin mensejahterakan rakyatnya. Untuk mencapai cita-cita tersebut perlu adanya kebersamaan dan kesepahaman antara pemerintah daerah dan masyarakatnya agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 (tiga) urusan yakni :

- 1) Urusan Pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat;
- 2) Urusan Pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota;
- 3) Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terbagi menjadi 2 (dua) yaitu Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Salah satu urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah bidang perhubungan, maka dengan demikian sektor transportasi dikenal sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang telah berkembang sangat dinamis serta berperan di dalam menunjang pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya maupun pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor ini akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi dapat dilihat dari kemampuannya dalam menunjang serta mendorong peningkatan ekonomi nasional, regional dan lokal, stabilitas politik termasuk mewujudkan nilai-nilai sosial dan budaya yang diindikasikan melalui berbagai indikator transportasi antara lain: kapasitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas keterjangkauan, beban publik dan utilisasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Nunukan telah membentuk Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai pelaksana yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang

menjadi kewenangan daerah di bidang Perhubungan Komunikasi dan Informatika berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Kebutuhan akan jasa transportasi dewasa ini sangatlah penting dan dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh dunia. Fungsi dari perhubungan sendiri khususnya dalam masalah angkutan penumpang laut, diarahkan untuk menjamin tersedianya jasa angkutan dalam kualitas dan kuantitas yang memadai sehingga dapat membantu pemerataan hasil pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta meningkatkan ketahanan nasional dalam rangka mewujudkan wawasan nusantara. Jasa transportasi laut memiliki keunikan tersendiri, karena transportasi laut mampu memindahkan barang dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya dalam jumlah besar. Untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut Pemerintah Indonesia mengupayakan akomodasi dan fasilitas transportasi yang lebih memadai. Terutama di bidang transportasi laut mengingat sebagian besar pulau-pulau di Indonesia sebagian besar dihubungkan melalui perairan. Hal ini menunjukkan bahwa perhubungan laut memegang peranan penting dalam sistem transportasi nasional.

Demikian halnya dengan sistem transportasi perhubungan laut yang ada di Kabupaten Nunukan. Selama ini pengelolaan pelabuhan yang ada di wilayah Kabupaten Nunukan dikelola oleh dua institusi. Untuk pelabuhan feri antar propinsi dikelola oleh PT. Pelindo IV sedangkan untuk pelabuhan pelayaran antar pulau dalam wilayah Nunukan Propinsi Kalimantan Utara dikelola oleh Dishubkominfo Kabupaten Nunukan. Sebagai dinas yang bertugas dalam bidang pelayanan yang berkaitan dengan kendaraan, lalu lintas dan angkutan baik darat, laut dan udara; peran Dishubkominfo sangat penting dan strategis. Selain pelayanan di bidang darat, udara juga pelayanan

di bidang laut. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan di bidang jasa pelabuhan antara lain menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhanan dalam rangka menunjang kelancaran mobilitas masyarakat pemakai jasa angkutan laut serta dalam rangka memberikan pelayanan berupa penyediaan sarana di bidang pelayanan tambatan kapal, perahu dan *speed boat* dan pelayanan ruang tunggu terminal penumpang.

Dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana dalam pelayanan kepada masyarakat, maka di dalam struktur organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan terdiri dari beberapa bidang dan sub bagian serta UPT (Unit Pelayanan Teknis) yang masing-masing mempunyai tugas masing-masing. Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibentuk yaitu untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang di lapangan, maka di lingkungan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) sesuai kebutuhan dan beban kerja atas usul Kepala Dinas. Adapun Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di Kabupaten Nunukan adalah: Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sungai Jepun, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sebatik, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sebuku Sembakung dan Unit Pelaksana Teknis Krayan.

Sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Nunukan, maka Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung menjadi salah satu lini pelayanan teknis bagi masyarakat khususnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan di bidang transportasi air dengan jalur Nunukan – Tarakan dan

sebaliknya serta daerah-daerah lain dalam wilayah propinsi Kalimantan Utara. Sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat yang ingin masuk Nunukan, maka pihak Dishubkominfo melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berusaha menyediakan fasilitas yang diperlukan oleh para konsumen. Selain fasilitas standar juga disediakan fasilitas penunjang agar konsumen merasa nyaman. Hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan kepada publik yang lebih baik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah pemakai jasa transportasi air dari dari ke Nunukan serta untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik lagi maka pelayanan angkutan laut atau sungai bekerjasama dengan pihak ketiga atau agen tiket dan pemilik kapal cepat (*speed boat*), yang melayani rute antar wilayah Kabupaten Nunukan khususnya yang berada di kecamatan-kecamatan di luar pulau Nunukan, kapal cepat dengan rute Nunukan - Tarakan.

Seiring dengan perkembangan Kabupaten Nunukan yang semakin pesat sebagai daerah transit, terutama bagi lalu lintas keluar masuknya barang dan manusia dari Indonesia ke Malaysia baik untuk perdagangan maupun untuk mencari kerja baik yang menggunakan sarana angkutan laut maupun udara, otomatis kabupaten Nunukan menjadi tempat transit yang sangat ideal. Dengan potensi tersebut, pemerintah daerah kabupaten Nunukan hendaknya bisa menangkap peluang tersebut dengan memberikan pelayanan publik terutama sarana dan jasa transportasi yang baik.

Namun saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi dan perubahan yang cepat yang diikuti dengan pergeseran nilai

kehidupan masyarakat, hendaknya perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Untuk itu diperlukan konsepsi-konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tujuan nasional.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelayanan kepelabuhanan khususnya pelayanan terhadap jasa penumpang yang terus-menerus dilakukan, namun kenyataannya pelayanan yang ada masih belum maksimal. Ada beberapa alasan mengapa hal ini belum maksimal dilakukan yang pertama adalah dasar hukum yang dipakai untuk melakukan pelayanan kepelabuhanan termasuk di dalamnya adalah pelayanan terhadap penumpang ini adalah masih menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.21 tahun 2007 Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan Oleh UPT. Kantor Pelabuhan dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL/2011 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional mengadopsi dari Standar Operasional serta Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Pada Dishubkominfo Kabupaten Nunukan. Dishubkominfo dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) sendiri belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus berlaku bagi *stakeholders* pelayanan kepelabuhanan, sehingga mengakibatkan : (1) pola birokrasi dan koordinasi di lapangan yang terkadang masih membingungkan pemakai jasa / konsumen; (2) budaya kerja pegawai yang rendah sehingga menjadi

penghambat peningkatan kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan dan (3) lemahnya kepatuhan, pengawasan dan sanksi bagi pelanggar aturan kepelabuhanan. Di samping itu kondisi dan fakta empirik berdasarkan hasil observasi yang dilakukan yaitu (1) prosedur pelayanan secara umum belum cukup baik, (2) waktu penyelesaian yang masih normatif, (3) biaya pelayanan yang sesuai dengan yang ada dalam aturan yang ada, (4) produk pelayanan yang dihasilkan masih standar, belum ada inovasi yang lebih, (5) sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, (6) kompetensi petugas pelayanan yang belum sesuai dengan posisinya dalam organisasi. Yang kedua, karena Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung ini adalah baru menjadi unit pelaksana teknis dinas yang berdiri sendiri pada tahun 2011, tetapi baru beroperasi melayani angkutan penumpang laut dengan moda transportasi kapal cepat/*speed boat* pada tahun 2012. Sebelumnya untuk *speed boat* yang melayani rute Tarakan – Nunukan keberangkatan dan ketibaan kapal melalui pelabuhan Tunon Taka. Namun karena banyaknya aktivitas kepelabuhanan dan agar lebih tertibnya pelayanan pemakai jasa kapal laut dengan rute pendek supaya lebih maksimal dan rapi, maka untuk pelayanan penumpang angkutan laut antar kota dalam propinsi dialihkan ke Liem Hie Djung merupakan pos kecil yang segala aktivitas pelayanannya masih melayani *speed boat* kecil dan kapal kayu / *dompeng* rute wilayah Nunukan yang hanya bisa di jangkau dengan angkutan laut, sehingga pelayanan dan fasilitas yang ada masih belum sesuai standar dan mengacu sepenuhnya pada aturan yang ada karena alasan sumber daya manusia dan kelengkapan sarana dan prasarana yang masih kurang. Akibatnya kondisi pelabuhan semrawut, penumpang yang akan naik kapal sering berebut dan kadang *speed boat* juga membawa penumpang berlebih.

Hal ini berdampak pada kenyamanan dan keselamatan penumpang agak terabaikan. Seiring dengan semakin pesatnya jumlah pemakai sarana pelabuhan, maka menuntut Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan untuk lebih meningkatkan pelayanan publiknya. Dengan alasan tersebut diatas maka Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung yang sebelumnya hanya pos kecil dibuatlah menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) tersendiri agar dapat melayani kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi laut yang baik dalam pelayanan fasilitas untuk penumpang maupun kapalnya.

Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan jasa penumpang pelabuhan sudah baik namun belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat pengguna pelabuhan. Adanya tuntutan agar aparaturnya lebih peka dan responsif dalam memberikan layanan, dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan dan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung sendiri. Dalam hal kenyamanan dan keselamatan penumpang juga masih kurang, karena sebagai konsumen sebagai pemakai jasa angkutan laut berhak atas pelayanan prima sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, kepelabuhanan, perkapalan, kenavigasian dan kepelautan dan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan. Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan adanya Standar Pelayanan kepada publik, hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:28) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan berkualitas. Standar pelayanan dimaksud adalah sesuai surat Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik meliputi : (1) pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan. Jika mengacu pada amanat Undang-Undang maka perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan dan jaminan kenyamanan dan keselamatan penumpang baik oleh pihak pengelola pelabuhan sendiri maupun oleh pengusaha pemilik kapal.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti Kualitas Pelayanan Publik terutama masalah pelayanan terhadap penumpang kapal angkutan laut di Kabupaten Nunukan khususnya Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung di Nunukan, apakah pelayanan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam penelitian ini penulis membatasi pada pelayanan jasa penumpang seperti pada paparan di atas, dan akan dibahas lebih lanjut, dengan judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan jasa penumpang di UPT. PLBL Liem Hie Djung dilihat dari perspektif *tangible* (bukti fisik/terjamah), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati)?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

Mendeskripsikan kualitas pelayanan khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut yang sudah dilaksanakan sampai dengan saat ini berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan dalam rangka kepuasan konsumen yaitu *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik/terlihat/terjamah), *Empathy* (empati)

### D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi penulis

selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang pelayanan publik khususnya pelayanan jasa penumpang.

#### 2. Bagi pemerintah

Memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan khususnya Dishubkominfo sebagai lembaga pemerintah yang memang terkait dengan teknis pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya pelayanan jasa penumpang kapal yang berupa skala prioritas agar tercipta pelayanan yang efektif demi tercapainya pelayanan publik yang optimal.

#### 3. Bagi pihak lain

Memberikan sumbangan pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya serta memberikan saran serta bisa menjadi masukan juga bagi konsumen pemakai jasa kepelabuhanan bahwa masalah pelayanan bukan hanya semata berasal dari pihak Dinas Perhubungan

pelayanan bukan hanya semata berasal dari pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika khususnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung saja tetapi juga adanya kesadaran dari konsumen pemakai jasa untuk juga memenuhi apa yang menjadi kewajibannya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:7) pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan konsumen dan organisasi. Definisi ini memberikan arti bahwa pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan kepada pemuasan kebutuhan dan keinginan melalui suatu proses pertukaran. Dalam hal ini pertukaran yang dimaksud adalah barang dan jasa, serta uang dan tenaga. Kegiatan pemasaran melibatkan dua pihak yang saling berinteraksi, di mana pihak yang satu menginginkan kepuasan, sedangkan pihak yang lainnya ingin memperoleh laba. Pihak-pihak yang dimaksud adalah produsen dan konsumen. Produsen menciptakan barang atau jasa sedangkan konsumen adalah pihak yang memiliki kebutuhan dan keinginan untuk dipenuhi. Jadi disebabkan karena adanya kepentingan dari masing-masing pihak, maka timbullah yang disebut pertukaran atau arus perpindahan barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Pemasaran juga merupakan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu system keseluruhan. Dikatakan sebagai suatu keseluruhan, karena pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen, menentukan harga yang sesuai,

menentukan cara-cara promosi yang tepat dan pola distribusi produk yang efektif.

Sedangkan menurut Stanton (2001:23), definisi pemasaran adalah suatu keseluruhan dari kegiatan - kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Sedangkan Swastha dan Irawan (2005:10) mendefinisikan konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuas kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Bagian pemasaran pada suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting dalam rangka mencapai besarnya volume penjualan, karena dengan tercapainya sejumlah volume penjualan yang diinginkan berarti kinerja bagian pemasaran dalam memperkenalkan produk atau jasa telah berjalan dengan benar.

Isi manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menguntungkan pembeli sasaran dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selanjutnya pemasaran juga mempunyai sasaran tertentu yaitu berusaha memberikan kepuasan bagi konsumen yang ada maupun pembeli yang potensial, sehingga pemasaran bukanlah suatu kegiatan yang statis sifatnya melainkan suatu kegiatan yang dinamis dari keinginan konsumen.

## 2. Konsep Kualitas

Menurut Feigenbaum (1991:7), pengertian kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Konsep tersebut sama dengan pendapat yang dikemukakan oleh Scherkenbach (2003:8) yang mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tertentu. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Gaspersz (2002:8) yang mendefinisikan kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk baik secara konvensional (karakteristik langsung dari suatu produk) maupun secara strategis (segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan) yang dispesifikasikan atau diterapkan. Kualitas produk dalam ranah modern sangat bergantung terhadap kebijakan perusahaan atau organisasi (manajemen) dalam melakukan pengelolaan produknya, mulai dari awal tujuan penciptaan produk, pembuatan, pengemasan, hingga penyalurannya.

Sementara itu di Indonesia sendiri, pengertian dari kualitas dan kriteria-kriteria untuk mengukur/menilai kualitas suatu produk/ layanan terhadap kepuasan konsumen adalah dengan membuat standar nasional terkait hal tersebut yaitu ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) dan SNI (Standar Nasional Indonesia). Pengertian kualitas menurut ISO 8402 dan SNI adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi

yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang dekat dengan masyarakat. Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh baik produk maupun prosesnya. Kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan/organisasi jasa. Setiap tahapan dalam proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya. Pengertian produk yang dapat berbentuk (*tangible*) atau kombinasi keduanya. Tiga kategori produk yang dapat didefinisikan disini adalah :

1. Barang (*goods*) misalnya : mobil, telepon dan lain-lain.
2. Perangkat lunak (*software*), misalnya : program komputer, laporan keuangan, prosedur, instruksi dalam sistem keuangan ISO 9000 dan lain-lain.
3. Jasa (*service*), misalnya : pendidikan, perbankan dan lain-lain.

Sedangkan pengertian dari konsep kualitas dalam pelayanan umum oleh Wykcof sebagaimana dikutip Tjiptono (1996:59), memberikan pengertian bahwa kualitas pelayanan sebagai “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Ini apabila jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan

yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk. Dalam *Total Quality Management*, kualitas dipandang lebih luas yang tak hanya menekankan pada aspek hasil akhir tetap juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen Uselac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa juga meliputi proses, lingkungan, manusia (Tjiptono & Diana, 2001:20)

Secara universal berikut adalah elemen-elemen yang menyangkut definisi kualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan konsumen.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus-menerus (*continous improvement process*) yang diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Konsep kualitas harus menyeluruh, baik produk maupun prosesnya.

Senada dengan hal tersebut, Tjiptono (1996:79) mengemukakan terdapat sejumlah manfaat yang diperoleh organisasi penyedia layanan apabila mampu menyelenggarakan layanan secara berkualitas, sebagai berikut :

1. Hubungan perusahaan / organisasi dengan konsumen/ pelangganya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pelanggan untuk pembelian ulang.

3. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan/organisasi.
4. Laba atau keuntungan dapat meningkat.

Sedangkan untuk sebuah kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan guna mencari kepuasan konsumen. Dalam usaha meningkatkan pelayanan, perusahaan atau organisasi juga harus mampu meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen.

### 3. Konsep Pelayanan Publik

Dalam teori Ilmu Administrasi Negara, hakikat dari pemerintahan suatu negara menyelenggarakan dua fungsi utamanya yaitu, fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan erat kaitannya dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum dan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai sebagai suatu Negara kesejahteraan.

Secara etimologi pengertian dari publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Sedangkan pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1995 : 571), pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan

publik, pada Bab I Pasal 1 Ayat 1, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada 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.

Berdasarkan dari beberapa pengertian pelayanan publik tersebut harus juga diikuti dengan perubahan cara pandang dan implementasinya, seperti yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:13), bahwa paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, akan memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah

yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah/bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum.

#### a. **Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011 : 20-23), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu :

##### 1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, bahan kebutuhan pokok masyarakat.

##### 2. Pelayanan umum

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakatnya terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : (a) pelayanan administratif; (b) pelayanan barang; (c) pelayanan jasa.

Hal tersebut juga sesuai dengan yang tercantum dalam klasifikasi pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004 : 185), jenis-jenis dari pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- (1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian;
- (2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk

memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lain-lain;

(3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal;

(4).Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah;

(5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus berdasarkan asas dan manfaat seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a) kepentingan umum;
- b) kepastian hukum;
- c) kesamaan hak;
- d) keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) keprofesionalan;
- f) partisipatif
- g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h) keterbukaan;

- i) akuntabilitas;
- j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) ketepatan waktu;
- l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Maka untuk dapat menilai atau mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah seperti dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, et. al (1990), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima baik berupa barang dan jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan public pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik. Bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Metode pengukuran pelayanan publik ini juga dikenal dengan metode *ServQual*. Bahwa *ServQual* merupakan metode yang paling populer yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ukuran dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Metode ini dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Pendekatan ini menegaskan bahwa bila kinerja meningkat lebih besar

daripada harapan, maka persepsi terhadap kepuasan jasa akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain *ServQual* (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan yang layanan sesungguhnya diharapkan atau di inginkan (*expected services*). Dalam metode *ServQual* ada 3 (tiga landasan utama), yaitu:

1. Kualitas pelayanan/jasa lebih sulit dievaluasi konsumen daripada kualitas barang;
2. Persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual;
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan/jasa.

Di dalam metode *ServQual* ini terdapat lima *gap* utama yaitu :

- 1). Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen (*knowledge gap*);
- 2). Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan;
- 3). Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan;
- 4). Gap antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*);
- 5). Gap antara pelayanan yang dipersepsikan dan pelayanan yang diharapkan.

Dalam Keputusan Menpan Nomor 63/2003, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yaitu :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yaitu peran serta masyarakat dalam penyeenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu dengan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan melaksanakan Keputusan Menteri ini maka setiap birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan jasa kepelabuhanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di mana terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

#### **b. Dimensi kualitas pelayanan**

Zeithaml dan Bitner (1996:118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan ada lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan jumlah dan penampilan karyawan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti informasi yang akurat, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan tiket, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan pelayanan tepat waktu.
3. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan konsumen, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu konsumen.
4. *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada konsumen, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, yang terdiri dari :
  - a. Kompetensi (*Competence*), meliputi ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan;
  - b. Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan;

c. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, dan prestasi.

5. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi:

- a. Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan;
- b. Komunikasi (*communication*), meliputi kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan;
- c. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

#### **4. Hubungan Antara Organisasi, kemampuan Aparat dan Sistem pelayanan Dengan Kualitas Pelayanan Publik**

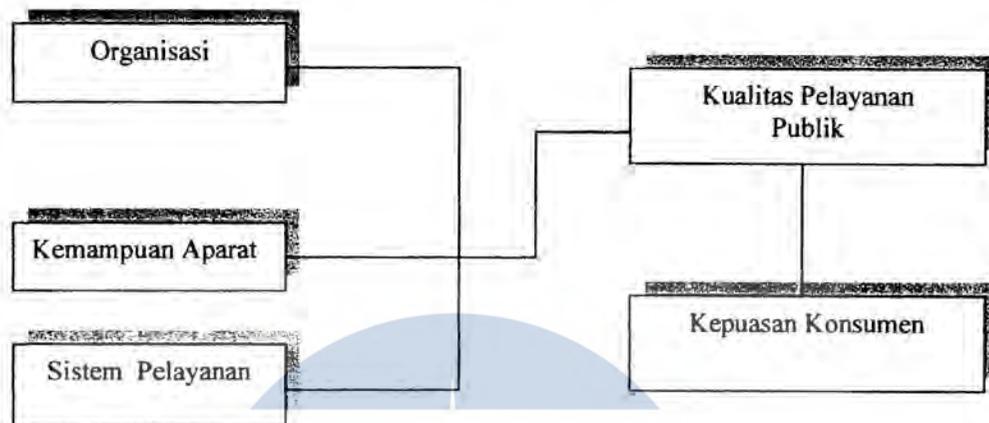
Dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan, Ketiga faktor ini saling berkaitan satu dengan yang lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya, baik buruknya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanannya, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik

pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.1

Konsep yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik



## 5. Konsep Jasa Penumpang

Menurut Philip Kotler seperti yang dikutip J. Supranto (2001 : 227) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Berdasarkan definisi ini maka pelayanan di pelabuhan dikategorikan pada kegiatan jasa karena dalam perusahaan pelabuhan terdapat beberapa kegiatan dan fungsi pelabuhan yaitu menunjang kelancaran, keamanan, ketertiban arus lalu lintas atau trafik (kapal, barang atau penumpang), menjaga keselamatan berlayat, tempat perpindahan intra dan atau antar moda dimana kegiatan-kegiatan tersebut tidak menghasilkan produk yang berwujud fisik.

Masih menurut Philip Kotler yang dikutip oleh J. Supranto (2000:22), untuk menilai kinerja pelabuhan harus didasarkan pada aspek

kualitas jasa. Kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Konsumen sebagai pihak yang menerima dan membeli pelayanan jasa, maka konsumen juga mempunyai penilaian kualitas jasa.

#### a. Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa memiliki 4 (empat) hal yang berbeda dari barang (Tjiptono, 1997:24), yaitu :

1. *Intangibility* ; jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki.
2. *Inseparability* ; Barang fisik diproduksi kemudian disimpan selanjutnya dijual dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediaannya, baik penyediaannya itu manusia atau mesin.
3. *Variability* ; Jasa bersifat *variable* karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variasi bentuk kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu :
  - a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.

- b. Melakukan standardisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*). Hal ini dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru jasa pelayanan.
  - c. Memantau kepuasan konsumen melalui sistem saran dan keluhan, survei konsumen dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.
4. *Perishability* ; Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

#### **b. Klasifikasi Jasa**

Untuk membedakan antara barang dan jasa banyak pakar yang melakukan klasifikasi jasa. Menurut Lovelock (2007:25), klasifikasi jasa dilakukan berdasarkan 7 kriteria yaitu :

1. Segmen Pasar; Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen dan jasa konsultasi hukum).
2. Tingkat Keberwujudan (*tangibility*); Berdasarkan kriteria ini jasa dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:
  - a) *Rented goods service*; Dalam jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula.
  - b) *Owned goods service*; Produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya atau dipelihara oleh perusahaan jasa.

- c) *Non-goods service*; Jasa personal bersifat *intangibile* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para konsumen.
3. Keterampilan penyedia jasa; Jasa terdiri dari *professional service* (misalnya konsultan manajemen, konsultan hukum, konsultan pajak dokter, perawat) dan *nonprofessional service* (misalnya supir taksi dan penjaga malam).
  4. Tujuan organisasi jasa; Jasa dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (misalnya penerbangan, bank dan jasa parcel) dan *non profit service* (misalnya sekolah, yayasan dan dana bantuan, panti asuhan, perpustakaan dan museum).
  5. Regulasi; Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *professional service* (misalnya pialang, angkutan umum dan perbankan) dan *non professional service* (seperti makelar, catering dan pengecatan rumah).
  6. Tingkat intensitas karyawan; Berdasarkan tingkat intensitas karyawan jasa dapat dikelompokkan menjadi 2 macam yaitu *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM dll) dan *people-based service* (seperti pelatih sepakbola, satpam, jasa akuntansi, konsultasi manajemen).
  7. Tingkat kontak penyedia jasa dan konsumen; Secara umum dapat dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter dan pegadaian) dan *low-contact service* (seperti bioskop).

## 6. Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam bisnis dan manajemen. Atribut kepuasan dan ketidakpuasan berpengaruh terhadap pelayanan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara asimetris oleh atribut level kinerja. Menurut Herzberg (1966:31), kualitas yang menarik (*attractive quality*) dimana kualitas ini memfokuskan pada hubungan antara kinerja obyektif dari atribut pelayanan dan kepuasan kerja terhadap atribut pelayanan. Sedangkan menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins (1987:305) mengemukakan bahwa kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Ada juga pendapat dari Kotler dan Kevin K. Keller (2008:30), perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil terhadap ekspektasi mereka.

Berdasarkan beberapa definisi konseptual tentang kepuasan pelanggan yang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi keseluruhan purna beli yang dapat dipersepsikan dengan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan hasil ekspektasi pelanggan.

Adapun definisi kepuasan pelanggan menurut Boone dan Kurtz (2007:11) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang atau jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pembeli. Konsep dari barang atau jasa yang memberikan kepuasan pembeli karena bisa memenuhi atau melebihi harapan mereka adalah hal yang penting bagi operasi perusahaan. Sebuah perusahaan yang gagal untuk memenuhi kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kompetitornya tidak akan bertahan di bisnis dalam waktu yang lama.

Sedangkan teori kepuasan menurut Krowninsky dan Steiber (1996:33), meliputi : *assesibility* atau keterjangkauan, *availability* atau ketersediaan sumber daya, kontinuitas pelayanan, efektivitas, keuangan, humanitas, ketersediaan informasi, pemberian informasi, kenyamanan lingkungan, kompetensi petugas.

Teori tentang kepuasan yang dikemukakan oleh Dutka yang meliputi 3 atribut yaitu :

1. *Attributes related to product*, merupakan atribut-atribut yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan/organisasi, meliputi : *value price relationship*, yaitu hubungan antara harga yang ditetapkan organisasi dengan yang harus dibayar oleh pelanggan dengan nilai yang diperoleh oleh pelanggan dalam mengkonsumsi produk tersebut.
2. *Attributes related to service*, merupakan atribut-atribut yang berkaitan dengan layanan yang meliputi : *guarantee* (jaminan), *warranty* (pernyataan dari kinerja), *delivery* (kecepatan, keakuratan ketepatan pengiriman produk jasa).
3. *Attributes related to purchase*, merupakan atribut-atribut yang berkaitan dengan pembelian, meliputi : komunikasi, reputasi organisasi, kemampuan organisasi, kemudahan yang diberikan pada pelanggan terhadap produk yang dihasilkan.

Untuk menilai atau melihat berhasil tidaknya suatu pelayanan jasa yang telah diberikan adalah seberapa besar tingkat kepuasan konsumen/pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2002:42) yang mendefinisikan kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara

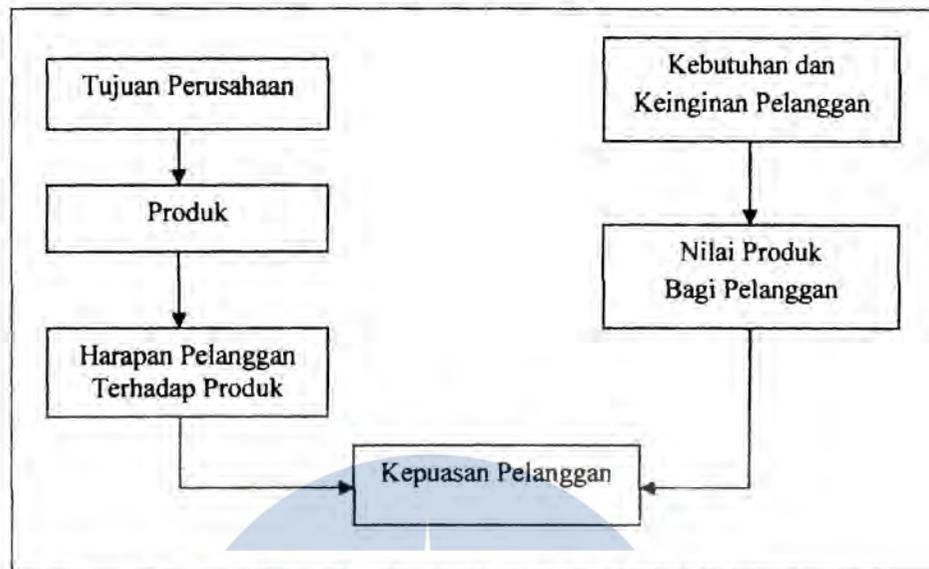
pelayanan atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Kotler (2002:43) juga mengatakan bahwa pelanggan yang puas pada umumnya :

- 1) Lebih lama setia;
- 2) Membeli lebih banyak, ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada;
- 3) Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya;
- 4) Tidak memberi perhatian pada merk pesaing;
- 5) Tidak terlalu peka terhadap harga;
- 6) Menawarkan ide nilai produk atau layanan pada perusahaan;
- 7) Lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin.

Sedangkan menurut Freddy Rangkuti (2006:30), kepuasan konsumen atau pelanggan adalah respon konsumen atau pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif, terutama untuk pelayanan publik. Tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

## Mengukur Kepuasan Pelanggan.

Gambar 1.2  
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Konsep Kepuasan Pelanggan (Freddy Rangkuti : 30)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:130) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

### 2. Survey Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan, yaitu :

- a. *Directly reported satisfaction*. Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
  - b. *Derived dissatisfaction*. Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
  - c. *Problem analysis*. Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu:
    - 1) Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan;
    - 2) Saran-saran untuk melakukan perbaikan.
  - d. *Importance performance analysis*, Analisis dimana responden diminta meranking berbagai elemen atau atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut dan juga meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.
3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)
- Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai serta berpura-pura menjadi pelanggan atau pembeli potensial dan melaporkan titik – titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.
4. Analisa Pelanggan Yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

## 7. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi publik dapat diukur dengan membandingkan SOP dengan realita.

Pengertian dari Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tjipto Atmoko (1994:2) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Tujuan dan manfaat dari adanya SOP adalah :

- 1) Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya
- 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap –tiap posisi dalam organisasi;
- 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait;
- 4) Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya;
- 5) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi;

- 6) Memberikan keterangan tentang dokumen – dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

Manfaat yang didapat dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya :

- a) Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis dalam sebuah dokumen tertulis. Semua kegiatan karyawan sudah tercantum dalam SOP sehingga mereka tahu apa yang harus dilakukan selama masa kerja;
- b) Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- c) Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ini merupakan standarisasi bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugasnya;
- d) Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan;
- e) Dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan. Jika karyawan bertindak tidak sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP) berarti dia memiliki nilai kurang dalam melakukan pelayanan;
- f) Dapat digunakan sebagai sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan system;
- g) Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit. SOP yang valid akan mengurangi

beban kerja. Bersamaan dengan itu dapat juga meningkatkan *comparability, credibility* dan *defensibility*;

- h) Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- i) Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

### **8. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Rangka Peningkatan Kualitas pelayanan Publik**

Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Jenny Potter (1988:61) dalam teorinya tentang konsumerisme (*The Theory of Consumerism*) yang berpendapat bahwa terdapat ketidakseimbangan antara mereka yang menyediakan barang dan jasa (*who provide*) dan mereka yang menerima barang dan jasa (*whom they are provide*), dimana penyedia/pemilik mengambil semua keuntungan dari keadaan ini. Untuk itu perlu menggeser keseimbangan agar berpindah ke pihak penerima/pelanggan/konsumen. Jenny Potter (1988:156) juga mengemukakan ada 5 (lima) faktor kunci yang memberikan dukungan struktural pada konsumen. Prinsip ini adalah : *aces* (akses), *choice* (pilihan), *information* (informasi), *redress* (ganti rugi), dan *representation* (keterwakilan).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen / pelanggan adalah :

- 1) Nilai, persepsi pelanggan atas apa yang telah diterimanya dari suatu produk.
- 2) Daya saing suatu produk dapat terjadi apabila keunikan dan kualitas pelayanannya disesuaikan dengan manfaat dan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen/pelanggan.
- 3) Persepsi pelanggan, proses individu untuk memilih, mengorganisasikan dan mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.
- 4) Harga yang ditetapkan oleh produsen dapat menunjukkan nilai kualitas produk bagi pelanggan.
- 5) Citra dari suatu produk dapat mempengaruhi persepsi produk terhadap kualitasnya.
- 6) Tahap pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan selama menggunakan beberapa tahap pelayanan.

De Vreye (1997:28), mengemukakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada 7 (tujuh) dimensi dan indikator yang harus diperhatikan :

- 1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator : pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuristik; dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
- 2) *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- 3) *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: mengacu keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan;

- mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; mendengar keluhan pelanggan.
- 4) *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal dimasa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
  - 5) *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat nonmaterial (*training*); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang resprinsif.
  - 6) *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
  - 7) *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Ada pula pendapat yang dikemukakan oleh Gespersz (1997 : 2), yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan , yaitu :

- a) Ketepatan waktu pelayanan;
- b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberika pelayanan;
- d) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;

- f) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- h) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi;
- j) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Yaitu pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Nilai yang sebenarnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap “P”, yaitu :

- 1) *Passionate* (gairah), menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain;
- 2) *Progressive* (progressif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi;
- 3) *Proactive* (proaktif), untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat;
- 4) *Positive* (positif), sikap ini mengubah suasana dan kegairahan interaksi dengan konsumen.

## 9. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen :

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
  - a. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
  - b. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
  - c. Manfaat yang diperoleh
  - d. Pengetahuan dan pengalaman
  - e. Sikap pelanggan terhadap keluhan
  - f. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
  - g. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar

layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- 1) Tingkah laku yang sopan;
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- 3) Waktu penyampaian yang tepat;
- 4) Keramahtamahan.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian tentang pelayanan publik dan pelayanan jasa kepelabuhanan sudah banyak dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faridah Baroroh (2014) dengan judul penelitian “Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dimensi-dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yang diharapkan, dianggap penting, dan memiliki kinerja yang baik dengan model kualitas pelayanan kefarmasian terhadap konsumen apotek di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasional deskriptif dan hasil penelitian disajikan dalam bentuk kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen apotek di Kota Yogyakarta puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi *Tangible* dan *Empathy*. Sedangkan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability* pasien kurang puas karena pasien beranggapan kinerja apotek masih rendah dibandingkan harapan konsumen.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kusmara Jiwantara dkk (2012) dengan judul penelitian Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Indonesia Provinsi Sulawesi Utara. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan pesuluh terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh pihak Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode Servqual yang merupakan suatu instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa. Pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual ini berdasarkan lima dimensi jasa yaitu *tangibles, reliable, responsiveness, assurance, empathy*). Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara mendekati ideal dengan tingkat kepuasan mendekati 88% yang menunjukkan bahwa pesuluh puas terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan.
3. Zeithaml et. al (1996) melakukan penelitian yang berjudul "*The Behavioural Consequences of Service Quality*". Dalam penelitian tersebut disajikan sebuah model konseptual tentang pengaruh *service quality* terhadap perilaku pelanggan perusahaan, yaitu apakah pelanggan tetap setia pada perusahaan atau meninggalkan perusahaan. Hasil kajian empiris dalam sebuah *multi company* yang berhubungan dengan tujuan perilaku pelanggan menunjukkan bahwa perilaku kesetiaan pelanggan dipengaruhi oleh *service quality*. Penemuan tersebut juga menunjukkan adanya perbedaan alami tentang *quality intentions* yang memiliki dimensi berbeda dengan behavioral intentions. Populasi dari penelitian *Valarie* dipakai untuk menguji hubungan antar kualitas layanan dengan *behavioral*

*intentions* baik yang bersifat *favorable* maupun *unfavorable*. Disamping itu penelitian ini juga mengungkapkan *behavioral intentions* yang ditunjukkan oleh konsumen berdasarkan pengalamannya mendapat masalah, dan penyelesaian masalah yang dialami pada saat mendapat layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Konsumen mempersepsikan kualitas layanan secara *inferior* kemungkinan akan menunjukkan perilaku pemutusan hubungan dirinya dengan perusahaan, dan akan melakukan *complain* terhadap perusahaan. *Behavioral intentions* dapat dipandang sebagai indikator yang memberi tanda apakah konsumen akan tetap setia atau berpindah.

Berikut adalah ringkasan dari kesimpulan penelitian terdahulu :

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

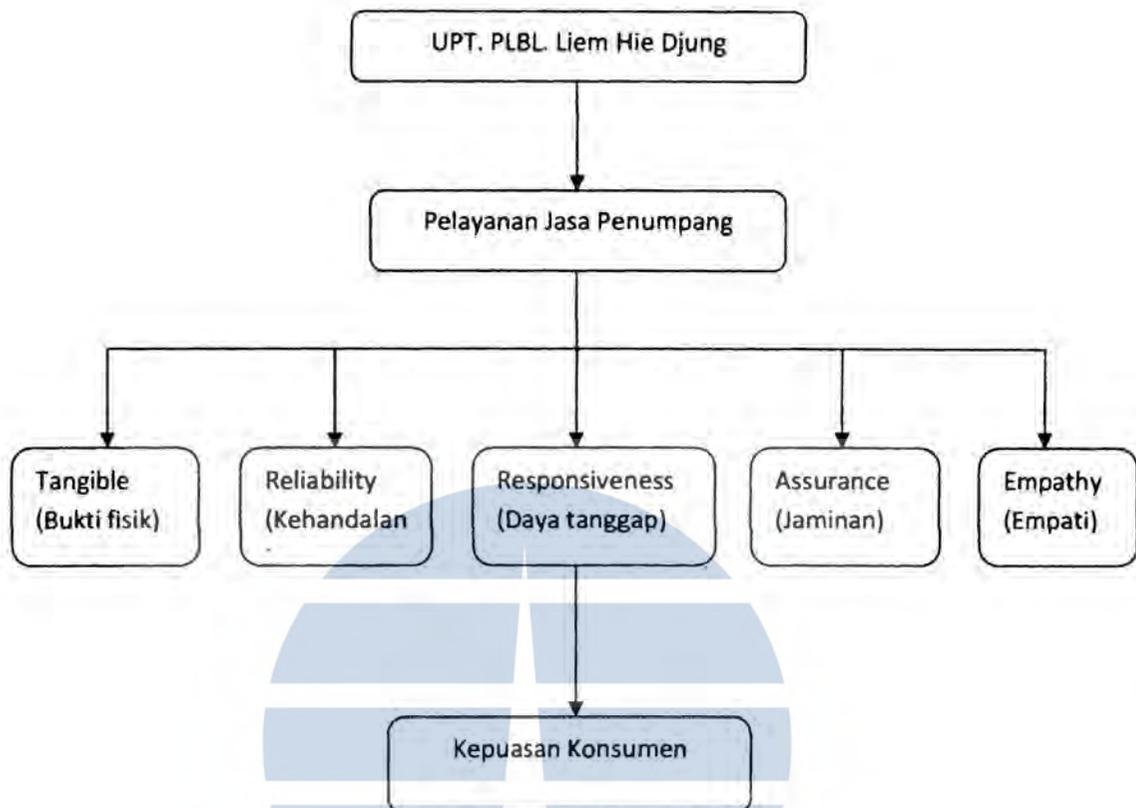
No	Peneliti	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1.	Faridah Baroroh (2014)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja karyawan dalam memberikan layanan pada konsumen.</li> <li>• Kualitas pelayanan kefarmasian.</li> <li>• Metode servqual untuk mengukur kepuasan konsumen</li> <li>• Harapan konsumen</li> </ul>	Kepuasan konsumen (pasien)	Aspek kinerja dan system pelayanan jasa seperti informasi dsb.
2.	Kuswara Jiwantara dkk (2012)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja pegawai dibalai Bahasa provinsi Sulut</li> <li>• Kualitas pelayanan yang diberikan</li> <li>• Metode pengukuran dengan Servqual</li> <li>• Harapan konsumen (pesuluh)</li> </ul>	Kepuasan konsumen (pesuluh)	Aspek kinerja dan jenis –jenis pelayanan,sarana dan prasarana.
3.	Zeithml et.al (1996)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi konsumen inferior terhadap pelayanan</li> <li>• Kualitas pelayanan</li> <li>• Reaksi konsumen</li> </ul>	Kepuasan konsumen	Behavioural intentions sebagai indikator keputusan akhir konsumen untuk setia/berpindah

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan yang peneliti akan lakukan untuk diteliti dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu aspek evaluasi dari terbentuknya Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan khususnya dalam hal ini adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) baik dari Dishubkominfo sendiri maupun dari pihak UPT. PLBL Liem Hie Djung sendiri. Hal ini akan membuat pihak dinas dan UPT sendiri mengalami kesulitan untuk mengetahui tingkat kualitas dari pelayanan jasa penumpang angkutan laut yang telah diberikan dan kepuasan konsumen. Karena belum ada standar baku sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan publik dan jasa yang telah diberikan.

### **C. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan tinjauan pustaka baik menyangkut landasan teori maupun hasil penelitian yang relevan, penulis mencoba menggunakan kerangka pikir sebagai berikut :



**Gambar 2.1****Kerangka Berpikir****D. Operasionalisasi Konsep**

Menurut Koentjaraningrat (1991:23), definisi konsep operasional didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat di uji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Dengan kata lain, definisi operasional berisi konseptual, indikator yang digunakan, alat ukur yang digunakan dan penilaian.

Maka untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan jasa penumpang di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan adalah dengan melakukan pengamatan langsung

proses pelaksanaan pelayanan jasa penumpang angkutan laut yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung, dengan merujuk operasionalisasi dengan menggunakan pendekatan Teori ServQual ( *Servis Quality Theory*). Karena tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan jasa terhadap penumpang angkutan laut sudah sesuai dengan Teori ServQual atau belum.

Dalam upaya membangun konsepsi tentang kualitas pelayanan penumpang angkutan laut seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, et.al (1990:46) adalah deskripsi pelayanan melalui perspektif :

- 1) *Tangible* (bukti fisik);
- 2) *Reliability* (kehandalan);
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap);
- 4) *Assurance* (jaminan);
- 5) *Empathy* (empati).

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan positifisme. Dalam pendekatan positifisme, penelitian menggunakan paradigma berpikir deduktif. Oleh karena itu penelitian ini bermula dari teori atau konsep yang dioperasionalisasikan lalu dicari datanya/faktanya di lapangan. Adapun definisi penelitian kualitatif menurut Moleong (2005 : 4) adalah sebagai berikut “Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.” Sedangkan Metode Deskriptif adalah menafsirkan dan menuturkan data yang ada kemudian dianalisis, sebagaimana dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat (1997 : 24) mendefinisikan deskriptif analisis sebagai berikut:

“Suatu metode yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menuliskan suatu keadaan atau peristiwa yang kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan dari masalah yang di bahas. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi”.

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung (UPT. PLBL. Liem Hie Djung) Kabupaten Nunukan, dengan pertimbangan lokasi penelitian yang sama dengan domisili peneliti sehingga mempermudah memperoleh data serta waktu, tenaga dan biaya yang digunakan bisa lebih efisien.

## B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Subyek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pemilihan informan didasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu dari peneliti sehingga akhirnya mendapatkan sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber.

Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah pihak-pihak yang memiliki wewenang menentukan kebijakan mengenai pelayanan penumpang dan keselamatan dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Berdasarkan kriteria tersebut. Maka informan penelitian ini adalah pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung, Kepala UPT, Koordinator Lapangan KSOP Nunukan yang merupakan perpanjangan tangan dari Syahbandar Nunukan, Agen tiket speed boat, dan konsumen/masyarakat/calon penumpang speed boat.

## C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini pengumpulan data didasarkan pada prinsip yang dianjurkan oleh *Naturalistic Approach* yang melekat pada tradisi ilmu sosial (Lofland & Lofland, 1984 : 25) mengarah pada situasi dan kondisi *setting* penelitian, kejadian yang dialami oleh subyek penelitian individu atau kelompok atas dasar latar belakang (biografi, sejarah dan hubungan) personal atau kelompok yang terjalin, dalam prosesnya mencakup tiga tahapan :

### 1. Persiapan memasuki kancah penelitian (*getting in*)

Agar proses pengumpulan data dan informasi berjalan sesuai rencana, peneliti terlebih dahulu telah menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan, baik kelengkapan bersifat administratif maupun semua masalah dan persoalan berhubungan dengan setting dan subyek penelitian

untuk mencari relasi awal. Ketika berusaha memasuki lokasi penelitian, peneliti harus menempuh pendekatan informal dan formal, serta juga harus mampu menjalin hubungan yang akrab dengan informan. Untuk itu agar diperoleh suatu data yang valid, peneliti melakukan adaptasi dan proses belajar dari sumber data tersebut dengan berlandaskan yang etis dan simpatik sehingga mengurangi jarak antara peneliti dan informan. Peneliti berperilaku sopan, baik dalam kata bahasa dan bertindak. Pada tahap ini diutamakan adalah bagaimana peneliti dapat diterima dengan baik pada waktu memasuki seting area.

## 2. Ketika berada dilokasi penelitian (*getting along*)

Pada saat peneliti memasuki lokasi penelitian, maka hubungan yang terjalin harus tetap dipertahankan. Kedudukan subyek harus dihormati dan diberikan kebebasan untuk mengemukakan semua persoalan, data serta informasi yang diketahui. Peneliti tidak boleh mengarahkan dan melakukan intervensi terhadap *worldview* subyek penelitian. Imajinasi dan daya nalar peneliti harus diasah dan dikembangkan untuk menangkap apayang disampaikan, tindakan apa yang dilakukan, apa yang dirasakan serta kerangka mental dari dalam yang dimiliki subyek (*emic*). Berdasarkan *emic* yang diperoleh, peneliti mencoba memahami, menafsirkan dan mencoba untuk membuat pemaknaan baru atas *worldview* peneliti (*etic*).

## 3. Pengumpulan data

Sesuai dengan bentuk penelitian kualitatif dan juga jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### a. Wawancara Mendalam (*in-depth interviewing*)

Wawancara jenis ini bersifat lentur dan terbuka, tidak terstruktur ketat, tidak dalam suasana formal, dan bisa dilakukan berulang pada informan yang sama. Pertanyaan yang diajukan bisa semakin terfokus sehingga informasi yang bisa dikumpulkan semakin rinci dan mendalam. Kelonggaran dan kelenturan cara ini akan mampu mengorek kejujuran informan untuk memberikan informasi yang sebenarnya.

b. Observasi Langsung

Observasi ini dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai observasi berperan pasif. Observasi langsung ini akan dilakukan dengan cara formal dan informal, untuk mengamati berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi di UPT. PLBL. Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.

c. Mencatat Dokumen (*content analysis*)

Teknik ini akan dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan arsip yang terdapat di UPT. PLBL. Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.

f. Studi dokumentasi dengan melakukan penelusuran dan identifikasi untuk melengkapi dan mempertajam data dari wawancara dan observasi. Studi dokumen dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan jasa penumpang, dengan demikian dari studi dokumen akan diperoleh gambaran jelas mengenai isi dan substansi pelayanan tersebut.

Dokumentasi tersebut berasal dari literatur catatan-catatan, dokumen dokumen atau bentuk tulisan lainnya yang memiliki

hubungan serta maupun meminjam data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Guna mendapat gambaran utuh menyangkut teknik koleksi data yang dilakukan adalah :

1. Menyusun rencana dan kerangka sementara mengenai pokok-pokok yang akan diteliti;
2. Mengumpulkan bahan-bahan mengenai berbagai tulisan, literatur, dokumen dan sumber-sumber yang berkaitan dengan tema permasalahan penelitian tersebut;
3. Memetakan situasi problematik dan kondisi yang terjadi di lapangan;
4. Memilih informan yang ada untuk dijadikan sebagai unit analisis atau subjek penelitian lalu melakukan wawancara yang mendalam;
5. Menganalisa terbitan buku, dokumen resmi, literatur, laporan, surat keputusan;
6. Melakukan tabulasi data;
7. Melakukan analisis data.

Menurut Moleong (2005 : 178), "salah satu teknik keabsahan data atau validitas data adalah keabsahan data konstruktif dengan menggunakan teknik triangulasi". Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data sebagai pembanding data. Dalam penelitian ini penulis memakai triangulasi data untuk mendapatkan data yang akurat yang diambil dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga penulis bisa menyimpulkan masalah yang ada melalui informasi dari informan dengan jelas. Sedangkan menurut Nasution (2003:115) triangulasi ini digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan

untuk memperkaya data. Selain itu juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

1. Mempersiapkan alat bantu peneliti/instrumen yaitu pedoman wawancara dan observasi.
2. Mempersiapkan Surat Ijin Penelitian yang ditujukan kepada instansi terkait dan informan penelitian.
3. Melakukan wawancara kepada informan penelitian terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti.
4. Pelaksanaan pengumpulan data baik data primer maupun sekunder.

#### **E. Metode Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dimana data yang diperoleh melalui penelitian kemudian dilaporkan apa adanya. Dalam penelitian ini, digunakan beberapa langkah dalam analisis data yaitu reduksi data dan penyajian data. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan di verifikasi.

Sehubungan penelitian ini akan menjawab permasalahan yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan jasa penumpang angkuta laut. Faktor – faktor melatarbelakangi dan memetakan realitas problematis yang

ada, maka dengan analisis yang bersifat deskriptif kualitatif segera dilakukan setelah melakukan wawancara, menghimpun data sekunder maupun literatur, sumber-sumber yang telah diterbitkan terkumpul secara lengkap.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, oleh sebab itu dalam penulisan ini, penulis menyajikannya dalam bentuk deskripsi analisis. Dalam menganalisis data, dilakukan pemaparan data kualitatif. Penyajian data yang penulis lakukan dibuat dalam bentuk tulisan rapi yang sistematis disesuaikan dengan sistematika pembuatan laporan penelitian. Yaitu dengan membandingkan antara aturan (Undang-Undang, Peraturan Menteri, dan lain-lain), dengan pelaksanaan pelayanan jasa penumpang yang telah dilakukan serta adanya beberapa kendala yang ada, maka dapat dirumuskan kesimpulan yang bisa dipergunakan sebagai bahan evaluasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan tentunya juga menjadi harapan masyarakat sebagai konsumen.

Sementara itu, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur. Yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan secara kaku. Selain itu dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Sedangkan data-data yang bersifat kuantitatif, digunakan data berupa angka dari jumlah penumpang dan yang berkaitan dengan komponen penunjang pelayanan, yang pada akhirnya ditafsirkan secara kualitatif, dan proses selanjutnya data yang sudah terkumpul akan diseleksi dan diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisis. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka data dan informasi yang telah berhasil diperoleh

terlebih dahulu diklasifikasikan kemudian dianalisis berdasarkan perspektif kerangka pemikiran yang digunakan.

Adapun proses pengolahan data dilakukan dengan cara :

1. Melakukan observasi seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari hasil penelitian, dan studi-studi pustaka yang berkenaan dengan masalah pelayanan publik;
2. Mengidentifikasi masalah, kompleksitas pelayanan publik dan implikasi yang berkembang kemudian mencocokkannya dengan kebenaran materiil. Menjabarkan temuan-temuan penelitian dalam bentuk analisis konseptual dan teoretis.
3. Menginterpretasikan gejala dan temuan penelitian berdasarkan temuan, pengetahuan dan pengalaman.

Menurut Miles dan Huberman (1992:16-20) dalam melakukan analisa dalam melakukan analisa, terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan dan menjadi suatu siklus serta interaksi antara alur yang satu dengan alur yang lainnya, antara lain :

- 1) Reduksi data, yaitu proses pemilihan, perumusan atau perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, di mana proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.
- 2) Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberi kemungkinan dilakukannya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini menuntut seorang penelitian untuk mampu mentransformasikan data kasar menjadi bentuk tulisan.
- 3) Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari seluruh konfigurasi kegiatan penelitian yang utuh dan dapat dilakukan selama

penelitian berlangsung verifikasi ini mungkin sesingkatnya. Pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti selama ini menulis dan meninjau ulang catatan-catatan lapangan, atau mungkin lebih seksama dan memakan tenaga yang lebih besar .

Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan triangulasi yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;(4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat;(5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, regulator dalam bidang pelayanan transportasi adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas – Dinas Daerah Kabupaten Nunukan, dimana pada saat itu masih bernama Dinas Perhubungan. Kemudian dirubah menjadi Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 23 Tahun 2008, dimana nama Dinas Perhubungan berubah menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Kemudian mengalami perubahan lagi menjadi Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas – Dinas Daerah Kabupaten Nunukan. Sedangkan dasar dari pembentukan dan berdirinya UPT. PLBL. Liem Hie Djung adalah Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan.

## 1. Sejarah Singkat Terbentuknya Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan

Pelabuhan laut Liem Hie Djung yang berada di Kabupaten Nunukan pada awalnya dibangun sebagai pengganti sebagai pengganti Pelabuhan Tunon Taka untuk rute antar bangsa yaitu Nunukan (Indonesia) - Tawau (Malaysia) dan dinamai Pelabuhan Internasional Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung. Nantinya Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung akan menjadi pos lintas batas yang akan lebih berfungsi sebagai pengatur keluar masuk penumpang dari Indonesia menuju Malaysia. Sebelumnya alur keluar masuk penumpang Masih bertumpuk dengan alur penumpang domestik di Pelabuhan Tunon Taka Nunukan yang berjarak sekitar 2 (dua) kilometer dari Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung. Alasan lain adalah adanya mobilitas pelintas batas dikawasan ini tiap tahun meningkat. Adanya Pos Lintas Batas Laut (PLBL) diharapkan dapat mempermudah pelayanan pelintas batas yang pada akhirnya dimaksudkan untuk menunjang perkembangan perekonomian masyarakat lokal, regional maupun nasional.

Melalui forum Sosek Malindo telah direkomendasikan kepada Pemerintah Indonesia untuk wajib menyediakan Pos Lintas Batas Laut khususnya yang berbatasan dengan negara tetangga yaitu negeri Sabah yang merupakan wilayah Malaysia Bagian Timur. Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berfungsi sebagai pelabuhan lintas barang keluar negeri Malaysia Tawau, yang merupakan kota terdekat yang berbatasan langsung dengan kabupaten Nunukan.

Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dibangun pada tahun 2003 dengan melalui proses sebagai berikut :

Pertama, pada tanggal 11 September 1996 diadakannya pertemuan di Negeri Sabah Malaysia yang menghasilkan kesepakatan bahwa pos lintas batas laut terletak di Sungai Pancang Nunukan (Indonesia) dan Wallace Bay Sabah (Malaysia).

Kedua, pada tanggal 18 September 1997 dilakukan pertemuan kedua di Balikpapan, Kalimantan Timur dan pada tanggal 3-4 September 1997 diadakan pertemuan ketiga di Kinabalu, Malaysia. Kemudian pada tanggal 6 Agustus 1999 pertemuan keempat di Balikpapan dan tanggal 25-26 Juli 2000 pertemuan kelima di kota Kinabalu, Malaysia yang menghasilkan bahwa lokasi pembangunan tetap mengacu pada hasil pertemuan pertama.

Ketiga, pada tanggal 30 Juli 2001 dilakukan pertemuan ke enam di Balikpapan, Indonesia dan terjadi perubahan lokasi pembangunan pos lintas batas untuk Indonesia berada di Sungai Bambang sedangkan untuk Malaysia berada di Wallace Bay.

Ke empat, pada tanggal 23-24 Juli 2002 pertemuan ketujuh di Sandakan, Malaysia dilanjutkan pertemuan ke delapan tanggal 6 Agustus 2003 di Surabaya yang mengacu pada pertemuan sebelumnya, kemudian pertemuan ke Sembilan pada tanggal 5-6 Agustus 2004 terjadi perubahan untuk Wallace Bay (Malaysia) yaitu pindah ke Sungai Imam Pasir Putih Tawau, Negeri Sabah dan untuk Indonesia dialihkan ke Liem Hie Djung Nunukan. Sehingga pada pertemuan terakhir Sosek Malindo memberikan rekomendasi kepada pemerintah Indonesia yaitu pemerintah Indonesia diwajibkan untuk menyediakan sarana Pos Lintas Batas Laut (PLBL) di

wilayah perbatasan khususnya wilayah Kabupaten Nunukan yaitu dengan membangun pelabuhan Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan sebagai sarana fungsi lintas internasional dalam pengawasan orang dan barang antar Negara ke luar negeri (Nunukan-Tawau) sehingga dengan kondisi wilayah daerah Kabupaten Nunukan merupakan wilayah strategis perdagangan.

Pekerjaan pembangunan Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung secara administrative telah diselesaikan pada 16 Maret 2010. Pos Lintas Batas Laut (PLBL) ini didirikan diatas lahan milik Pemerintah Kabupaten Nunukan sekitar 2 (dua) hektar. Sedangkan total anggaran yang digunakan untuk pembangunan ini adalah sebesar Rp. 41.891.797.000,00, yang terdiri dari APBD I sebesar Rp. 28.601.474.000,00 dan APBD II Rp. 13.290.323.000,00. Fasilitas yang dibangun yaitu parkir untuk kendaraan, gedung perkantoran serta fasilitas untuk tambatan kapal, dermaga penyeberangan. Sedangkan untuk pengeloannya dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Nunukan.

Namun karena letaknya ternyata berada di pertemuan tiga arus laut dihadapannya, yaitu antara Pulau Sebatik, Pulau Nunukan dan Pulau Kalimantan serta terdapat pula perputaran arus yang dapat membahayakan kapal yang melintas, akhirnya kapal yang ke Malaysia tetap berada di Pelabuhan Tunon Taka, sementara pelabuhan baru digunakan untuk rute penyeberangan dalam negeri yaitu, rute Nunukan – Tarakan, rute Nunukan – Sebuku, dan Nunukan – Sembakung.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan masyakat dan kebutuhan akan sarana dan prasarana angkutan laut yang baik maka Pos Lintas Batas

Laut (PLBL) Liem Hie Djung yang awalnya setingkat pos pelabuhan biasa dengan dipimpin oleh seorang kepala pos yang bertugas sebagai penanggung jawab dibawah naungan Bidang Laut. Seiring dengan perkembangan Kabupaten Nunukan yang pesat baik dari segi pembangunan maupun jumlah penduduk serta mobilitas masyarakat dan juga persaingan dengan sarana transportasi udara yang harganya semakin terjangkau, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan jasa khususnya angkutan penumpang yang lebih baik, maka Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan perlu untuk meningkatkan posisi PLBL Liem Hie Djung menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) sendiri, sehingga pelayanan jasa kepada masyarakat lebih maksimal. Sehingga pada 31 Agustus 2013 Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis yang dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis (Ka.UPT) yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan.



## 2. Lokasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan

Adapun Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berlokasi di jalan Bahari Kelurahan Nunukan Utara Kecamatan Nunukan Kode Pos 77482.

## 3. Visi dan Misi

Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung merupakan unit (bagian) dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan. Oleh Karena itu visi dan misi dari Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung juga merupakan visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan yaitu :

VISI : “Mewujudkan Kabupaten Nunukan sebagai centra transit dan jasa”

MISI :

- 1) Sumber Daya Manusia yang berkualitas;
- 2) Pelayanan publik yang prima;
- 3) Sistem serta sarana dan pasarana perhubungan bidang darat, laut dan udara serta informasi komunikasi;
- 4) Regulasi kemandirian serta moda transportasi;
- 5) Kemitraan *stakeholder*, pemerintah dan swasta;
- 6) Sosialisasi demi mensinkronkan antara program strategis Dinas Perhubungan dengan kultur masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan adalah pelayanan transportasi jasa penumpang angkutan laut dan sungai yang

melayani rute regional Nunukan – Tarakan dan rute Nunukan – daerah – daerah terpencil dan terisolasi dalam wilayah Kabupaten Nunukan yang hanya bisa di akses oleh transportasi air yang disebut dengan angkutan perairan perintis.

Karena tujuan utama dari Dinas Perhubungan adalah sebagai fasilitator pelayanan perhubungan dan transportasi baik darat, laut dan udara. Adapun tujuan dari penyeberangan perintis adalah untuk :

- 1) Menghubungkan daerah terpencil dan atau belum berkembang / terisolasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan angkutan perairan guna menunjang kegiatan mereka sehari – hari;
- 2) Menghubungkan daerah yang moda transportasi lainnya yang belum berkembang;
- 3) Menghubungkan daerah yang secara komersial belum menguntungkan untuk dilayani oleh operator angkutan laut. Untuk itu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan juga membuka rute penyeberangan perintis.

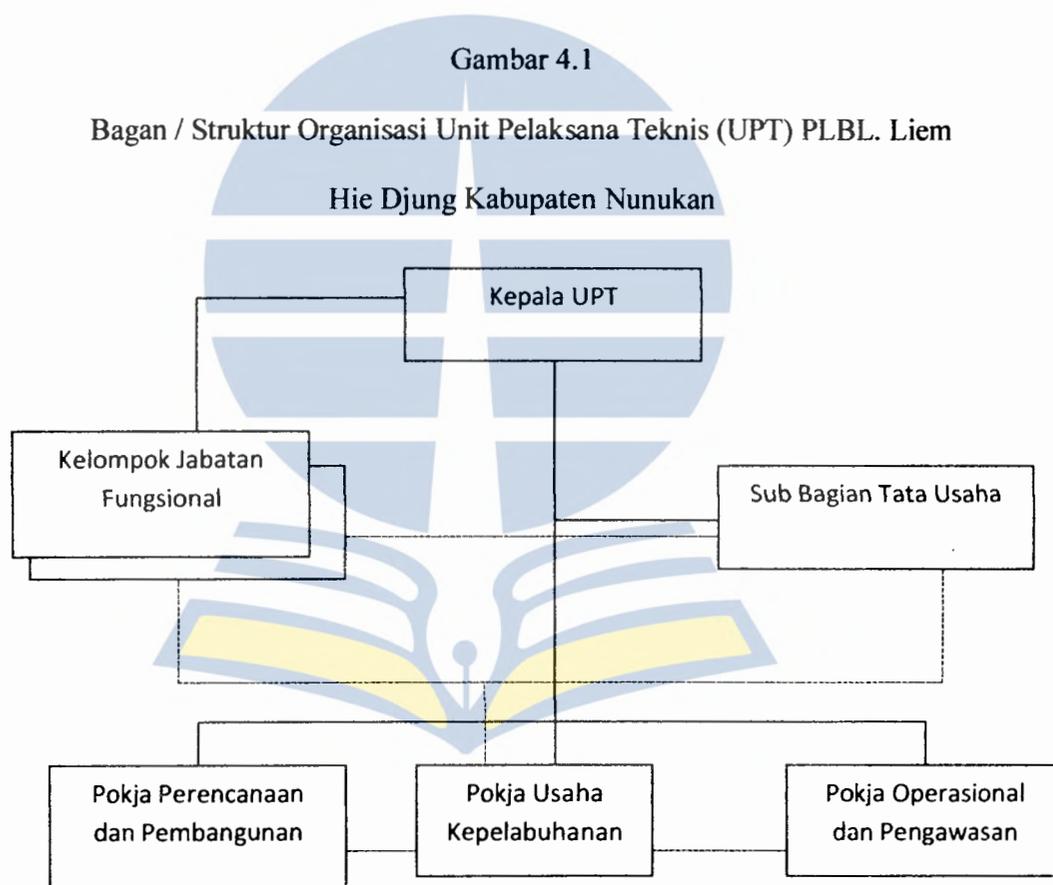
#### 4. Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai

- a. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.

Adapun susunan dan struktur organisasi berdasarkan Peraturan Bupati Nunukan Nomor 54 Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Pada Dinas Perhubungan pasal 8 ayat 1 adalah sebagai berikut :

- a) Kepala;
- b) Sub Bagian Tata Usaha;
- c) Pokja Perencanaan dan Pembangunan;
- d) Pokja Usaha Kepelabuhanan;
- e) Pokja Operasional dan Pengawasan;
- f) Kelompok Jabatan Fungsional.

Berikut ini adalah bagan organisasi dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan :



Sumber : UPT. PLBL. Liem Hie Djung

Keterangan :

\_\_\_\_\_ : Garis Hubungan Komando

----- : Garis Hubungan Koordinasi dan Fasilitasi

Penjelasan Gambar :

Pimpinan tertinggi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis (Ka.UPT) yang diisi oleh Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat dan kualifikasi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kepala Unit Pelaksana Teknis dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatan administrasi Unit Pelaksana Teknis. Kemudian adanya Pokja – Pokja yang terdiri dari Pokja Perencanaan dan Pembangunan, Pokja Usaha Kepelabuhanan dan Pokja Operasional dan Pengawasan. Pokja ini terdiri dari beberapa petugas yang menangani dan atau mengelola kegiatan atau urusan sesuai dengan bidang tugasnya masing –masing. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi sesuai dengan kedudukan dan kewenangannya masing –masing baik yang tugas dan fungsinya berkaitan langsung dengan pelayanan dilapangan kepada penumpang seperti Pokja Perencanaan dan Pembangunan maupun yang langsung berhubungan dengan konsumen/penumpang yaitu Pokja Kepelabuhanan dan Pokja Operasional dan Pengawasan. Komposisi Pegawai di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan secara keseluruhan adalah 56 orang, yang terdiri dari :

a) Kepala Unit Pelaksana Teknis (Ka. UPT) : 1 orang

Tugas pokok dari Kepala Unit Pelaksana Teknis adalah membantu Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan dan pengoperasian pelabuhan laut Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

b) Kelompok Jabatan Fungsional : -

Dilingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dapat ditetapkan jabatan tertentu berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan. Adapun kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis sesuai dengan bidang keahliannya masing – masing.

c) Sub Bagian Tata Usaha, yang terdiri dari :

1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha : 1 orang

2) Staf PNS : 4 orang

3) Staf Honorer : 10 orang

Tugas pokok dari Sub Bagian Tata Usaha adalah membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program kerja serta melaksanakan pengelolaan urusan umum dan perlengkapan, keuangan dan administrasi kepegawaian serta pelaporan tatalaksana rumah tangga di lingkungan Unit Pelaksana

Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

d) Pokja Perencanaan dan Pembangunan: -

Tugas pokok dari Pokja Perencanaan dan Pembangunan adalah membantu Kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung menyiapkan bahan penyusunan perencanaan teknis dan pembangunan sarana dan prasarana dan fasilitas lainnya di lingkungan UPT sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

e) Pokja Usaha Kepelabuhanan : -

Pokja Usaha Kepelabuhanan mempunyai tugas pokok membantu kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung menyiapkan bahan dan melaksanakan kegiatan pengusahaan di pelabuhan yang meliputi penyediaan dan / atau pelayanan jasa kapal, penumpang dan barang serta jasa kepelabuhanan lainnya sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

f) Pokja Operasional dan Pengawasan : -

terbagi dalam 4 *shift* : *Shift I*, *Shift II*, *Shift III* dan *Non Shift*. Masing – masing *shift* berjumlah 5 ditambah komandan regu 1 orang. Komandan regu dijabat oleh PNS sedangkan untuk anggota adalah pegawai honorer. Untuk yang *Non Shift* membawahi beberapa unit yaitu :

- |                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 1) Informasi                  | : 4 orang  |
| 2) Porter dan Pengawas Porter | : 5 orang  |
| 3) Cleaning Service           | : 10 orang |

4) Teknisi : 2 orang

5) Penjaga Malam/Keamanan : 1 orang

Pokja Operasional dan Pengawasan merupakan sub unit kerja yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala UPT melaksanakan pengaturan prosedur operasional dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan. Jadi Pokja ini merupakan bagian yang penting dari terselenggaranya pelayanan jasa penum[ang angkutan laut di PLBL. Liem Hie Djung, karena Pokja ini yang langsung berhubungan dengan konsumen.

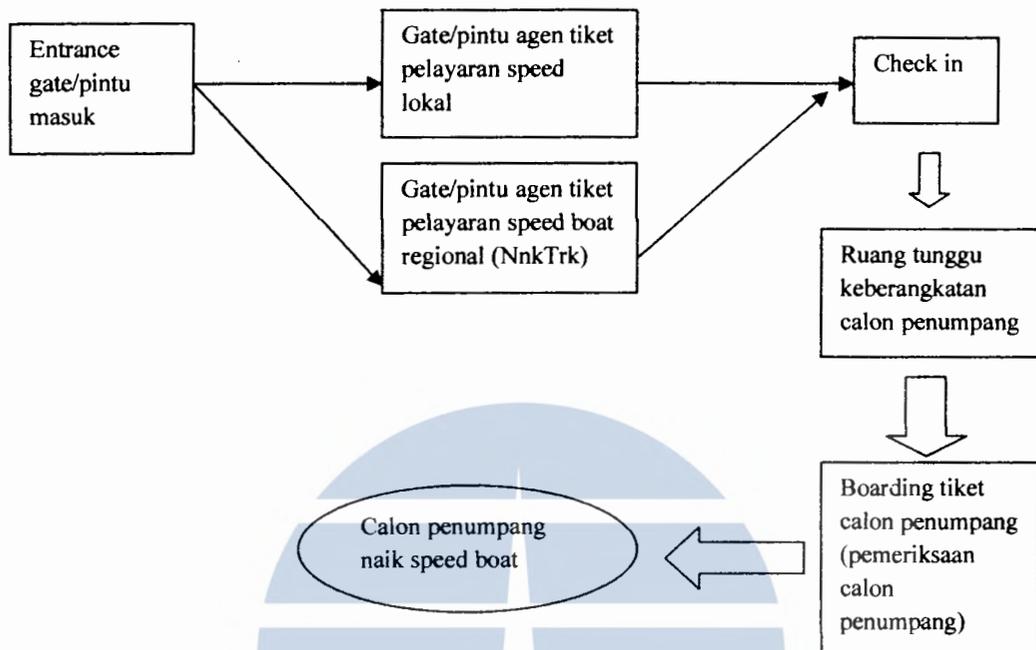
5. Mekanisme Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan.

Adapun alur mekanisme pelayanan jasa penumpang angkutan laut pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.2

Alur Mekanisme Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan



Penjelasan gambar :

Calon penumpang angkutan laut yang akan menggunakan jasa angkutan speed boat baik tujuan Nunukan – Tarakan ataupun tujuan lokal masuk melalui pintu gerbang utama yang terletak dibagian depan area pelabuhan PLBL. Di pintu masuk (*entrance gate*) calon penumpang dikenakan retribusi berupa tiket masuk/pas masuk terlebih dahulu seharga Rp. 2.000,00. Begitu sudah membeli calon penumpang dipersilahkan masuk dan kemudian petugas akan mengarahkan penumpang untuk membeli tiket untuk naik speed boat yang tersedia diloket – loket penjualan tiket sesuai dengan tujuan/rute yang diinginkan. Adapun tempat penjualan di samping pintu masuk gedung utama. Kemudian setelah membeli tiket speed boat, calon penumpang menuju tempat *check in* yang ada di depan ruang tunggu. Setelah calon

Adapun sarana transportasi yang melakukan pelayaran regional Nunukan -Tarakan sebanyak 8 (delapan) armada kapal cepat (*speed boat*), adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Data Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat yang melayani rute regional Nunukan - Tarakan

No.	Tahun	Jumlah Speed Boat	Penumpang Keberangkatan	Penumpang Ketibaan
1.	2012	7 unit	18.750 orang	16.760 orang
1.	2013	7 unit	80.658 orang	77.109 orang
2.	2014	8 unit	82.282 orang	80.077 orang
3.	2015	8 unit	81.881 orang	82.848 orang
Jumlah			263.571 orang	256.794 orang

Sumber : PLBL Liem Hie Djung

Sedangkan untuk wilayah lokal yang berada dalam Kabupaten Nunukan, namun hanya bisa dijangkau dengan angkutan laut dan sungai. Adapun jumlah armada speed boat yang melayani rute lokal tersebut serta jumlah penumpang yang melakukan aktivitas dengan menggunakan moda transportasi laut melalui PLBL. Liem Hie Djung adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Jumlah Penumpang Keberangkatan dan Ketibaan di PLBL. Liem Hie Djung Nunukan

No.	Tahun	Jumlah Speed Boat	Jumlah Keberangkatan Penumpang	Jumlah Ketibaan Penumpang
1.	2012	283 unit	22.364 orang	17.208 orang

2.	2013	167 unit	17.147 orang	15.778 orang
3.	2014	75 unit	10.962 orang	6.539 orang
4.	2015	185 unit	22.384 orang	14.896 orang
	Jumlah		72.857 orang	54.421 orang

Sumber : UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan

## B. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka deskripsi pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Nunukan adalah sebagai berikut :

### 1) Deskripsi *Tangible* (terjamah/bukti fisik)

Pelayanan kepada calon penumpang angkutan laut dilihat dari perspektif tangible (terjamah/bukti fisik) dapat diartikan sebagai tampilan fisik dari fasilitas fisik, pegawai yang ada dan material komunikasi dan peralatan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan yaitu berupa bangunan gedung yang dimiliki, pegawai yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung yang melakukan pelayanan kepada konsumen yaitu calon penumpang angkutan laut serta pengantar dan penjemput penumpang dan juga masyarakat yang menggunakan jasa pelabuhan. Serta material komunikasi dan peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL). Seperti wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan Bpk. Drs.

Petrus Kanisius HB, M.Si pada wawancara tanggal 24 April 2016, yang mengatakan bahwa :

“Untuk sarana dan prasarana yang dimiliki UPT. PLBL Liem Hie Djung adalah gedung kantor yang standar beserta fasilitas yang ada didalamnya serta tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat, dermaga ponton. Peralatan penunjang pelayanan juga tersedia, namun untuk fasilitas fisik ini memang ada kekurangan karena ada yang rusak dan tidak bisa digunakan seperti toilet dari tiga yang ada hanya ada satu yang bisa digunakan dan troli untuk meskipun ada tapi banyak yang rusak. Untuk petugas pelayanan sendiri kalau dari jumlah kurang seperti Danru dan Portir tapi untuk penampilan petugas dan kebersihan ruangan di PLBL baik. Sedangkan untuk material komunikasi juga tersedia dan untuk petugas pelayanan dilengkapi handy talky sebagai sarana komunikasi, tapi memang ada beberapa hal seperti petunjuk untuk *speed boat* tujuan lokal belum ada”.

Selanjutnya keterangan dari Kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan Bpk. Lisman, SAP pada tanggal 24 April 2016 yang juga menyatakan bahwa :

“Untuk sarana dan prasarana di UPT. PLBL. Liem Hie Djung adalah gedung kantor yang terdiri dari ruangan untuk administrasi pegawai, ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi, AC, toilet, mushola, loket penjualan tiket, kios penjual makanan, tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat, dermaga ponton. Adapun peralatan penunjang pelayanan adalah troli untuk angkut barang penumpang. Namun untuk saat ini jumlahnya kurang. Sedangkan untuk petugas dalam melaksanakan pelayanan mereka memakai seragam dinas harian Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, namun untuk saat ini jumlah portir kurang dan ada posisi Danru yang masih kosong. Kebersihan di area Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung juga selalu baik. Untuk penunjang pelayanan setiap petugas dibekali dengan handy talky sebagai sarana komunikasi, namun untuk fasilitas fisik, toilet hanya satu yang berfungsi dari tiga yang ada, untuk papan petunjuk keberangkatan *speed boat* tujuan lokal memang belum ada”.

Pendapat yang kurang lebih sama juga dikemukakan oleh Koordinator Lapangan/Danru Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Bpk. Amriadi dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Fasilitas yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan terdiri dari gedung

yang representatif yaitu : ada ruangan untuk kantor bagian administrasi, ruang tunggu penumpang yang dilengkapi fasilitas berupa toilet, mushola, televisi, AC, kios penjual makanan dan loket penjualan tiket. Tersedia juga halaman untuk tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan empat yang luas, dermaga pontoon untuk debarkasi dan embarkasi penumpang, petugas resepsionis untuk menginformasikan keberangkatan dan kedatangan speed boat. Petugas pelayanan menggunakan seragam dinas. Semua tempat yang ada di area PLBL dalam keadaan bersih. Hanya dari segi jumlah pegawai pelayanan masih kurang yaitu portir dan Danru, dan juga troli dan toilet yang hanya 1 yang bisa digunakan. Papan petunjuk juga masih kurang untuk yang *speed boat* tujuan lokal belum ada”.

Demikian juga yang dikemukakan oleh Sdri. Fince selaku staf pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL)

Liem Hie Djung Nunukan dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Untuk fasilitas di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Nunukan adalah sebagai berikut: gedung yang didalamnya terdapat kantor untuk administrasi pihak UPT, ruang tunggu penumpang yang dilengkapi dengan toilet, mushola, televisi, AC, kios makanan, loket penjualan tiket, dermaga ponton, meja resepsionis untuk tempat informasi keberangkatan dan kedatangan *speed boat*. Tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Petugas yang ada juga dibekali dengan *handy talky* sebagai sarana komunikasi, dalam menjalankan tugas sehari-hari para petugas juga memakai seragam. Hanya kekurangannya untuk fasilitas toilet diruang tunggu dari tiga yang ada hanya satu yang berfungsi baik, sedangkan untuk troli hanya hanya ada beberapa yang bisa dipakai dan juga petugas keamanan dari pihak kepolisian yang ditempatkan di PLBL Cuma dua orang. Namun banyak dari peralatan tersebut yang kurang berfungsi dan rusak berat sehingga hal tersebut mengganggu proses pelayanan penumpang disini”.

Sedangkan keterangan yang mendukung tentang perspektif tangible (bukti fisik) yang ada di PLBL Liem Hie Djung dikemukakan oleh Sdri. Hj.

Hadara sebagai agen *speed boat* dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Fasilitas yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung adalah gedung yang juga sebagai kantor UPT, ruang tunggu penumpang yang dilengkapi sarana hiburan seperti televisi, AC ruangan, toilet, mushola, kios yang menjual makanan ringan, loket penjualan tiket *speed boat*, dermaga ponton untuk naik dan turun penumpang ke *speed boat*. Kalau untuk fasilitas pendukung seperti troli untuk angkut barang,

Sdr. Hidayat selaku penumpang speed boat Minsen rute Tarakan pada wawancara tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

“Secara umum fasilitas baik dan tersedia, seperti fasilitas penunjang diruang tunggu yang luas dan kursi yang tersedia mencukupi, ada AC duduk, televisi, koran bacaan, CCTV, tong sampah. Hanya untuk fasilitas troli untuk membawa barang dari dan ke atas kapal itu jumlahnya masih kurang, sehingga kadang-kadang penumpang berebut. Para petugas juga kurang”.

Sedangkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Juni 2016 dengan sdr. Dewi penumpang *speed boat* Sulbar rute Nunukan – Sebuku mengatakan bahwa :

“Petugas melalui siaran dengan pengeras suara, juga belum ada penunjuk arah khususnya u “Kalau dari yang saya lihat fasilitas yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung ini cukup baik dan lumayan lengkap, yaitu ada loket untuk pembelian tiket, tempat chek in, tempat informasi, ruang tunggu penumpang dilengkapi dengan AC duduk dan TV, mushola, toilet, tempat parkir kendaraan, dermaga ponton untuk naik turun penumpang, troli untuk alat angkut barang, untuk alat komunikasi antar petugas mereka menggunakan handy talky dan para petugas pelayanan juga memakai seragam dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan untuk fasilitas di *speed boat* ada *life buoy* (pelampung) jaket keselamatan, radio komunikasi di ruang kemudi dan manives, nomor kursi penumpang. Tapi kekurangannya adalah trolinya kurang, toiletnya ada tiga tapi cuma satu yang bisa berfungsi baik, tidak ada informasi tertulis tentang jadwal keberangkatan kapal yang bisa penumpang lihat, karena informasi hanya disampaikan oleh petugas secara lisan saja oleh ntuk *speed boat* tujuan lokal”.

Sedangkan berdasarkan observasi dilapangan membuktikan bahwa untuk perlengkapan :

- Lokasi di dermaga angkutan laut UPT. PLBL Liem Hie Nunukan yang juga satu lokasi dengan kantor administrasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) sehari –hari dan juga tempat pelayanan penumpang dan dermaga. Untuk fisik gedung terdiri dari ruang kantor, tempat parkir untuk kendaraan roda dua dan empat, tempat informasi

keberangkatan dan ketibaan *speed boat* yang sekaligus juga tempat resepsionis, meja *chek in*, ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC duduk, kipas angin, TV, toilet, mushola, kios makanan, dermaga ponton untuk embarkasi (naik) dan debarkasi (turun) penumpang ke speed boat, troli untuk alat angkut barang.

- Petugas pelayanan terdiri dari : Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah tiga orang yang bertindak sebagai Koordinator Lapangan/Komandan Regu, sedangkan untuk anggota adalah pegawai honorer, meliputi petugas bagian informasi, petugas *chek in*, petugas lapangan, portir berjumlah tiga orang. Di tambah dengan adanya petugas tambahan yang diperbantukan oleh instansi terkait yaitu dari Kantor syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Nunukan berjumlah dua orang yang bertugas sebagai pengawas dan keselamatan angkutan dan penumpang dan dari Kepolisian Resort Nunukan berjumlah dua orang yang bertugas untuk membantu pihak Unit pelaksana Teknis (UPT) dalamantisipasi gangguan keamanan dan peredaran barang terlarang/narkoba dan sebagainya.

Tabel 4.4

**Daftar Petugas Bagian Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT)  
Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan**

No	Nama Petugas	Posisi	Keterangan
1.	-	Ketua Pokja Perencanaan dan Pembangunan	PNS
2.	Zainal Abidin, A.md	Ketua Pokja Usaha Kepelabuhanan	PNS
3.	-	Ketua Pokja Operasional dan Pengawasan	PNS

Untuk posisi ketua Pokja yang ada, hanya Ketua Pokja Usaha dan Kepelabuhanan saja yang sudah terisi, sedangkan untuk Ketua Pokja Perencanaan dan Pembangunan dan Ketua Pokja Operasional dan Pengawasan masih kosong.

Khusus untuk Pokja Operasional dan Pengawasan terbagi dalam tiga shift dan satu non shift yang berjumlah 18 orang, seperti berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Daftar Petugas Pokja Operasional dan Pengawasan per shift**

No	Uraian	Posisi	Keterangan
A.	Shift I		
1.	Kamaruddin, A.md	Komandan Regu	PNS
2.	Marthinus Tambing, SE	Anggota	Honorar
3.	Baharuddin Sarani, A.md	Anggota	Honorar
4.	Sangkan Buana	Anggota	Honorar
5.	Husin	Anggota	Honorar
6.	Sainuddin	Anggota	Honorar
B.	Shift II		
1.	Jamiluddin, A.md	Komandan Regu	PNS
2.	Pariman, A.md	Anggota	Honorar
3.	Dominggus, A.md	Anggota	Honorar
4.	Maskur	Anggota	Honorar
5.	Adi Kasim	Anggota	Honorar
6.	Baharuddin Abbas	Anggota	Honorar
C.	Shift III		
1.	Muhammad Guntur, A.md	Komandan Regu	PNS
2.	Antonius Toya, SE	Anggota	Honorar
3.	Marthinus Tambing, A.md	Anggota	Honorar

4.	Imansyah	Anggota	Honorer
5.	Selamet	Anggota	Honorer
6.	Badar Saleh	Anggota	Honorer

Sedangkan untuk petugas Pokja Operasional dan Pengawasan Non Shift berjumlah 22 orang, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Daftar Petugas Pokja Operasional dan Pengawasan Non Shift

No.	Uraian	Posisi	Keterangan
1.	Agus Salim Hamid	Komandan Regu	PNS
2.	Ekawati, A.md	Bagian Informasi	Honorer
3.	Imansari Eka S	Bagian Informasi	Honorer
4.	Rachmawati	Bagian Informasi	Honorer
5.	Hamid Ahmad	Pengawas Porter	Honorer
6.	Askar	Porter	Honorer
7.	Ferdy	Porter	Honorer
8.	Muhammad Yani	Porter	Honorer
9.	Yusran	Porter	Honorer
10.	Hari Subianto	Teknisi	Honorer
11.	Hidayat	Teknisi	Honorer
12.	Udin	Penjaga Malam/Keamanan	Honorer
13.	-	Pengawas Cleaning Service	-
14.	Petronela M.	Cleaning Service	Honorer
15.	Juliana W	Cleaning Service	Honorer
16.	Sarlota P	Cleaning Service	Honorer

17.	Lusia B	Cleaning Service	Honoror
18.	Yulia V	Cleaning Service	Honoror
19.	Yohanes S	Cleaning Service	Honoror
20.	Antonius	Cleaning Service	Honoror
21.	Martha T	Cleaning Service	Honoror
22.	Klara N	Cleaning Service	Honoror
23.	Maria Goreti	Cleaning Service	Honoror

Untuk Pokja Operasional dan Pengawasan posisi yang masih kosong adalah Pengawas Cleaning Service.

Pihak Dinas Perhubungan komunikasi dan Informatika Nunukan khususnya Unit pelaksana teknis (UPT) Pos Lintas batas Laut (PLBL) juga mengadakan kerjasama dengan Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Nunukan untuk pengawasan keselamatan pelayaran, dan dari pihak KSOP menempatkan dua personelnnya yaitu Koordinator KSOP satu orang dan anggota satu orang. Sedangkan kerjasama dengan Polres Nunukan dalam kaitannya untuk membantu keamanan pelabuhan PLBL, maka pihak Polres Nunukan menempatkan dua personel polisi yang setiap hari bergantian bertugas di dermaga ponton satu orang dan di pintu keluar gedung satu orang.

Berikut ini adalah daftar barang inventaris yang terkait dengan pelayanan langsung kepada penumpang di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung.

**Tabel 4.7**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Di Ruang/Area : Informasi**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Meja receptioner	-	3 buah 1 buah	3 1	- -	- -	Receptioner Petugas Retribusi (chek in)
2.	Kursi biru (roda)	Fil	1 buah	1	-	-	
3.	Kursi hadap		5 buah	5	-	-	
4.	Lampu neon box		1 buah 1 buah	1 1	- -	- -	Bagasi Informasi
5.	Sound system		2 buah	2			1 set 16 buah
6.	Kursi warna – warni	Donati	1 set	1	-	-	1 set 4 dudukan
7.	HT	Icom	1 buah	1	-	-	
8.	Radio amplifier		1 buah	1	-	-	
9.	Kipas angin	TH	1 buah	1	-	-	
10.	CCTV	Icom	1 buah	-	-	1	
11.	Tong sampah	Stil	1 buah	1	-	-	
12.	Papan informasi	-	1 buah	1	-	-	
13.	Gorden	-	12 rol	12			
14.	Papan nama UPT	-	1 buah	1	-	-	
15.	Kursi hadap	-	1 buah	2	-	-	
16.	Tabung pemadam	Gunnebo	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.8**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Di Ruang/Area : CCTV**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Meja kerja	Sucipta	6 buah	6	-	-	
2.	Kursi hadap		1 buah	1	-	-	
3.	Lemari arsip	File Safe	2 buah	2	-	-	
4.	Komputer	Acer	1 buah	1	-	-	
5.	UPS		1 buah	1	-	-	
6.	Filing cabinet	File Safe	1 buah	1	-	-	

7.	Televisi	Sharp	1 buah	-	-	1	
8.	AC split	Panasonic	1 buah	1	-	-	
9.	Tabung pemadam	Gunnebo	9 buah	9	-	-	Keluar 4 sisa 5
10.	Timbangan digital	Shimadzu	1	1	-	-	
11.	Sound system		1 set	6	-	-	1 set 6 buah
12.	Printer laser jet	HP (P1005)	2 buah	2	-	-	
13.	UPC	ICA	1 buah	-	1	-	
14.	Tabung mesin daf (pressure)	New Shimizu	1 buah	1	-	-	
15.	Lambang garuda		1 buah	1	-	-	
16.	Tongkat kamera	Exel	1 buah				
17.	CCTV		3 buah	-	-	3	
18.	Telepon digital	Panasonic	1 buah	1	-	-	
19.	Mesin elektronik	Brother	2 buah	2	-	-	
20.	Mesin tik manual	Brother	1 buah	1	-	-	
21.	Telepon genggam	Panasonic	1 buah	1	-	-	
22.	Remote control pintu procek		1 buah	1	-	-	
23.	Krisbow plasma	LCD braket	1 buah	1	-	-	
24.	Adaptor metal	Denkyu	1 buah	1	-	-	
25.	Shimadzu		1 buah	1	-	-	
26.	Shimazu instalasi		1 buah	1	-	-	
27.	HT	Motorola, Icom, Antron	7 buah	-	-	7	
28.	Pengeras suara	TOA	7 buah	5	-	2	
29.	Mesin daf	Shimizu	3 buah	3	-	-	
30.	Garet super wand		3 buah	2	1	-	

Tabel 4.9  
Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang  
Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung  
Di Ruang/Area : Ruang Tunggu Penumpang Domestik

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Kursi warna – warni		5 set	17	2	1	1 set 4 dudukan
2.	AC duduk	Polytron	4 buah	4	-	-	
3.	Kipas angin	TH	1 buah	1	-	-	
4.	Televisi	Sharp	1 buah	1	-	-	
5.	Rak Koran	-	3 buah	3	-	-	
6.	Papan peta	-	4 buah	4	-	-	
7.	Pintu proceck	-	1 buah	1	-	-	

8.	Sound system	-	2 buah	2	-	-	
9.	CCTV	-	1 buah	-	-	1	
10.	Lampu neon box	-	1 buah	1	-	-	toilet
11.	Tong sampah steel	Stil	1 buah	1			
12.	Lampu neon box	-	1 buah	1	-	-	Mushola
13.	Sajadah besar Sajadah kecil	- -	2 buah 2 buah	2 2	- -	- -	Mushola Mushola
14.	Lampu neon box	-	1 buah	1	-	-	Keberangka tan
15.	Tabung pemadam	Gunnebo	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.10**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Pintu Samping**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	X-ray	-	1 buah	1	-	-	
2.	Gorden	-	13 rol	13	-	-	
3.	CCTV	-	1 buah	-		1	
4.	Meja sekuriti	-	1 buah	1	-	-	
5.	Mesin daf	Shimizu	1 buah	1	-	-	
6.	Profl	-	7 buah	7	-	3	
7.	Troli	-	20 buah	-	20	-	Tidak ada ban.
			5 buah	-	5	-	
8.	Pintu proyektor	-	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.11**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Polisi**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Meja kerja	Sucipta	1 buah	1	-	-	
2.	Kursi roda	FU	1 buah	1	-	-	
3.	Kursi hadap		1 set	3	-	-	1 set 3 dudukan
4.	AC split	Panasonic	1 buah	1	-	-	
5.	Gorden		3 rol	3	-	-	
6.	Lemari arsip	File Safe	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.12**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Agen Tiket Domestik (Tarakan)**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Kursi single biru	Fil	5 buah	5	-	-	
2.	Meja kerja	Sucipta	30 buah	30	-	-	
3.	Tempat sampah stainless steel	Stil	1 buah	1	-	-	
4.	Tempat sampah biasa	-	1 buah	1	-	-	
5.	Kursi panjang plastik	-	1 set	5	-	-	1 set 5 dudukan
6.	Pot bunga	-	1 buah	1	-	-	
7.	CCTV	-	1 buah	1	-	-	
8.	Rambu dilarang parkir	-	1 buah	1	-	-	
9.	Sound system	-	1 buah	1	-	-	
10.	Neon box (dilarang parkir)	-	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.13**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Agen Lokal**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Kursi single biru	Fil	4 buah	4	-	-	
2.	Meja kerja	-	3 buah	3	-	-	
3.	Kursi stainless	Chitose	1 set	2	-	1	1 set 2 dudukan
4.	Papan rambu (stop)	-	1 buah	1	-	-	
5.	Pot bunga	-	1 buah	1	-	-	
6.	Tempat sampah stainless steel	Stil	1 buah	1	-	-	
7.	Tempat sampah besar	-	4 buah	1	-	-	3 hilang
8.	Keset kaki	Chevlcoke	1 buah	1	-	-	
9.	Papan informasi	-	1 buah	1	-	-	
10.	Sound system	-	1 buah	1	-	-	

**Tabel 4.14**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Pos I**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	HT	Icom	1 buah	-	1	-	
2.	Dispenser	Gea	1 buah	-	1	-	
3.	Kursi	Fil	2 buah	2	-	-	
4.	Kursi panjang stainless steel		1 set	3	-	-	1 set 3 dudukan
5.	Lampu neon	-	2 buah	-	2		
6.	Pot bunga	-	4 buah	3	-	1	1 Pecah
7.	Rambu dilarang parkir	-	1 buah	-	-	-	
8.	Tong sampah stainless steel	Stil	1 buah	1	-	-	
9.	Pengeras suara	TOA	1 buah				

**Tabel 4.15**  
**Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang**  
**Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung**  
**Ruangan/Area : Pintu 3 dan Pintu 4**

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Meja security		2	2	-	-	
2.	Kursi single (biru)	Fil	3	3	-	-	
3.	Kursi single biru roda	Fil	1	1	-	-	
4.	Tempat sampah stainless steel		1 buah	1	-	-	
5.	Meja kerja		1 buah	1	-	-	
6.	Neon box (dermaga)		1 buah				
7.	HT	Motorola	1 buah	-	-	1	
8.	Sound system		1 buah	1	-	-	
9.	CCTV		2 buah	-	-	2	Tidak berfungsi
10.	Neon box		1 buah	1	-	-	Tempat penjemputan penumpang
11.	Plang papan nama UPT. PLBL		1 buah	1	-	-	

Tabel 4.16  
 Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang  
 Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung  
 Ruang/area : Trestle Menuju Ponton 1

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Kursi panjang biru (plastik)		1 set	4	1	-	1 set 5 dudukan
2.	Neon box (selamat jalan)		1 buah	1	-	-	
3.	Neon box (dermaga)		1 buah	1	-	-	
4.	Televisi (21 inch)	Panasonic	1 buah	-	-	1	
5.	Meja counter pengawas		1 buah	1	-	-	
6.	Lifebuoy		2 buah	2	-	-	
7.	Kursi single biru	Fil	2 buah	2	-	-	
8.	HT	Motorola	1 buah	1	-	-	
9.	Neon box (toilet)		1 buah	1	-	-	
10.	Tempat sampah stainless steel	Stil	1 buah	1	-	-	
11.	Sound system		1 buah	1	-	-	
12.	CCTV		2 buah	-	-	2	

Tabel 4.17  
 Daftar Inventaris Barang Bagian Pelayanan Jasa Penumpang  
 Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung  
 Ruang/area : Trestel menuju Ponton 2 dan 3

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan Barang			Ket.
				Baik	Kurang Baik	Rusak Berat	
1.	Neon box (selamat jalan)	-	1 buah	1	-	-	
2.	Neon box (dermaga 2)	-	1 buah	1	-	-	
3.	Sound system	-					
4.	Kursi panjang	-	4 set	20	-	-	1 set 5 dudukan

Dari data inventaris barang tersebut ada beberapa barang yang kondisinya dan rusak berat (tidak berfungsi). Barang – barang tersebut adalah :

Tabel 4.18  
Daftar Inventaris Barang Yang Rusak Berat di UPT. PLBL.  
Liem Hie Djung

No.	Nama Barang	Merk	Jumlah	Ruangan/Area
1.	CCTV	Icom	1 Buah	Informasi
2.	CCTV	-	3 buah	CCTV
3.	Televisi	Sharp	1 buah	CCTV
4.	Kursi warna-warni	-	1 buah	Ruang tunggu penumpang domestik
5.	CCTV	-		Ruang tunggu penumpang domestik
6.	CCTV	-	1 buah	Pintu samping
7.	Profil	-	3 buah	Pintu samping
8.	HT	Motorola	1 buah	Pintu 3 dan 4
9.	CCTV		2 buah	Pintu 3 dan 4
10.	Televisi	Panasonic	1 buah	Trestle menuju ponton 1
11.	CCTV		2 buah	Trestle menuju ponton 1

- Bagi pemilik speed boat, agen tiket dan awak speed boat, memang untuk motoris dan kondektur kapal tidak memakai seragam, tapi speed boat sudah dilengkapi alat-alat tulis berupa manives penumpang yaitu daftar penumpang yang naik speed boat berdasarkan nama speed boat dan tiket yang dibeli, life jacket (baju pelampung) untuk penumpang, radio orari sebagai sarana komunikasi dalam aktivitas kerjanya.

Jika hal tersebut dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan atau *ServQual*, maka dimensi *tangible* yaitu penampilan fisik seperti gedung dan ruangan pelayanan penumpang, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, jumlah karyawan dan

penampilan karyawan. Maka berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan dilapangan adalah sebagai berikut :

Gedung kantor bagus dan terdapat beberapa ruangan yang berfungsi sebagai pelayanan yaitu, area parkir kendaraan, ruang untuk petugas keamanan, ruang loket karcis, tempat informasi dan tempat check in, ruang tunggu penumpang baik untuk penumpang domestik (Tarakan) maupun rute lokal, dermaga ponton untuk naik turun penumpang ke kapal. Untuk gedung bangunan semuanya dalam keadaan dan berfungsi dengan baik sesuai dengan standar yang ada.

Kebersihan yang menjadi perhatian utama dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung adalah dengan *cleaning service* yang selalu siap siaga jika ruangan – ruangan yang ada mulai terlihat kotor sigap melakukan tugasnya dengan cepat. Hal ini sesuai dengan konsep dari *ServQual* bahwa kebersihan merupakan salah satu unsur penting dari dimensi *tangible* dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kenyamanan ruangan juga menjadi salah satu *point* perhatian yang selanjutnya yaitu dengan adanya fasilitas tambahan penunjang pelayanan seperti yang ada diruang tunggu yaitu kursi ruang tunggu, AC duduk, kipas angin, televisi, tempat sampah, mushola, toilet, troli untuk alat angkut barang bawaan penumpang, dan CCTV. Namun dari beberapa fasilitas tersebut ada beberapa yang kurang baik kondisinya seperti troli yang ada 20 buah yang kondisinya kurang baik tapi sebenarnya masih bisa dipergunakan tetapi karena rodanya rusak jadi tidak digunakan lagi. Sedangkan untuk yang kondisi rusak berat memang sudah tidak dapat

difungsikan lagi. Jika hal ini dikaitkan dengan konsep *ServQual* maka hal tersebut menjadi faktor yang menghambat proses pelayanan kepada penumpang. Begitu juga dengan jumlah petugas, tidak adanya ketua Pokja membuat membuat semua hal Koordinator lapangan langsung melapor/berkoordinasi ke Kepala UPT.

## 2) Deskripsi *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan sumber informasi yang diperoleh dari Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan Bpk. Petrus Kanisius HB pada wawancara tanggal 24 April 2016 yang menyatakan bahwa :

“Dari segi kehandalan pelayanan untuk penumpang cukup baik seperti informasi keberangkatan dan ketibaan kapal yang sesuai jadwal kecuali jika memang ada kendala misalnya cuaca buruk atau kapal ada gangguan itu masalah lain dan sifatnya insidental, Untuk kondisi normal selalu sesuai dengan jadwal. Untuk tiket sudah tersedia di loket yang ada di area pelabuhan Liem Hie Djung, dan pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika juga bekerjasama dengan beberapa pihak ketiga sebagai agen tiket dengan tujuan mempermudah calon penumpang mendapatkan tiket. Namun terkadang yang masih menjadi masalah adalah karena adanya kekurangan personel (tidak adanya ketua pokja) serta beberapa peralatan yang rusak terkadang hal ini menjadi kendala dalam hal penanganan keluhan konsumen.

Pernyataan dari Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Nunukan tersebut kurang lebih sama yang dikatakan oleh Bp. Lisman, SAP selaku kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung pada wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Jika dilihat dari segi kehandalan pelayanan yang telah diberikan memang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai yang kurang pada terutama pada posisi Ketua Pokja, sehingga terkadang keluhan dari konsumen kurang cepat direspon karena

keterbatasan personel. Namun jika dari sisi ketepatan jadwal, informasi yang berhubungan dengan keberangkatan dan ketibaan kapal, tiket kapal sudah tersedia di area PLBL Liem Hie Djung, bahkan pihak PLBL juga sudah bekerjasama dengan beberapa pihak sebagai agen tiket kapal cepat khusus untuk rute domestik (Nunukan – Tarakan) ”.

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh Bpk. Amriadi selaku Koordinator Lapangan/Danru dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Kehandalan pelayanan bisa dikatakan kurang maksimal dikarenakan tidak adanya Ketua Pokja yang menjadi Koordinator untuk masing – masing pelayanan. Namun untuk semua informasi kepada calon penumpang yang terkait tentang kapal semua disampaikan secara akurat, tersedia juga loket penjualan tiket kepada penumpang yang berada di area pelabuhan serta penyediaan layanan lainnya”.

Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Sdri. Fince sebagai staf pelayanan penumpang di UPT. PLBL. Liem Hie Djung pada wawancara tanggal 24 April 2016 yang menyatakan bahwa :

“Dari staf pelayanan penumpang UPT. PLBL sendiri berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang meskipun dengan kondisi yang terbatas karena banyak peralatan dan prasarana yang tidak bisa berfungsi baik dan juga kekurangan personel”.

Pernyataan yang kurang lebih sama juga dikemukakan oleh Bpk. Andi Hasri selaku Koordinator KSOP Nunukan pada wawancara dengan peneliti pada tanggal 24 April 2016 :

“Memang dari segi pelayanan kepada calon penumpang sudah cukup baik, tapi belum maksimal seperti penanganan keluhan konsumen . Hal ini terjadi karena pihak UPT. PLBL Liem Hie Djung terkendala dengan tidak adanya Ketua Pokja terutama Pokja Operasional dan Pengawasan yang memang bertugas sebagai penanggung jawab utama dalam pelayanan penumpang. Sedangkan untuk informasi yang dibutuhkan konsumen, pelayanan diusahakan tepat waktu dan sebagainya”.

Terkait dengan kehandalan pelayanan ini juga disampaikan oleh agen tiket speed boat Hj. Hadara pada wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Jika dilihat dari sisi kehandalan pelayanan konsumen, apa yang sudah dilakukan oleh pihak UPT. PLBL. Liem Hie Djung sudah cukup bagus walaupun tidak bisa dikatakan baik mengingat keterbatasan dari sarana dan parasarana pendukung serta kurangnya personel”.

Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Sdr. Hidayat salah seorang penumpang *speed boat* Minsen rute Nunukan – Tarakan dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup baik namun dari sisi kehandalan masih kurang terutama dalam penanganan keluhan penumpang yang memerlukan tindak lanjut lebih jauh masih lambat”.

Selanjutnya pernyataan yang dikemukakan oleh Sdri. Dewi penumpang *speed boat* Sulbar rute Nunukan – Sebuku pada wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Untuk kemampuan petugas memang bisa diandalkan tetapi masih kurang maksimal, terutama dalam hal penanganan keluhan konsumen, terkadang tindak lanjutnya agak lambat. Mungkin karena petugas kurang dan peralatan terbatas. Kalau dari sisi keakuratan informasi yang dibutuhkan konsumen serta yang lainnya cukup baik”.

Sedangkan berdasarkan observasi lapangan, dapat dideskripsikan bahwa dari pihak petugas pelayanan memberikan informasi sesuai dengan yang butuhkan oleh konsumen. Hal ini bisa dilihat dari informasi keberangkatan dan ketibaan kapal diumumkan menjelang jam keberangkatan kapal dan ketibaannya di pelabuhan tujuan berikut dengan nama *speed boat* yang akan berangkat, tujuannya, jam ketibaan ditujuan dengan cara memberikan pengumuman lewat pengeras suara.

Namun jika dari sisi kehandalan petugas masih belum maksimal. Hal ini dipengaruhi karena tidak adanya posisi Ketua Pokja khususnya Pokja Operasional dan Pengawasan yang masih kosong. Pihak UPT, PLBL, Liem Hie Djung setiap tahun sudah mengusulkan hal tersebut kepada kantor pusat yaitu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan, namun sampai sekarang belum juga ada penempatan pegawai untuk posisi tersebut. Memang untuk posisi Ketua Pokja harus memiliki latar belakang dan kualifikasi pendidikan yang sesuai, namun dari jumlah pegawai yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang mempunyai kualifikasi pendidikan sesuai dengan posisi tersebut masih sedikit sekali, jadi sampai dengan sekarang posisi tersebut masih kosong. Dan yang mempengaruhi kehandalan pelayanan selama ini juga keterbatasan peralatan yang menunjang pelayanan. Banyaknya peralatan yang rusak menjadi salah satu penghambat kurang maksimalnya pelayanan atas masalah atau keluhan konsumen. Sedangkan untuk keluhan konsumen tidak pernah menyampaikannya secara tertulis karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan tidak pernah ada konsumen yang menyampaikan keluhan/saran tertulis pada kotak saran yang telah disediakan di pintu masuk gedung pelabuhan. Selama ini keluhan atau saran disampaikan secara lisan kepada petugas yang ada. Karena menurut mereka bisa lebih cepat dan penanganan dan tindak lanjutnya.

Berikut adalah yang terkait dengan informasi yang berkenaan dengan jadwal speed boat.

Tabel 4.19

**Jadwal Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat Jurusan Nunukan – Tarakan**

No.	Nama Speed Boat	Jam Keberangkatan dari Nunukan	Jam Ketibaan di Tarakan
1.	SB. Dewa Sebakis	07.20	09.30
2.	SB. Tri Putri	07.40	10.15
3.	SB. DC 10	08.00	10.30
4.	SB. Minsen	08.20	11.30
5.	SB. Sadewa	11.30	13.45
6.	SB. Sinar Baru	12.15	14.20
7.	SB. Malindo Tri Putra	13.00	15.15
8.	SB. Menara Indah Niklas	13.30	15.30
1.	SB. Sinar Baru	13.30	15.30
2.	SB. Malindo Tri Putra	13.35	15.40
3.	SB. Menara Indah Niklas	13.40	15.50

Untuk harga tiket yang tercantum tersebut adalah harga tiket pada tahun 2015. Naik atau turunnya harga tiket dipengaruhi atau menyesuaikan dengan harga bahan bakar minyak (BBM).

Tabel 4.20

## Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Speed Boat Untuk Jurusan Lokal

No.	Trayek/Lintas	Jumlah Speed Boat			
		2012	2013	2014	2015
1.	Nunukan – Sebuku	77	59	17	90
2.	Nunukan – Seimanggaris	86	21	4	7
3.	Nunukan – Sebakis	72	64	28	56
4.	Nunukan – Sei Ular	11	2	4	1
5.	Nunukan – Tabur	5	0	1	0
6.	Nunukan – SP.II Srinanti	1	0	0	1
7.	Nunukan – Seruyung	10	21	21	30
8.	Nunukan – Binalawan	3	0	0	0
9.	Nunukan – Liang Bunyu	0	0	0	0
10.	Nunukan – Kanduangan	11	0	0	0
11.	Nunukan – Bebatu	0	0	0	0
12.	Nunukan – Batulamampu	0	0	0	0
13.	Nunukan – Tanjung Selor	3	0	0	0
14.	Nunukan – Sei Nyamuk	2	0	0	0
15.	Nunukan – Sembakung	2	0	0	0
Jumlah		283	167	75	185

Berdasarkan konsep *ServQual*, maka pelayanan yang baik adalah kemampuan dari petugas memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan seperti memberikan informasi yang dibutuhkan

konsumen secara akurat, penanganan terhadap konsumen dari mulai datang sampai naik ke kapal begitu juga sebaliknya, kemudahan pemesanan tiket dan penyediaan pelayanan yang tepat waktu.

Jika mengacu pada hal tersebut, maka implementasi pelayanan penumpang angkutan laut di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dapat dideskripsikan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh para petugas di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung masih kurang dari sisi keandalannya (*reliability*). Hal tersebut dipengaruhi oleh ketiadaan Ketua Pokja sebagai koordinator dalam hal pelayanan langsung kepada konsumen serta banyaknya peralatan dan sarana yang rusak sehingga menghambat pelayanan.

### 3) Deskripsi Responsiveness (daya tanggap)

Dalam wawancara dengan Bpk. Drs. Petrus Kanisius HB, M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan selaku induk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“kalau dari segi respon dan kesigapan petugas dalam membantu dan melayani konsumen para petugas sudah berusaha melakukan sebaik – baiknya. Namun memang terhambat di kurangnya jumlah petugas pelayanan, serta pengetahuan”.

Hal ini juga disampaikan oleh Bpk. Lisman, SAP selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

“Respon dan daya tanggap petugas kami dalam melayani konsumen sudah cukup baik, namun memang keterbatasan pengetahuan dan SDM yang membuat daya tanggap petugas masih kurang maksimal”.

Pendapat yang kurang lebih sama juga dikemukakan oleh Bpk. Amriadi sebagai Koordinator Lapangan/Danru dalam pelayanan penumpang dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

“Kalau dalam segi kesigapan petugas dalam pelayanan kepada konsumen berusaha melakukan sebaik-baiknya, walaupun masih kami rasa kurang karena keterbatasan jumlah anggota”.

Pendapat yang mendukung juga dikemukakan oleh Sdri. Fince sebagai staf dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung pada wawancara tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

“Kami memang mengakui dari segi kehandalan memang menghadapi masalah yang terkait dengan keterbatasan jumlah petugas dan terkadang itu yang menghambat pelayanan karena tidak semua keluhan penumpang bisa kami layani”.

Tentang hal tersebut juga dikemukakan komentar yang mendukung seperti komentar dari Bpk. Andi Hasri selaku Koordinator Lapangan KSOP Nunukan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

”Dari sisi daya tanggap dan kesigapan petugas disini kami sudah berusaha sebaik-baiknya. Semua kebutuhan dan pelayanan kepada konsumen diberikan dengan baik. memang keterbatasan jumlah petugas hal tersebut yang menggagu proses penanganan keluhan dari penumpang, tetapi untungnya sampai dengan saat ini belum ada keluhan yang berarti dari kosnumen”.

Pendapat yang mendukung dikemukakan oleh Ibu Hj. Hadara sebagai agen tiket rute Nunukan – Tarakan dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Daya tanggap dan kesigapan petugas dalam hal pelayanan kepada konsumen cukup baik. Semua diusahakan semaksimal mungkin agar calon penumpang puas”.

Mengenai hal ini ada pendapat dari salah satu penumpang speed boat Minsen yaitu Sdr. Hidayat rute Nunukan – Tarakan pada wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Petugas pelayanan disini melakukan tugasnya dengan baik. Semua keluhan konsumen bisa diselesaikan karena itu juga merupakan kerja tim yang bekerja dengan kompak”.

Pendapat yang serupa juga dikemukakan oleh Sdri. Dewi sebagai penumpang speed boat Sulbar rute lokal Nunukan – Sebuku dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Kalau dari kesigapan dan daya tanggap petugas terhadap konsumen saya kira sudah baik. Mereka berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik agar konsumen puas”.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan dimensi responsiveness (daya tanggap) bisa dideskripsikan yaitu untuk membuat agar pelayanan kepada konsumen bisa berjalan lancar, maka pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung salah satunya dengan memberlakukan system shift atau pembagian dinas kerja/jam kerja secara bergiliran dalam bertugas. Tujuan diberlakukannya pelayanan dengan sistem shift agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen bisa berjalan dengan lancar dan baik walaupun itu pada hari libur sekalipun. Berikut adalah daftar petugas pelaksana pelayanan angkutan laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung.

Tabel 4.21

**Daftar Petugas Pelayanan Angkutan Laut di Unit Pelaksana Teknis  
(UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan**

No.	Nama Petugas	Jabatan	Shift
Shift I			
1.	Kamaruddin, A.Md	Danru Shift I (PNS)	I
2.	Marthinus Tambing, SE	Anggota (Honorar)	I
3.	Baharuddin Sarani, A.Md	Anggota (Honorar)	I
4.	Husin	Anggota (Honorar)	I
5.	Sainuddin	Anggota (Honorar)	I
Shift II			
6.	Jamiluddin, A.Md	Danru Shift II (PNS)	II
7.	Pariman, A.Md	Anggota (Honorar)	II
8.	Dominggus, A.Md	Anggota (Honorar)	II
9.	Maskur	Anggota (Honorar)	II
10.	Adi Kasim	Anggota (Honorar)	II
11.	Baharuddin Abbas	Anggota (Honorar)	II
Shift III			
12.	Muhammad Guntur, A.Md	Danru Shift III (PNS)	III
13.	Antonius Toya, SE	Anggota (Honorar)	III
14.	Marthinus Tambing, A.Md	Anggota	III

		(Honorar)	
15.	Imansyah	Anggota (Honorar)	III
16.	Selamet	Anggota (Honorar)	III
17.	Badar Saleh	Anggota (Honorar)	III

Untuk jam dinas/kerja bagi Danru Shift adalah sebagai berikut :

- 1) Dinas pagi jam 08.00 Wita sampai dengan 20.00 Wita;
- 2) Dinas malam jam 20.00 sampai dengan 08.00 Wita.

Sedangkan untuk anggota jam kerja dimulai pada pukul 07.00 Wita sampai dengan 16.30 Wita yang berlaku dari hari senin sampai dengan hari minggu.

Adapun pelayanan yang baik menurut metode *ServQual* adalah *responsiveness* atau daya tanggap respon atau kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat sigap, kerja tim yang baik, kecepatakan karyawan dalam menanggapi pertanyaan konsumen, pemberian pelayanan ekstra dalam rangka memenuhi dan membantu segala yang dibutuhkan konsumen.

Jika hal tersebut dikaitkan dengan kondisi ideal berdasarkan metode pelayanan *ServQual* maka dapat dikatakan bahwa apa yang sudah dilakukan dan dikerjakan oleh para petugas di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung sudah memenuhi kriteria dalam konsep *ServQual* tersebut. Hal ini ditandai dengan tidak adanya keluhan konsumen dan komentar yang positif dari konsumen terkait

dengan respon dan kesiapan para petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

#### 4) Deskripsi *Assurance* (jaminan)

Dalam wawancara dengan Bpk. Drs. Petrus Kanisius HB, M.Si dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 yang mengatakan bahwa :

“Dari segi jaminan akan pelayanan memang ada beberapa hal yang belum bisa maksimal, karena memang di UPT. PLBL. Liem Hie Djung belum ada SOP pelayanan secara khusus, acuan kerjanya hanya berdasarkan pada SK Kontrak Kerja saja, Hal tersebut yang terkadang kita juga agak kesulitan untuk mengukur dan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan petugas yang bersangkutan. Serta juga kurangnya tenaga keamanan pelabuhan, seperti sapat dan bantuan personel kepolisian yang hanya ada dua”. Kalau dari segi keamanan kapal sudah sesuai dengan aturan perundangan yang ada”.

Pendapat selanjutnya juga dikemukakan oleh Bpk. Lisman, SAP selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Pelayanan kepada konsumen pemakai jasa angkutan laut disini hanya berdasarkan pada prosedur aturan dari Undang- Undang dan juga Perbup pembedaan UPT. PLBL Liem Hie Djung saja, karena memang khusus untuk SOP pelayanan disini memang belum ada, jadi kami melakukan pelayanan seperti apa adanya, disamping itu juga masalah kompetensi petugas juga menjadi masalah karena dari jumlah petugas yang ada hanya Danru yang mempunyai kompetensi dibidang transportasi laut, sedangkan untuk anggota yang bertugas adalah pegawai honorer yang biarpun berlatar pendidikan pelayaran tetapi posisinya sebagai honorer yang menghambat proses pengambilan keputusan cepat dilapangan, serta kurangnya jumlah petugas keamanan. Namun tetap juga memperhatikan sisi keselamatan dan kepuasan konsumen.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Sr. Amriadi sebagai koordinator lapangan/Danru pada wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Dari jaminan akan pelayanan yang baik berusaha kami wujudkan meskipun ada keterbatasan dibidang kompetensi petugas dan tidak adanya SOP khusus pelayanan di UPT.PLBL. Liem Hie Djung, namun hal tersebut tidak mengurangi standar yang kami tetapkan dalam keselamatan pelayaran dan hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang baik dari petugas”.

Pendapat ini juga didukung petugas pelayanan yaitu Sdri. Fince sebagai staf pelayanan pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2016 :

“SOP khusus untuk pelayanan kepada penumpang angkutan laut disini memang tidak ada dan juga petugas bagian keamanan juga kurang dan juga jumlah polisi yang membantu menjaga keamanan disini juga kurang serta juga kurangnya jumlah petugas yang mempunyai kompetensi dibidang transportasi laut namun kami tetap memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang”.

Pendapat di atas juga didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Bpk. Andi Asri sebagai koordinator lapangan KSOP Nunukan dalam wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Untuk pelayanan disini memang tidak SOP khusus yang mengatur hal tersebut, mereka (para petugas hanya berpegang pada SK kontrak kerja yang ada. Personel keamanan juga kurang, kompetensi petugas yang berlatar pendidikan transportasi lau masih sedikit. Namun dari semua keterbatasan tersebut kami berusaha maksimalkan apa yang ada”.

Apa yang disampaikan oleh petugas dari KSOP Nunukan tersebut ternyata juga didukung oleh Ibu Hj. Hadara selaku agen tiket sebagaimana wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Standar baku pelayanan (SOP) tidak ada, tetapi pelayanan tetap diusahakan maksimal”.

Pendapat positif dari segi jaminan pelayanan yang telah dipebikan juga datang dari Sdr. Hidayat sebagai penumpang speed boat Minsen rute

Nunukan – Tarakan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2016 :

“Standar baku pelayanan (SOP) sepertinya belum ada disini dan kompetensi petugas yang memahami tentang hal tersebut masih sedikit, karena kebanyakan petugas disini adalah pegawai honorer jadi terkadang pengambilan keputusan penanganan konsumen harus berkoordinasi dulu dengan kepala UPT, tetapi dengan keterbatasan tersebut mereka tetap bekerja dengan baik”.

Demikian juga pendapat yang dikemukakan oleh Sdri. Dewi selaku penumpang speed boat rute lokal Nunukan – Sebuku pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2016 :

“Kalau yang dirasakan selama menjadi konsumen pemakai jasa angkutan laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung pelayanan yang diberikan sangat baik dari sisi keramah – tamahannya, sopan santunnya dan kredibilitasnya karena mereka sudah terlatih untuk itu. Tapi dalam pengambilan keputusan penanganan jika ada masalah terkadang masih lambat karena memang SOP khusus pelayanan di Liem Hie Djung ini sepertinya belum ada serta petugas yang memiliki kompetensi untuk pengambilan keputusan masih sedikit”.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan didapat hasil sebagai berikut. Dalam hal sisi assurance (jaminan) yaitu keselamatan pelayaran, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas petugas pelayanan semuanya sudah cukup baik. Meskipun yang menjadi petugas pelaksana pelayanan adalah pegawai honorer tetapi mereka melakukan tugasnya seperti apa yang telah ada dalam Surat Kontrak Kerja mereka, karena itu juga sekaligus SOP mereka. Dari sisi keselamatan yaitu mengacu pada Undang - Undang nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayaran yaitu pengecekan semua *speed boat* yang akan berangkat hari itu yang dilakukan bersama dengan pihak dari KSOP Nunukan dan petugas kepolisian yang memang ditempatkan disitu. Setelah pengecekan kapal dinyatakan selesai dan kapal dinyatakan layak jalan baru diterbitkan

Surat Izin Berlayar yang ditandatangani Kepala UPT dan Koordinator Lapangan KSOP Nunukan, surat tersebut hanya berlaku untuk satu hari, jadi pihak operator kapal atau motoris kapal setiap hari harus mengambil SIB tersebut kalau tidak *speed boat* tidak boleh jalan. Selain itu *speed boat* harus dilengkapi dengan jaket keselamatan (*life jacket*) dan pelampung (*lifebuoy*) jika sampai terjadi kecelakaan ditengah laut, juga radio komunikasi yang harus berfungsi dengan baik. Dari sisi kerah tamahan dan sopan santun petugas juga cukup baik karena pihak UPT selalu melakukan briefing setiap pagi sebelum memulai kegiatan pelayanan kepada penumpang terutama akan poin kredibilitas, kompetensi dan etika terhadap pelayanan yang baik kepada konsumen.

Untuk standar pelayanan publik yang baik menurut konsep ServQual adalah dari sisi assurance (jaminan) meliputi kompetensi, kesopanan dan kredibilitas serta kemampuan petugas dalam meyakinkan konsumen untuk percaya dan selanjutnya menjadi pemakai setia.

Berikut adalah daftar trayek dari *speed boat* yang berangkat dan tiba di Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan berdasarkan Surat Izin Berlayar yang sudah diterbitkan.

Tabel 4.22

Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Kapal/Speed Boat Trayek Antar Kabupaten/Kota Dalam Propinsi (Nunukan – Tarakan) di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan

No.	Tahun	Jumlah Trayek		Jumlah Penumpang	
		Keberangkatan	Ketibaan	Keberangkatan	Ketibaan
1.	2012	561	543	18.759 orang	16.760 orang
2.	2013	2184	2191	80.658 orang	77.109 orang

3.	2014	2296	2304	82.282 orang	80.939 orang
4.	2015	2596	2615	81.881 orang	82.848 orang
	Jumlah				

Tabel 4.23

**Daftar Keberangkatan dan Ketibaan Kapal/Speed Boat Trayek Dalam Kabupaten/Kota di UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan**

No.	Tahun	Jumlah Trayek		Jumlah Penumpang	
		Keberangkatan	Ketibaan	Keberangkatan	Ketibaan
1.	2012	3396	1725	22.364 orang	17.208 orang
2.	2013	2184	1960	17.147 orang	15.778 orang
3.	2014	900	503	10.962 orang	6.539 orang
4.	2015	2.218	1.255	22.384 orang	14.896 orang

Konsep ideal pelayanan menurut ServQual adalah jaminan pemberian pelayanan yang baik itu etika petugas dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas pelaksana pelayanan serta Standar Operasional prosedur pelayanan sebagai tolok ukur kinerja dari petugas pelayanan.

Jika mengacu pada konsep ServQual maka, pelaksanaan pelayanan publik jasa angkutan laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dari kompetensi khususnya keselamatan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Dengan adanya Surat Izin Berlayar (SIB) maka keselamatan penumpang terjamin, serta adanya pelatan tambahan penunjang keselamatan seperti jaket keselamatan (life jacket) dan pelampung (lifebuoy) serta radio komunikasi bagi motoris kapal tentunya menambah kepercayaan penumpang pada jasa layanan angkutan laut yang mereka gunakan. Namun dalam pelaksanaannya

penerbitan SIB juga masih terkendala dari kurangnya petugas yang berkompeten dibidangnya karena latar belakang pendidikan dan status para petugas yang menghambat hal tersebut, karena sesuai dengan aturan penanda tangan dari SIB harus pegawai yang bersertifikasi dalam bidang yang bersangkutan. Namun karena keterbatasan hal tersebut hanya coordinator lapangan KSOP Nunukan saja pejabat yang bertanda tangan yang berlisensi bidang tersebut. Serta tidak adanya SOP menyulitkan induk UPT yang bersangkutan untuk mengukur tingkat kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

5) Deskripsi *Empathy* (Empati)

Dalam deskripsi ini kualitas pelayanan dilihat dari sisi perhatian individual petugas kepada konsumen yang meliputi akses, komunikasi dan pemahaman akan kebutuhan konsumen. Berikut adalah beberapa wawancara dengan pihak terkait.

Pada wawancara tanggal 24 April 2016 dengan Bpk. Petrus Kanisius HB, M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nunukan yang menyatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan tugasnya sudah seharusnya para petugas pelayanan di UPT. PLBL. Liem Hie Djung tidak hanya menjalankan apa yang menjadi tugas formalnya saja tetapi saya inginkan agar juga berempati terhadap apa yang menjadi keinginan dari konsumen, karena keterbatasan kompetensi jadi memaksimalkan yang ada”.

Sedangkan dalam wawancara dengan Bpk. Lisman, SAP selaku Kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan di kantor UPT. PLBL. Liem Hie Djung pada tanggal 24 April 2016, mengatakan bahwa :

“Selalu saya tekankan kepada Para petugas disini bahwa fungsi sebagai petugas pelayanan bukan hanya sekedar melayani secara formal sesuai tupoksinya tetapi juga bisa menjadi teman bagi konsumen dengan berusaha mengerti apa yang menjadi keinginan konsumen akan akses informasi yang dibutuhkan, peralatan dan memberikan pemahaman kepada konsumen jika mereka mengalami kesulitan yang berhubungan dengan fasilitas pelabuhan tentunya dengan komunikasi yang baik akan membuat sinergi petugas dan konsumen menjadi lebih baik sesuai dengan pengetahuan yang kita kuasai”.

Demikian juga dengan yang diungkapkan oleh Koordinator Lapangan/Danru pada wawancara tanggal 24 April 2016 dilapangan Sdr. Amriadi mengatakan :

“Kami berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan para konsumen”.

Demikian juga yang dikemukakan oleh Sdri. Fince sebagai staf dari Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung pada wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Kalau untuk pelayanan kepada para penumpang cukup baik seperti tanggapan terhadap keluhan penumpang, dan jika penumpang ada masalah dengan pelayanan atau fasilitas yang ada petugas menanggapi sesuai dengan prosedur yang ada atau kalau tidak bisa mereka selesaikan sendiri akan memberi saran atau solusi untuk permasalahan tersebut dengan komunikasi dan bahasa yang mudah dimengerti oleh calon penumpang”.

Pernyataan yang mendukung juga dikemukakan oleh Bpk. Andi Hasri selaku Koordinator Lapangan KSOP Nunukan pada wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Alasan konsumen memakai jasa di pelabhan ini selain karena harga tiket yang lebih murah, pelayanan yang diberikan petugas disini juga baik kepada konsumen, perhatian diberikan kepada konsumen tentang berbagai hal yang menjadi kebutuhannya dan sebisa mungkin untuk memenuhinya”.

Demikian halnya juga yang menyatakan hal serupa dari Ibu Hj.

Hadara selaku agen tiket pada wawancara pada tanggal 24 April 2016 :

“Cara melayani konsumen oleh petugas di UPT. PLBL. Liem Hie Djung seperti apa adanya”.

Pendapat dari penumpang sendiri dikemukakan oleh Dsr. Hidayat yaitu penumpang speed boat Minsen rute Nunukan – Tarakan dalam wawancara tanggal 24 April 2016 :

“Pelayanan disini baik, tentunya dengan segala keterbatasan dan sesuai den kemampuan dan pengetahuan petugas saja”.

Ada juga wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2016 dengan Sdr. Dewi sebagai penumpang speed boat Sulbar rute Nunukan – Sebuku yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan disini bagus kok, petugas menjalankan tugasnya ssuai dengan arahan dari pimpinannya”.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan Pelayanan jasa penumpang angkutan laut khususnya di PLBL. Liem Hie Djung juga memberi perhatian khusus yang sesuai kondisi riil dilapangan, hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara melayani yang terbaik bagi pengguna jasa angkutan laut, khususnya *speed boat*, dimana kelayakan kapal menjadi tumpuan utama, dimana secara berkala diadakan pengecekan secara menyeluruh oleh bidang yang terkait baik itu surat ijin berlayar, uji layak jalan kapal, kondisi fisik kapal, sarana komunikasi kapal dan perlengkapan standar keselamatan penumpang seperti lifejacket dan tabung pemadam kebakaran, *lifebuoy* atau pelampung. Dengan adanya hal tersebut, maka diharapkan dapat menarik empati bagi pengguna jasa pelayanan tersebut. Jika kondisi fisik

kapal sudah tua maka pihak terkait dan Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung segera memberitahukan untuk penggantian kapal, hal ini tegas harus dilakukan, jika pemilik tidak mengindahkan peringatan tersebut maka ijin berlayar speed boat tersebut bisa dicabut, karena kondisi kapal yang baik dapat memberikan arti dan kesan tersendiri yang mendalam bagi para konsumen pengguna jasa angkutan laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung Nunukan.

Namun hal mendasar dari dimensi empathy ini adalah pengetahuan dari para petugas sendiri, mereka melakukan pelayanan berdasarkan pada kebiasaan dan pengetahuan yang mereka kuasai karena itu sudah menjadi rutinitas mereka dalam berkerja. Proses pelayanan disini dari sisi ini masih normative dan sebisa mungkin para petugas memberikan pelayanan dan kemudahan akses akan apa yang menjadi kebutuhan mereka/konsumen.

Adapun bentuk kualitas pelayanan yang ideal menurut metode SevQual dari dimensi empathy adalah kemampuan komunikasi petugas dengan konsumen dan usaha dari pihak penyedia layanan untuk memahai keinginan dan kebutuhan pelanggannya yang meliputi akses untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan, mendengar saran dan masukan dari pelanggan serta adanya usaha dari pihak penyedia jasa layanan akan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Maka juka hal tersebut mengacu pada konsep standar pelayanan menurut konsep Servqual proses pelayanan disini belum sepenuhnya

maksimal. Hal tersebut disebabkan adanya kendala dari keterbatasan kompetensi dan pengetahuan para petugas, informasi yang diberikan kepada konsumen hanya berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari hasil sharing, instruksi pimpinan dan kebiasaan saja.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan maka untuk pembahasannya adalah sebagai berikut :

#### 1) Tangible (Terjamah/Bukti fisik)

Fasilitas yang ada di UPT. PLBL. Liem Hie Djung sudah memenuhi persyaratan sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan laut, standar sesuai prosedur peraturan yang ada akan berdampak pada keamanan dan kenyamanan, seperti adanya tempat parkir kendaraan yang cukup luas, loket pembelian tiket, ruang tunggu yang dilengkapi juga dengan kios penjual makanan yang cukup nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang bagus, nyaman, bersih dan jumlahnya cukup merupakan daya tarik tersendiri dengan kondisi yang ada ditambah fasilitas – fasilitas lainnya, seperti AC, televisi yang dapat menambah nilai jual bagi UPT. PLBL. Liem Hie Djung tersebut. Namun faktor yang bisa menghambat proses pelayanan adalah banyaknya peralatan yang kurang berfungsi dan rusak serta kurangnya jumlah petugas lapangan

mengganggu proses pelayanan jasa penumpang di UPT. PLBL Liem Hie Djung Nunukan.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:56) bahwa setiap jenis pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi – instansi pemerintahan mempunyai criteria kualitas tersendiri. Kualitas pelayanan salah satunya harus didukung oleh atribut pendukungnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan ruangan, dan lain – lain.

Selanjutnya tentang bentuk pelayanan fisik ini juga diungkapkan oleh Margaretha (2003:16) terdapat identifikasi kualitas layanan fisik (tangible) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa :

- a) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif;
- b) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan kerja yang dihadapinya;
- c) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa prinsip pelayanan publik kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja

dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

## 2) Reliability (Kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan para petugas yang melaksanakan pelayanan di UPT. PLBL. Liem Hie Djung masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hasil wawancara yang telah dilakukan. Kemampuan pelayanan yang baik, informasi yang disampaikan akurat, kemudahan pemesanan tiket karena loket penjualan tiket berada di area pelabuhan Liem Hie Djung dengan kepastian harga tiket, sehingga calon penumpang tidak kesulitan untuk memperoleh tiket *speed boat*. Namun penanganan pelayanan kepada konsumen juga baik meskipun terkadang juga masih ada beberapa kendala, karena kekurangan jumlah personel dilapangan serta peralatan yang tersedia terbatas.

Deskripsi dari kehandalan pelayanan di UPT. PLBL. Liem Hie Djung sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996:56) tentang ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan bahwa kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya/jumlah petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, lokasi yang ada, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi.

Ada juga pendapat yang mendukung seperti yang dikemukakan oleh Gaspersz (2002:1-2) tentang sistem kualitas modern. Pada dasarnya karakteristik sistem kualitas modern ada lima yaitu :

- 1) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan;

- 2) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus;
- 3) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas;
- 4) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja;
- 5) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*).

Demikian juga yang dikemukakan oleh Dulka (1994:41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut – atribut pembentuk kepuasan yang diantaranya adalah produk *reliability* dan *consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.

### 3) Responsiveness (Daya tanggap)

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan yang dilakukan bahwa respon dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan seperti yang di arahkan oleh pimpinan UPT. Dimensi dari responsiveness di UPT. PLBL. Liem Hie Djung antara lain : pemberitahuan petugas tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT, seperti jasa pelayanan angkut barang penumpang, pemberian pelayanan yang cepat baik itu pelayanan di loket tiket, chek in dan lain sebagainya, kesediaan petugas memberikan

bantuan kepada calon penumpang serta petugas tidak merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa penumpang angkutan laut berdasarkan perspektif *responsiveness* (daya tanggap) seperti berikut : jika dilihat dari perspektif daya tanggap petugas terhadap pelayanan cukup baik, namun terkendala pada SDM dan keterbatasan pengetahuan. Semua yang dilakukan masih normatif.

Seperti yang dikemukakan oleh Dulka (1994:41) salah satu unsur *attribute related to service* adalah *complain handling* yaitu sikap badan usaha dalam menangani keluhan –keluhan atau pengaduan dan *resolution of problem* yaitu tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Pendapat lain yang mendukung pelayanan cepat tanggap adalah seperti yang dikemukakan oleh Gronroos (2007:71) bahwa kualitas *technical* dan kualitas *functional* merupakan dua aspek kualitas yang penting dan memberikan fungsi yang utama dalam dimensi pelayanan (bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan, Karena layanan yang sempurna dalam proses memberikan pelayanan pada pelanggan akan membuat perbedaan dan bertahan dalam persaingan.

Ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Barang dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan Bab II Pasal 2 ayat 1 bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan perusahaan pelabuhan

dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi Pemerintah terkait di pelabuhan dan unit terkait lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 4) *Assurance* (Jaminan) dapat diartikan sebagai kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pada konsumen. Dimensi dari *assurance* di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan / wawasan petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen atau calon penumpang, baik itu yang berupa peralatan yang mendukung pelayanan, dan peralatan untuk keselamatan dalam pelayaran petugas pelayanan bisa menjawab pertanyaan calon penumpang baik itu yang berkenaan dengan fasilitas, peralatan, jadwal keberangkatan dan ketibaan speed boat, keamanan di pelabuhan,. Jika tidak bisa maka akan dicari solusi lain agar konsumen merasa aman, nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung. Dan juga yang bisa membuat penumpang nyaman bahwa di Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung tidak berkeliaran calo –calo tiket dan buruh – buruh angkut yang terkadang memaksa membawakan barang penumpang dengan meminta tarif yang mahal, seperti dipelabuhan – pelabuhan lainnya.

Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa penumpang angkutan laut berdasarkan perspektif *assurance* (jaminan) seperti berikut : Dari perspektif *assurance* (jaminan) petugas sudah melakukan tugasnya dengan sebaik- baiknya,namun tidak adanya SOP mengakibatkan pelayanan jasa

yang diberikan kepada konsumen tidak bisa dikur secara pasti. Serta kurangnya petugas yang berlatar belakang pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dilapangan juga msih sedikit.

Seperti yang dikemukakan oleh Batinggi (2005:2) tentang bentuk dasar pelayanan yaitu pelayanan lisan, layanan tulisan dan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

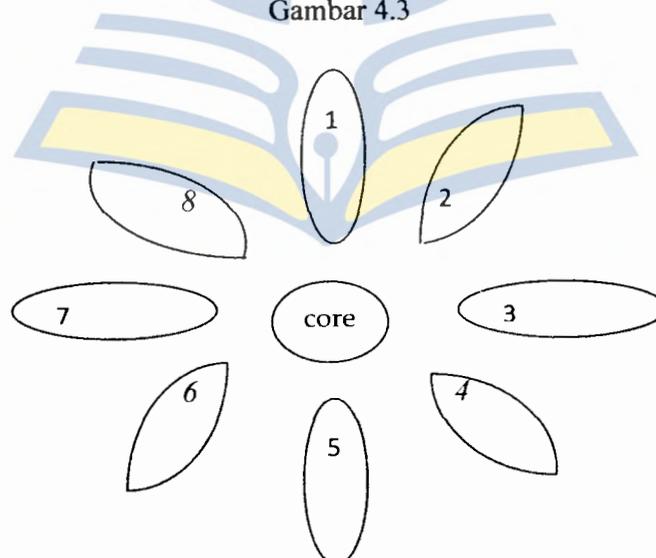
- a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancer, singkat dengan jelas sehingga memuaskan para pengguna jasa;
  - b. Bersikap sopan dan ramah. Dengan bersikap sopan tidak melayani orang-orang yang sekedar ingin ngobrol;
  - c. Tidak membuang-buang waktu dengan mengobrol atau dengan membicarakan hal - hal yang tidak ada manfaatnya.
- 2) Layanan dengan tulisan. Hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
- a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang – orang yang berkepentingan;

b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan laporan, ataupun pemberitahuan.

3) Layanan dengan perbuatan. Layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil dari perbuatan

Pendapat lain yang bisa dikatakan mendukung hal ini adalah pendapat dari Lovelock (1994:48), yang menggambarkan suplemen pelayanan bagaikan “Kelopak Bunga” dengan titik – titik rawan disekitar inti (core) suatu produk yang menjadi penilaian pelanggan. Walaupun antara organisasi yang satu dan yang lain memiliki rproduk yang berbeda-beda, akan tetapi pada dasarnya suplemen pelayanan mereka memiliki kesamaan. Suplemen pelayanan yang dimaksud terdiri dari : *information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, payment*. Seperti gambar berikut ini :

Gambar 4.3



### Keterangan :

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1. Information  | 5. Care       |
| 2. Consultation | 6. Exceptions |
| 3. Order Taking | 7. Billing    |
| 4. Hospitality  | 8. Payment    |

Sumber : The Flower of Service (Lovelock, 1994:179)

Suplemen pelayanan yang pertama adalah *information*, yakni proses pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperoleh oleh konsumen. Seorang konsumen akan menanyakan kepada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya.

Suplemen pelayanan yang kedua *consultation*, dimana konsumen setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Didalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak – pihak yang dapat diajak berkonsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya.

Suplemen pelayanan ketiga *ordertaking*, yaitu keyakinan yang diperlukan konsumen melalui konsultasi akan menggiring pada tindakan memesan produk yang diinginkan, penilaian pembeli pada titik ini ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian. Dari pengertian *ordertaking* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada kemudahan pengisian adalah suatu aplikasi maupun administrasi pemesanan yang tidak berbelit belit, fleksibel, biaya

murah, syarat – syarat ringan kemudahan memesan yang dapat melalui saluran telepon/fax dan sebagainya.

Suplemen pelayanan yang keempat *hospitality*, yaitu konsumen yang berurusan secara langsung ke tempat – tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan dari para karyawan, ruang tunggu yang nyaman, kafe untuk makanan dan minuman, hingga tersedianya water closet/toilet yang bersih.

Suplemen kelima *caretaking*, yaitu variasi *background customer* yang berbeda-beda pula. Misalnya yang bermobil menginginkan tempat parkir mobil yang luas, yang tidak mau keluar rumah menginginkan fasilitas *delivery* yang harus mendapat perhatian dari penjual.

Suplemen pelayanan keenam *exceptions*, beberapa konsumen kadang-kadang menginginkan bagaimana cara perusahaan melayani klaim-klaim pelanggan yang datang tiba-tiba, garansi terhadap tidak berfungsinya produk, restitusi akibat jasa tidak berfungsi optimal dan sebagainya.

Suplemen pelayanan ketujuh *billing*, administrasi pembayaran. Niat baik pembeli untuk menuntaskan transaksi sering digagalkan pada titik ini.

Suplemen pelayanan yang kedelapan adalah *Payment*, merupakan hilir pelayanan dimana harus disediakan fasilitas pembayaran sesuai keinginan pelanggan. Dapat menggunakan *self – service payment*.

Hal ini juga seperti yang diamanatkan dalam Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan Bab VIII Pasal 116 Pasal 1 dan 2, Pasal 120 dan Pasal 121 yang berbunyi :

- (1) Keselamatan dan keamanan pelayaran meliputi keselamatan dan keamanan angkutan diperairan, pelabuhan, serta perlindungan lingkungan maritim.
- (2) Penyelenggaraan keselamatan dan keamanan pelayaran sebagaimana dimaksud pada pasal (1) dilaksanakan oleh Pemerintah.

Pasal 120 yang berbunyi : Pembangunan dan pengoperasian pelabuhan dilakukan dengan tetap memperhatikan keselamatan dan keamanan kapal yang beroperasi di pelabuhan, bongkar muat barang, naik turun penumpang serta keselamatan dan keamanan pelabuhan.

Pasal 121 yang berbunyi : Keselamatan dan keamanan pelabuhan yaitu kondisi terpenuhinya manajemen keselamatan dan system pengamanan fasilitas pelabuhan meliputi :

- a) prosedur pengamanan fasilitas pelabuhan; b) sarana dan prasarana
- c) pengamanan pelabuhan; d) system komunikasi; e) personel pengamanan.

- 5) *Empathy* (Empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai UPT. PLBL. Liem Hie Djung terhadap calon penumpang. Dimensi empati memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, petugas juga memberikan perhatian khusus pada konsumen seperti penumpang lanjut usia dan penumpang dengan kebutuhan khusus, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya. Namun hasil penelitian lapangan petugas menjalankan

tugasnya masih normative, sesuai dengan apa yang menjadi perintah pimpinan serta SK kerja mereka.

Hasil analisis ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Cateora & Graham (2007:40) Atribut kualitas menurut perspektif pasar merupakan bagian yang terkandung dalam keseluruhan produk, yaitu fisik, atau inti produk dan seluruh fitur tambahan yang diharapkan oleh konsumen.

Ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari Maslow (2003:21). Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan social terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu ego dan aktualisasi. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow inilah yang banyak berhubungan dengan empati. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat surprise. Sesuatu yang diharapkan konsumen, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan, kalau setiap pegawai mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini dalam hatinya.

Pelayanan oleh Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung dilihat dari perspektif empati sudah sesuai dengan yang dimanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4g dan 4j, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- b. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan : Secara umum kualitas pelayanan belum cukup baik, namun pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung berusaha melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya dengan mengadakan pelayanan jasa penumpang angkutan laut dengan sebaik-baiknya terlepas dari segala keterbatasan yang ada. Berdasarkan teori ServQual, kualitas pelayanan yang telah dilakukan di UPT. PLBL. Liem Hie Djung yang belum baik, karena dari 5 perspektif yang ada, unsur perspektif *tangible* (bukti fisik) belum terpenuhi karena ada beberapa fasilitas fisik terutama sarana dan prasarana yang masih kurang. Demikian halnya dengan kurangnya jumlah petugas pelayanan dilapangan. Sedangkan dari perspektif *reliability* (kehandalan) karena jumlah petugas yang kurang maka berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada konsumen dan juga tindak lanjut keluhan konsumen. Sedangkan dari perspektif *responsiveness* (daya tanggap), kekurangan SDM yang berlatar belakang transportasi laut dan pengetahuan yang terbatas membuat pelayanan kurang maksimal. Dari perspektif *assurance* (jaminan), akibat belum adanya Standar Operasional Prosedur di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung sebagai standar baku pelayanan. Hal ini yang menyulitkan baik pihak UPT sendiri maupun Dishubkominfo selaku dinas induk dari UPT untuk melakukan penilaian kinerja para petugas. Sedangkan

dari perspektif *empathy* (empati), pelayanan yang dilakukan oleh petugas selama ini berdasarkan pada SK kontrak kerja serta arahan dari pimpinan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung, yaitu :

1. Meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada konsumen, karena meskipun tanggapan konsumen sudah baik, tapi masih ada beberapa hal yang masih dirasa kurang maksimal, seperti dimensi *tangible* yang berkaitan dengan sarana dan prasarana penunjang, agar bisa diperbaiki lagi yaitu dengan menganggarkan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan pembangunan fisik khususnya untuk kegiatan peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan.
2. Strategi peningkatan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain :
  - a) Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan yaitu berupa kegiatan yang dilakukan secara berkala.
  - b) Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap penumpang angkutan laut di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung.
  - c) Untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dapat dilakukan dengan memberikan program pendidikan dan pelatihan / bimbingan dan pelatihan teknis menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan

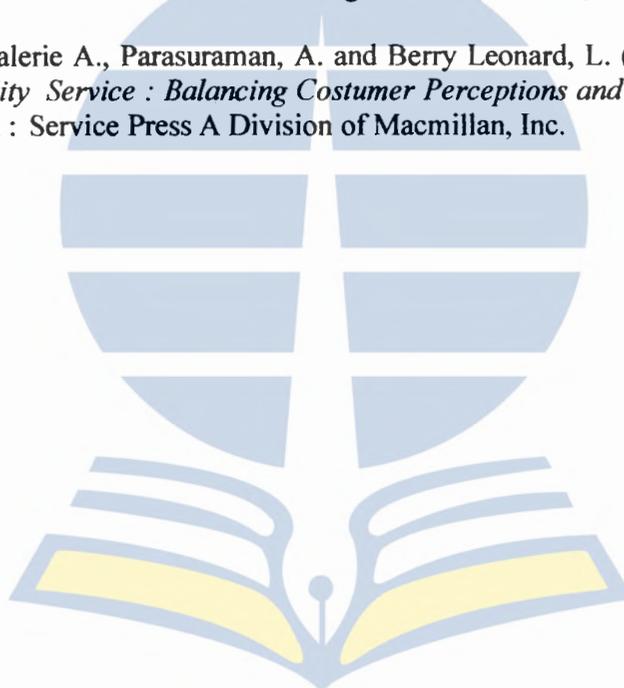
## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Atmojo, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.  
[http://www.google.com/wehp?source=earch\\_app#output=search&scient=psy-ab&q=jurnal+kesehatan+tentang+pentingnya+SOP+dalam+sebuah+program&oq=jurnal+kesehatan+tentang+pentingnya+SOP+dalam+sebuah+program&gs\\_l=hp.3...8585.42995.1.43374.62.51.1.10.10.0.1188.15418.0j15j27j0jlj5j2jl.51.0...0...lc.1.19.hp.p7wNZThsejE&psj=1&bav=on.2.or.r\\_cp.r.qf.&bvm=bv.48705608,d.dGI&fp=94fa74fd5038f3de&biw=1366&bih=640](http://www.google.com/wehp?source=earch_app#output=search&scient=psy-ab&q=jurnal+kesehatan+tentang+pentingnya+SOP+dalam+sebuah+program&oq=jurnal+kesehatan+tentang+pentingnya+SOP+dalam+sebuah+program&gs_l=hp.3...8585.42995.1.43374.62.51.1.10.10.0.1188.15418.0j15j27j0jlj5j2jl.51.0...0...lc.1.19.hp.p7wNZThsejE&psj=1&bav=on.2.or.r_cp.r.qf.&bvm=bv.48705608,d.dGI&fp=94fa74fd5038f3de&biw=1366&bih=640).
- Baroroh, Faridah .(2014). Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap *Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta*. Jurnal Farmaciana Vo.4 No.2. Yogyakarta : Fakultas Farmasi Universitas Ahmad Dahlan.
- Batinggi, Ahmad. (2005). *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Boone, Louis E., Kurtz dan David, L. (2007). *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cadotte, E.R, Woodruff, R.B & Jenkins, R.L.(1987). *Expectations and Norms in Models of Customer Satisfaction*. Journal of Marketing Research Vol. 14.
- Christopher, Lovelock and Lauren K, Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT. Indeks.
- Christopher, Lovelock. (1994). *Service Marketing*. Singapore: Prentice Hall.
- Departemen pendidikan dan Kebudayaan. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- De Vreya, Catherine. (1997). *Good Service is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Terjemahan M. Prikminto Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erwanto. (2014). *Studi Tentang Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry di Pelabuhan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara*. eJournal Ilmu Pemerintahan Vol.2 No.3. Samarinda : Fisip-Unmul.
- Feigenbaum, Armand V. (1991). *Total Quality Control, Third Edition*. Singapore: Mc Graw Hill Book

- Ferrell O.C, Michael D. Hartline. (2011). *Marketing Management Strategies*. Canada, South Western : Fifth Edition.
- Gaspersz, Vincent & Jon W. (1997). *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Utamas.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Sistem Kualitas Modern Berdasarkan Gaspersz*. Diponegoro University Institutional Repository. Diambil 28 Juni 2016 melalui eprints.undip .ac.id.
- Hadari, Nawawi dan Martini. (1994). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herzberg, F. (1966). *Work and The Nature of Man*. World Publishing Company, Cleveland.
- Rakhmat, Jalaludin. (1997). *Metodologi Penelitian Komunikasi di Lengkapi Contoh Analisis Statistik*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Jenny Potter (1988) dalam Kevit Mc. David and Alan Lawton, 1994, “*Public Sector Management*”, The Open University London.
- Kabupaten Nunukan. 2013. *Peraturan Bupati Nomor 57 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Dan Tata Kerja UPT. PLBL Liem Hie Djung*. Sekretariat Daerah, Nunukan.
- Kemenpan. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Kemenpan. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran I*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks Press,
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jilid I Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing. Jakarta: Penerbit Erlangga,
- Krowinsky, William J, Steiber SR. (1990). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. American Hospital Publishing.

- Kuswara Jiwantara, Agung Sutrisno, Johan S.C Neyland. (2012). *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Manado : ejournal Universitas Sam Ratulangi.
- Lee H, Lee Y, Yoo D. (2000). *The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship With Satisfaction*. Journal of Service Marketing, Vol.14 Iss: 3, pp.217-223.
- Lofland, J., & Lofland, L. H. 1984. *Analyzing Social Settings*. Inc, Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company,
- Manning, Chris dan Tadjuddin Noer Effendi. (1991). *Urbanisasi, Pengangguran dan Sektor Informal di Kota*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia,
- Marshall, C & Rossman. (1995). *Design Qualitative Research*. London : Sage Publications,
- Maslow, Abraham. (2003). *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta : Midas Surya Grafindo,
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya,
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin, Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Parasuraman and L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal Marketing, Vol. 49 (Fall), pp.41-50.
- Poerwandari, E.K. (2007). *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP 3).
- Potter, Jenny. (1988). *Consumerism and The Public Sector*. India SAGE Publications, Pvt Ltd.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Tama.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara, Jakarta
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 17 Tentang Pelayanan*. Sekretariat Negara, Jakarta.

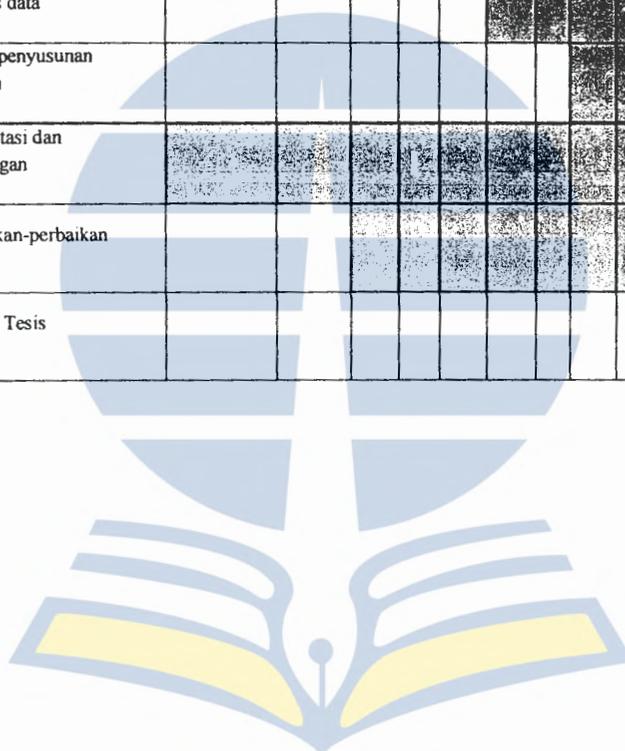
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Nomor 25 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Scherkenbach, William.W, Deming's. (2003). *Road to Improvement*. Knoxville, Tennessee: SPC Press Inc.
- Supranto, J. (1997). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi ke-6*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Stanton, William J. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh. Penerbit Jakarta : Erlangga.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tse, D.K, dan P.E. Wilton. (1988). *Models of Consumers Satisfaction Formation. AnExtention*. Journal of Marketing Research, Vol. 25, May.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A. and Berry Leonard, L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expectation*. New York : Service Press A Division of Macmillan, Inc.



## LAMPIRAN I

## Matriks Jadwal Penelitian

No.	Langkah-Langkah Penelitian	Bulan Maret 2016		Bulan April 2016				Bulan Mei 2016				Bulan Juni 2016	
		Minggu ke		Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke	
		III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
1	Tahap pra lapangan	■	■										
2	Tahap pekerjaan lapangan dan pengumpulan data			■	■	■	■						
3	Tahap pengolahan dan analisis data						■	■	■	■			
4	Tahap penyusunan laporan								■	■	■	■	■
5	Konsultasi dan bimbingan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Perbaikan-perbaikan			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Sidang Tesis												



## LAMPIRAN II

## PANDUAN OBSERVASI PENELITIAN

No	Sumber Informasi	Kriteria Informan
1.	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Infomatika Kabupaten Nunukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Dinas, Kepala UPT, Koordinator Lapangan/Danru (PNS) dan Staf Honorar UPT. PLBL. Liem Hie Djung Nunukan;</li> <li>- Pengambil kebijakan; mengetahui tentang aturan pemerintah yang berkaitan pelayanan publik;</li> <li>- Pelaksana langsung pelayanan terhadap penumpang;</li> <li>- Mengetahui kondisi dilapangan.</li> </ul>
2.	KSOP (Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinator pengawas lapangan terhadap keselamatan angkutan laut;</li> <li>- Mengetahui kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut;</li> <li>- Terlibat langsung dalam proses pengawasan terhadap pelayanan jasa penumpang angkutan laut di UPT. PLBL. Liem Hjung Nunukan.</li> </ul>
3.	Agen Tiket Speed Boat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sebagai mitra kerja Dishubkominfo dalam proses pelayanan tiket penumpang angkutan laut dan sungai;</li> <li>- Mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pelayanan jasa penumpang angkutan laut.</li> </ul>
4.	Penumpang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemakai jasa layanan penumpang angkutan laut</li> </ul>

## LAMPIRAN III

## PEDOMAN WAWANCARA

**PENELITIAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA  
PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI UPT. PLBL. LIEM HIE  
DJUNG KABUPATEN NUNUKAN  
(DENGAN PENDEKATAN TEORI SERVQUAL)**

**Informan Penelitian : Kepala Dishubkominfo Kabupaten Nunukan, Kepala UPT. PLBL. Liem Hie Djung, Koordinator Lapangan/Danru, Staf UPT. PLBL. Liem Hie Djung, Koordinator Lapangan KSOP Nunukan, Agen Tiket, penumpang speed boat rute regional (Nunukan – Tarakan), penumpang speed boat rute local (Nunukan – Sebuku)**

1. Perspektif/dimensi ketersediaan peralatan dan fasilitas fisik (tangible) :  
Fasilitas apa saja yang ada di UPT. PLBL. Liem Hie Djung ini dan apakah semua bisa digunakan dengan maksimal ?
2. Perspektif/dimensi ketepatan/kehandalan pelayanan (reliability) :  
Apakah petugas di UPT. PLBL. Liem Hie Djung bisa diandalkan pelayanannya?
3. Perspektif/dimensi daya tanggap (responsiveness) :  
Bagaimana dengan daya tanggap petugas terhadap konsumen?
4. Perspektif/dimensi jaminan (assurance) :  
Dari segi jaminan, apa saja yang sudah dilakukan oleh pihak UPT dan petugas dalam usaha meyakinkan konsumen?
5. Perspektif.dimensi empati (empathy) :  
Adakah perhatian yang lebih dari para petugas pelayanan kepada konsumen?

LAMPIRAN IV

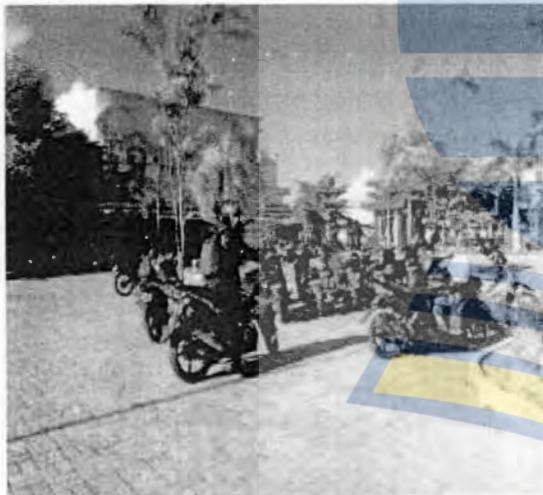
DOKUMENTASI GAMBAR



**Gerbang masuk/Entrance Gate UPT.PLBL.  
Liem Hie Djung Nunukan**



**Area parkir untuk mobil**



**Area parkir untuk motor**



**Bagian depan kantor UPT. PLBL. Liem Hie Djung**



Ruang Tunggu regional PLBL. Liem Hie Djung



Aktivitas check in tiket sebelum masuk ruang tunggu



Ruang tunggu penumpang lokal di UPT. PLBL. Liem Hie Djung



Fasilitas toilet



Petugas porter dan troli



mushola



Wawancara dengan informan



Salah satu motoris/pengemudi speed boat DC.10  
Rute Nunukan - Tarakan



Armada speed boat rute Nunukan - Tarakan



Ruang dalam speed boat berdasarkan nomor  
Urut kursi



Penumpang dalam speed boat rute lokal  
(Nunukan - Seimangaris)



Tiket speed boat





## BUPATI NUNUKAN

### PERATURAN BUPATI NUNUKAN

NOMOR 54 TAHUN 2013

TENTANG

**PEMBENTUKAN, SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) POS LINTAS BATAS LAUT  
LIEM HIE JUNG PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN NUNUKAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**BUPATI NUNUKAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa dengan telah disetujuinya pengelolaan pelabuhan Pos Lintas Batas Laut (PLBL) Liem Hie Djung oleh Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur kepada Pemerintah Kabupaten Nunukan, maka dalam rangka administratif pengoperasiannya, dipandang perlu membentuk unit penyelenggara pelabuhan untuk mengatur, membina, mengendalikan dan mengawasi kegiatan kepelabuhanan pada PLBL Liem Hie Djung Nunukan;
  - b. bahwa unit penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada huruf a sebaiknya berbentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas karena pertimbangan nilai strategis dan dampak pengelolaannya bagi Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Nunukan sehingga perlu adanya unit kerja pemerintah yang dapat mengatur dan mengendalikan pengelolaan pelabuhan dimaksud;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4194);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4263);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 18 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 15 Seri D Nomor 05);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Nunukan (Lembaran Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2008 Nomor 23 Seri D Nomor 09);

- Memperhatikan :
1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 73 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau;
  2. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : BXI.506/PP.008 tentang Pemberian Izin Pengembangan Pelabuhan Nunukan Kepada Penyelenggara Pelabuhan Nunukan;
  3. Surat Gubernur Kalimantan Timur Nomor 552.3/4228/EK tanggal 10 Mei 2007 tentang Persetujuan Pengelolaan Pengoperasian PLBL Nunukan;
  4. Perjanjian Pinjam Pakai antara Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur dan Pemerintah Kabupaten Nunukan Nomor : 032/7786/BP-II/VIII/2011 tentang Pinjam Pakai Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Nunukan;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN, SUSUNAN ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) POS LINTAS BATAS LAUT LIEM HIE DJUNG PADA DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NUNUKAN.**

**BAB I****KETENTUAN UMUM****Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kabupaten Nunukan.
2. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Nunukan.
3. Bupati adalah Bupati Nunukan.
4. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.
5. Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.
6. Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang dapat digunakan untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/atau angkutan POS yang terletak di laut atau di sungai.
7. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Nunukan.
8. DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA adalah DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Kabupaten Nunukan.
9. Kepala Dinas adalah Kepala DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Kabupaten Nunukan.
10. Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas. Batas Laut Liem Hie Djung yang selanjutnya disebut UPT PLBL Liem Hie Djung adalah unit penyelenggara pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan dan pemberian jasa kepelabuhanan.

11. Kepala UPT PLBL adalah Kepala UPT PLBL Liem Jie Djung Nunukan yang diangkat dan diberhentikan oleh Bupati dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat atas usul Kepala DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA melalui Sekretaris Daerah.
12. Pokja adalah kelompok kerja di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung yang terdiri dari beberapa orang petugas sebagai pelaksana teknis sesuai bidang tugas dan keahlian yang dimiliki.

## **BAB II**

### **PEMBENTUKAN**

#### **Pasal 2**

Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan.

## **BAB III**

### **KEDUDUKAN DAN HUBUNGAN KERJA**

#### **Bagian Kesatu Kedudukan**

#### **Pasal 3**

- (1) UPT PLBL Liem Hie Djung merupakan unsur pelaksana tugas teknis operasional Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika yang menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika pada pelabuhan laut Liem Hie Djung Nunukan.
- (2) UPT PLBL Liem Hie Djung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nunukan.

#### **Bagian Kedua Hubungan Kerja**

#### **Pasal 4**

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, UPT PLBL Liem Hie Djung memiliki hubungan kerja dengan :

- a. Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten :  
UPT PLBL Liem Hie Djung adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten. Dengan demikian, secara teknis dan administratif, UPT PLBL Liem Hie Djung bertanggungjawab kepada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten. Sebaliknya Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten bertanggungjawab membina serta memberikan bantuan teknis dan administratif kepada UPT PLBL Liem Hie Djung; dan

b. Lintas Sektor :

UPT PLBL Liem Hie Djung harus dapat melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan berbagai lintas sektor yang terkait di pelabuhan yakni kepolisian, kesyahbandaran, kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan dan instansi lainnya dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pengelolaan pelabuhan laut Liem Hie Djung. Dengan demikian, di satu pihak penyelenggaraan pengelolaan pelabuhan laut Liem Hie Djung mendapatkan dukungan dari berbagai sektor terkait dan di pihak lain keterlibatan dan peranserta sektor lain akan berdampak positif terhadap penyelenggaraan pengelolaan pelabuhan laut Liem Hie Djung.

**BAB IV**

**TUGAS POKOK, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB**  
**Bagian Kesatu**

**Tugas Pokok**

**Pasal 5**

UPT PLBL Liem Hie Djung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis operasional Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika di bidang pengelolaan dan pengoperasian pelabuhan laut Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

**Bagian Kedua**

**Fungsi**

**Pasal 6**

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, UPT PLBL Liem Hie Djung menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan rencana dan program kerja UPT PLBL Liem Hie Djung sesuai lingkup tugasnya sebagai pedoman dan acuan kerja;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis pengaturan, pembinaan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan dan pemberian jasa kepelabuhanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. pengelolaan ketatausahaan UPT;
- d. koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga UPT PLBL; dan
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## **Bagian Ketiga**

### **Tanggung Jawab**

#### **Pasal 7**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6, UPT PLBL Liem Hie Djung mempunyai tanggung jawab:

- a. menyediakan dan memelihara penahan gelombang, kolam pelabuhan, dan alur pelayaran;
- b. menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi-pelayaran;
- c. menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan;
- d. menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan;
- e. menyusun Rencana Induk Pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan;
- f. menjamin kelancaran arus barang; dan
- g. menyediakan fasilitas pelabuhan.

## **BAB V**

### **SUSUNAN ORGANISASI**

#### **Pasal 8**

- (1) Susunan organisasi UPT PLBL Liem Hie Djung terdiri atas :
  - a. Kepala;
  - b. Sub Bagian Tata Usaha;
  - c. Pokja Perencanaan dan Pembangunan;
  - d. Pokja Usaha Kepelabuhanan;
  - e. Pokja Operasional dan Pengawasan; dan
  - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
- (2) Bagan susunan organisasi UPT PLBL Liem Hie Djung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) seperti tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **BAB VI**

### **URAIAN TUGAS**

#### **Bagian Kesatu Kepala**

#### **Pasal 9**

- (1) Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung mempunyai tugas pokok membantu Kepala DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan dan pengoperasian pelabuhan laut Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
- a. menelaah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
  - b. memimpin dan mengendalikan organisasi UPT PLBL Liem Hie Djung agar pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab UPT PLBL dapat lebih berdayaguna dan berhasil guna;
  - c. menyusun rencana dan menetapkan pedoman kerja UPT PLBL Liem Hie Djung berdasarkan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
  - d. menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan berdasarkan pedoman dan petunjuk yang telah ditetapkan;
  - e. memelihara kelancaran dan ketertiban pelayanan kapal dan barang serta kegiatan pihak lain sesuai dengan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan yang telah ditetapkan;
  - f. menyelenggarakan pengaturan dan pembinaan kegiatan kepelabuhanan di pelabuhan laut Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
  - g. melaksanakan pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan di pelabuhan laut Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
  - h. membina dan menyelenggarakan pelayanan umum dan pemberian jasa kepelabuhanan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
  - i. membina dan mengendalikan pengelolaan urusan ketatausahaan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - j. membina kelompok kerja dan kelompok pelaksana teknis fungsional di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - k. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahan masalah;
  - l. melaksanakan koordinasi dengan lintas sektor dan satuan/unit kerja terkait lainnya dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
  - m. melaksanakan evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah tangga UPT;
  - n. memberikan bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan;
  - o. membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

- p. memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya; dan
- q. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **Bagian Kedua**

### **Sub Bagian Tata Usaha**

#### **Pasal 10**

- (1) Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok membantu Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program kerja serta melaksanakan pengelolaan urusan umum dan perlengkapan, keuangan dan administrasi kepegawaian serta pelaporan tatalaksana rumah tangga di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas sebagai berikut:
  - a. menghimpun dan menelaah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
  - b. menyiapkan bahan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana, program kerja dan kegiatan di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - c. melaksanakan pengelolaan administrasi umum, surat menyurat, kearsipan dan kepustakaan di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - d. melaksanakan pembinaan hubungan masyarakat dan mengelola urusan keprotokolan di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - e. melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan rumah tangga yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pemanfaatan dan pemeliharaan serta penginventarisasian barang perlengkapan rumah tangga UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - f. melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - g. mengelola administrasi keuangan UPT PLBL Liem Hie Djung yang meliputi penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan;
  - h. menghimpun dan menyajikan data serta informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas UPT PLBL Liem Hie Djung;
  - i. menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan laporan tatalaksana rumah tangga UPT PLBL Liem Hie Djung secara berkala;
  - j. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- k. melakukan koordinasi dan fasilitasi dengan unit lainnya di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- l. membimbing dan mengarahkan serta menilai kinerja bawahan;
- m. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis yang berkaitan dengan bidang tugasnya; dan
- n. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **Bagian Ketiga**

#### **Pokja Perencanaan dan Pembangunan**

##### **Pasal 11**

- (1) Pokja Perencanaan dan Pembangunan mempunyai tugas membantu Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung menyiapkan bahan penyusunan perencanaan teknis dan pembangunan sarana prasarana dan fasilitas lainnya di lingkungan UPT sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pokja Perencanaan dan Pembangunan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:
  - a. menghimpun dan menelaah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
  - b. menyiapkan bahan dan menyusun perencanaan teknis dan pembangunan sarana prasarana dan fasilitas lainnya di lingkungan UPT PLBL sesuai dengan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
  - c. melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana prasarana dan fasilitas lainnya di lingkungan UPT PLBL sesuai dengan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
  - d. menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di wilayah PLBL Liem Hie Djung;
  - e. menyusun data dan statistik sesuai bidang tugasnya;
  - f. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
  - g. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan lingkup tugas dan keahliannya;
  - h. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit lainnya di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
  - i. membuat laporan pelaksanaan tugas secara berkala kepada atasan sebagai bahan pertanggungjawaban; dan

- j. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **Bagian Keempat**

#### **Pokja Usaha Kepelabuhanan**

##### **Pasal 12**

- (1) Pokja Usaha Kepelabuhanan mempunyai tugas pokok membantu Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung menyiapkan bahan dan melaksanakan kegiatan perusahaan di pelabuhan yang meliputi penyediaan dan/atau pelayanan jasa kapal, penumpang dan barang serta jasa kepelabuhanan lainnya sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pokja Usaha Kepelabuhanan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
- a. menghimpun dan menelaah peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
  - b. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat;
  - c. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih;
  - d. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan kendaraan serta kegiatan bongkar muat barang termasuk jasa gudang dan tempat penimbunan barang;
  - e. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa perawatan dan perbaikan kapal;
  - f. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa pengemasan atau pelabelan barang;
  - g. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa angkutan umum dari dan ke pelabuhanan;
  - h. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa parkir kendaraan;
  - i. melaksanakan penyediaan dan/atau pelayanan jasa perdagangan, restoran atau rumah makan dan periklanan;
  - j. menyusun data dan statistik sesuai bidang tugasnya;
  - k. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- l. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan lingkup tugas dan keahliannya;
- m. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit lainnya di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- n. membuat laporan pelaksanaan tugas secara berkala kepada atasan sebagai bahan pertanggungjawaban; dan
- o. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **Bagian Kelima**

#### **Pokja Operasional dan Pengawasan**

##### **Pasal 13**

- (1) Pokja Operasional dan Pengawasan mempunyai tugas pokok membantu Kepala UPT melaksanakan pengaturan prosedur operasional dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kepelabuhanan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pokja Operasional dan Pengawasan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:
  - a. menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
  - b. menyiapkan bahan dan menyusun sistem dan prosedur operasional penyelenggaraan kegiatan kepelabuhanan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
  - c. mengatur dan memelihara kelancaran dan ketertiban pelayanan kapal, bongkar muat barang dan arus penumpang di pelabuhan;
  - d. melakukan pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan;
  - e. menerapkan teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu untuk kelancaran kegiatan di pelabuhan;
  - f. menjaga ketertiban dan ketenteraman kegiatan di pelabuhan;
  - g. menyusun data dan statistik sesuai bidang tugasnya;
  - h. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
  - i. memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan lingkup tugas dan keahliannya;

- j. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit lainnya di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
- k. membuat laporan pelaksanaan tugas secara berkala kepada atasan sebagai bahan pertanggungjawaban; dan
- l. melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **Bagian Keenam**

#### **Kelompok Jabatan Fungsional**

##### **Pasal 14**

- (1) Di lingkungan UPT dapat ditetapkan jabatan fungsional tertentu berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis sesuai bidang keahliannya masing-masing.
- (3) Kelompok jabatan fungsional di lingkungan UPT dikoordinir oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat dan diberhentikan oleh Bupati dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat atas usul Kepala UPT melalui Kepala Dinas.
- (4) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan analisis beban kerja yang diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Kelompok Jabatan Fungsional dalam melaksanakan tugasnya selain diberikan tunjangan sesuai dengan peraturan yang berlaku, juga dapat diberikan remunerasi dan/atau tambahan penghasilan lainnya berdasarkan tingkat tanggungjawab dan keahliannya masing-masing.

### **BAB VII**

#### **ESELONERING**

##### **Pasal 15**

- (1) Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung adalah jabatan struktural eselon IV a.
- (2) Sub Bagian Tata Usaha adalah jabatan struktural eselon IV b.
- (3) Pokja adalah jabatan non struktural.

## **BAB VIII**

### **KEPEGAWAIAN**

#### **Pasal 16**

- (1) Kepala UPT dan Sub Bagian Tata Usaha adalah jabatan struktural yang diisi oleh Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat dan kualifikasi sesuai ketentuan yang berlaku;
- (2) Pokja terdiri dari beberapa petugas yang menangani dan/atau mengelola kegiatan atau urusan sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya masing-masing.
- (3) Banyaknya petugas pada Pokja ditentukan berdasarkan kebutuhan yang disesuaikan dengan beban kerja dan kemampuan keuangan daerah.
- (4) Pejabat struktural maupun kelompok petugas di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan remunerasi dan/atau tambahan penghasilan lainnya sesuai kebutuhan dan kemampuan keuangan daerah.

## **BAB IX**

### **PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN DALAM JABATAN**

#### **Pasal 17**

- (1) Kepala UPT PLBL dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha diangkat dan diberhentikan oleh Bupati dari Pegawai Negeri sipil yang memenuhi syarat atau usul Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Pengangkatan dan pemberhentian serta pembinaan terhadap kelompok petugas pada Pokja di lingkungan UPT PLBL dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB X**

### **TATA KERJA**

#### **Pasal 18**

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala UPT dan unsur-unsur lainnya di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi sesuai dengan kedudukan, tugas dan kewenangannya masing-masing.

#### **Pasal 19**

Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, wajib melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi dengan instansi atau sektor terkait lainnya di lingkungan UPT baik secara vertikal maupun horizontal.

#### **Pasal 20**

Setiap pimpinan unit kerja di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung, wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar segera mengambil langkah-langkah yang di perlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Pasal 21

Setiap pimpinan unit kerja di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung, bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

#### Pasal 22

Setiap pimpinan unit kerja di lingkungan UPT PLBL Liem Hie Djung, wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk atasan masing-masing serta bertanggungjawab dan menyampaikan laporan secara berkala tepat pada waktunya.

#### Pasal 23

Setiap laporan yang diterima pimpinan unit kerja dari bawahannya, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan laporan dan petunjuk kepada bawahannya.

#### Pasal 24

Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan pula kepada satuan/unit kerja lainnya yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

#### Pasal 25

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala UPT dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan kelompok kerja dibawahnya dan dalam rangka bimbingan kepada bawahannya, Kepala UPT PLBL Liem Hie Djung wajib mengadakan rapat-rapat secara berkala.

### BAB XI

#### PEMBIAYAAN

#### Pasal 26

Segala pembiayaan yang diperlukan akibat ditetapkannya Peraturan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Nunukan melalui DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA serta sumber-sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat.

### BAB XII

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 27

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat dan penguatan fungsi Badan Usaha Milik Daerah, maka sistem pengelolaan pelabuhan PLBL Liem Hie Djung dapat dilaksanakan dengan pola kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Nunukan dengan pihak ketiga baik perorangan maupun Badan Usaha Milik Daerah dengan tetap memperhatikan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

#### Pasal 28

Sistem pengelolaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 akan diatur dan ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

## BAB XIII

## KETENTUAN PENUTUP

## Pasal 29

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.

## Pasal 30

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Nunukan.

Ditetapkan di Nunukan  
pada tanggal 15 Juli 2013

**BUPATI NUNUKAN,**

ttd

**BASRI**

Diundangkan di Nunukan  
pada tanggal

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NUNUKAN,**

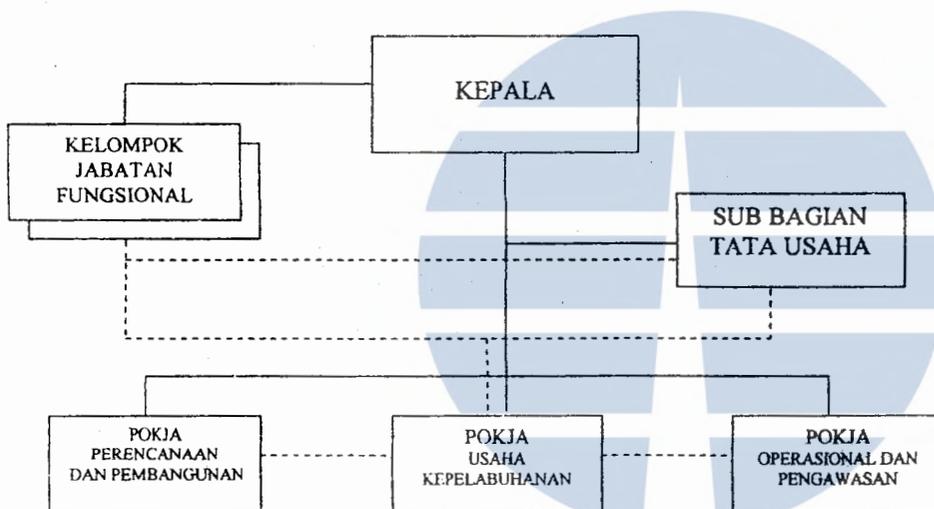


**TOMMY HARUN**

**BERITA DAERAH KABUPATEN NUNUKAN TAHUN 2013 NOMOR 54**

**LAMPIKAN PERATURAN BUPATI NUNUKAN  
NOMOR 54 TAHUN 2013  
TENTANG PEMBENTUKAN, SUSUNAN ORGANISASI  
DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)  
POS LINTAS BATAS LAUT LIEM HIE JUNG PADA  
DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN NUNUKAN  
TANGGAL 15 Juli 2013**

Bagan/Struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) PLBL Liem Hie Djung pada Dinas Perhubungan Kabupaten Nunukan



Keterangan :

- : Garis Hubungan Komando  
 - - - - - : Garis Hubungan Koordinasi dan Fasilitasi

**BUPATI NUNUKAN,**

**TTD**

**BASRI**

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN NUNUKAN,**

*[Signature]*  
**TOMMY HARUN**

**REKOR DAERAH KABUPATEN NUNUKAN**



# PEMERINTAH KABUPATEN NUNUKAN

## BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kompleks Rusunawa RT 05 Nunukan Selatan – Kab. Nunukan, Kalimantan Utara (77482)  
Telp./Faks. (0556) 22831

### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 072.05/25 /BKBP-I

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian ;
2. Peraturan Bupati Nunukan Nomor 15 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan ;
- b. Memperhatikan : Surat Pokjar Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Samarinda Universitas Terbuka Nomor 15/POKJAR-S2/UT/Nnk/III/2016 tanggal 29 Maret 2016 Perihal Rekomendasi Ijin Penelitian ;

### KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN NUNUKAN,

#### memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : **NANCY DAMAYANTI, SE**
- b. Nomor Induk Kependudukan : 6405026201800001
- c. Alamat : Jl. Gajah Mada RT.008 Kel. Nunukan Tengah  
Kecamatan Nunukan
- d. Pekerjaan : PNS
- e. Nama Lembaga/Penanggung Jawab : Universitas Terbuka  
Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT)  
Samarinda
- f. Alamat Lembaga/Penanggung Jawab : **Jl. Antasari Baru Sei Sembilan Kel Selisun  
Kecamatan Nunukan Selatan**

- untuk : 1. Melakukan kegiatan penelitian/survey/riset dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut di UPT. PLBL. Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan.”**
2. Lokasi Penelitian : Kec. Nunukan
3. Masa Penelitian : 91(sembilan puluh satu) hari terhitung mulai tanggal 2 Mei s/d 31 Juli 2016

dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan penelitian/survey/riset, wajib melaporkan kedatangannya kepada Instansi terkait dan/atau Camat/Lurah/Kepala Desa lokasi penelitian/survey/riset ;
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian/survey/riset yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul penelitian/survey/riset dimaksud ;

3. Wajib mentaati semua ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, serta senantiasa mengindahkan norma/aturan adat istiadat setempat ;
4. Setelah selesai penelitian/survey/riset dilaksanakan, diminta untuk menyampaikan Laporan Hasil Penelitian/Survey/Riset kepada Bupati Nunukan c.q. Ka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan ;
5. Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama masa penelitian/survey/riset ;
6. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir sedangkan pelaksanaan penelitian/survey/riset belum selesai dilaksanakan, maka Rekomendasi Penelitian ini dapat diperpanjang setelah Pemegang Rekomendasi ini melapor kembali kepada Bupati Nunukan c.q. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Nunukan, disertai alasan/keterangan tertulis bahwa penelitian/survey/riset belum selesai pada waktunya ; dan
7. Rekomendasi Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila Pemegang Rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan yang berlaku.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Nunukan  
pada tanggal 2 Mei 2016

PEMERINTAH KABUPATEN KERALA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
JOKO SANTOSA, SH  
PBBINA Utama Muda  
NIP. 19670927 199703 1 003

Tembusan :

1. Yth. Bupati Nunukan  
c.q. Ka Bag. Pemerintahan Setkab Nunukan
2. Yth. KAPOLRES Nunukan Kab. Nunukan
3. Yth. Kepala BAPPEDA Kab. Nunukan
4. Yth. Sekretaris Pokjar UPBJJ Universitas Terbuka di Samarinda
5. Yth. Kepala UPT. PLBL. Lim Hie Djung Kab. Nunukan
6. Yang bersangkutan
7. — Arsip —