



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN
JASA PERIJINAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN
DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS V
PEGATAN MENDAWAI**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HERI TIRAWATI

NIM. 500873702

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2020**

ABSTRACT**OFFICE EMPLOYEE PRODUCTIVITY IMPROVEMENT IN
INCREASING LICENSING SERVICES
AT PORT AUTHORITY AND PORT AUTHORITY OFFICE (KSOP)
CLASS V PEGATAN MENDAWAI**

Heri Tirawati, SE
heritirawati@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The Minister of Transportation Regulation Number PM 36 of 2012 concerning the Organization and Work Procedure of the Port Authority and Port Authority Office, in the implementation of service functions to the community demands excellent service, with the joint services including simplicity, clarity, efficient legal certainty, openness and timeliness, so that keprimaan in service delivery becomes reality and to get recognition for the quality of service that satisfies the community. Based on the preliminary study, there are 7 human resources of KSOP Class V Pegatan Mendawai Office Staff. This research is a qualitative descriptive type from primary and secondary sources, with data collection techniques in the form of: interviews, observation and documentation. Data analysis using interactive data analysis, namely data reduction, data presentation and conclusion. The validity test of the data is done by triangulation. The results of the study: (1) increasing employee productivity in conducting KSOP Class V Pegatan Mendawai licensing services, namely: making time, material, energy, structured efficiency and avoiding complicated processes with division of tasks, incentives, achievement, service computer skills. (2) Inhibiting factors for increasing employee productivity in KSOP Class V Pegatan Mendawai licensing services, namely: limited number of employees, service users always ignore service schedules so that services cannot be carried out optimally, lack of qualified seafarers, inadequate education, lack of opportunity follow training, employee quality, facilities and infrastructure are not optimal. Factors supporting the increase in employee productivity seek efficiency (time, materials, energy), fast work systems, and increase higher education independently.

Keywords: increased productivity, office employees, licensing services

ABSTRAK

PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN JASA PERIJINAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS V PEGATAN MENDAWAI

Heri Tirawati, SE
heritirawati@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat menuntut suatu pelayanan prima, dengan sendi-sendi pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum efisien, keterbukaan dan ketepatan waktu, sehingga keprimaan dalam pemberian pelayanan menjadi realita dan untuk mendapat pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Berdasarkan studi pendahuluan, sumber daya manusia Pegawai Kantor KSOP Kelas V Pegatan Mendawai terdapat sebanyak 7 orang. Penelitian ini jenis deskriptif kualitatif dari sumber primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa: wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis data interaktif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Hasil penelitian: (1) peningkatan produktivitas pegawai dalam melakukan pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai yaitu: melakukan efisiensi waktu, bahan, tenaga, terstruktur dan menghindari proses berbelit dengan pembagian tugas, insentif, berprestasi, keterampilan komputer pelayanan. (2) Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai, yaitu: jumlah pegawai terbatas, pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal pelayanan sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal, kurangnya SDM yang berkualifikasi pelaut, pendidikan belum memadai, kurang kesempatan mengikuti diklat, kualitas pegawai, sarana dan prasarana kurang optimal. Faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai mengusahakan efisiensi (waktu, bahan, tenaga), sistem kerja cepat, dan menambah pendidikan lebih tinggi secara mandiri.

Kata kunci: peningkatan produktivitas, pegawai kantor, pelayanan jasa perijinan.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAMP yang berjudul " **PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN JASA PERIJINAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS V PEGATAN MENDAWAI** " Adalah hasil karya saya sendiri , dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, Apabila kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Sampit, Juli 2019



Heni Tirawati

NIM 500873702

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : Peningkatan Produktivitas Pegawai dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Penyusun TAPM : HERI TIRAWATI

NIM : 500873702

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Rabu, 03 Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing II

Prof. Dr. Eddy Lion, M.Pd.
NIP.19541016 197803 1 002

Pembimbing I

Dr. Syamsuri, S.Sos.M.Si
NIP.19790521 200604 1 014

Penguji Ahli

Dr. Muh Kadarisman, M.Si

Mengetahui

Ketua Pascasarjana
Ilmu hukum, Sosial, dan Politik.

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

Dekan FHISIP.



Dr. Sofyan Arifin, M.Si
NIP.19660619 199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : HERI TIRAWATI
NIM : 500873702
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Peningkatan Produktivitas Pegawai dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 03 Juli 2019

Waktu : 08.00 WIB - selesai

Dan telah dinyatakan LULUS /~~TIDAK LULUS~~

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Dr. Darmanto, M.Ed

Tanda tangan



Penguji Ahli

Dr. muh. Kadarisman, M.Si



Pembimbing I

Dr. Syamsuri, S.Sos, M.Si



Pembimbing II

Prof. Dr. Eddy Lion, M.Pd



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karuniaNya, sehingga tesis yang berjudul: “Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tesis di bawah bimbingan Dosen Pembimbing I Bapak DR. Syamsuri, S.Sos, M.Si. dan Prof. Dr.Eddy Lion, M.Pd selaku dosen Pembimbing II Untuk itu diucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan kedua dosen pembimbing.

Penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya juga dihaturkan kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Terbuka yang memberikan dukungan dan bantuan fasilitas belajar.
2. Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Terbuka yang memberikan dukungan dan menyediakan sarana prasarana perkuliahan.
3. Sekretariat program Pascasarjana Universitas Terbuka yang memfasilitasi kegiatan belajar mahasiswa.
4. Dosen Pembimbing I Bapak Dr.Syamsuri,S.Sos, MSi dan dosen Pembimbing II Bapak Prof.Dr.Eddy Lion, M.Pd yang telah menyediakan waktu untuk mengoreksi dan memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini

5. Kepala Kantor, para pegawai dan pengguna jasa KSOP Kelas V Pegatan Mendawai yang memberikan bantuan data dan pelayanan informasi untuk menunjang kegiatan penelitian ini.
6. Keluarga Tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian tesis ini.

Penelitian ini banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Sampit, Juli 2019

Peneliti

Heri Tirawati

RIWAYAT HIDUP

- Nama : Heri Tirawati
- NIM : 5008732072
- Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
- Tempat/ Tanggal Lahir : Pegatan, 06 Juni 1979
- Riwayat Pendidikan : - Lulus SD di Pegatan Tahun 1991
- Lulus SLTP di Pegatan Tahun 1994
- Lulus SMK di Sampit Tahun 1997
- Lulus D3 di Banjarmasin Tahun 2002
- Lulus S1 di Banjarmasin Tahun 2003
- Riwayat Pekerjaan : - Tahun 2003 s/d 2007 sebagai pelaksana dikantor
KSOP Pegatan Mendawai.
- Tahun 2007 s/d 2012 sebagai Bendahara
Penerima di Kantor KSOP Pegatan Mendawai
- Tahun 2012 s/d 2015 sebagai Bendahara
Pengeluaran di Kantor KSOP Pegatan
Mendawai
- Tahun 2015 s/d sekarang sebagai Petugas Tata
Usaha di Kantor KSOP Pegatan Mendawai.

Sampit, Juli 2019

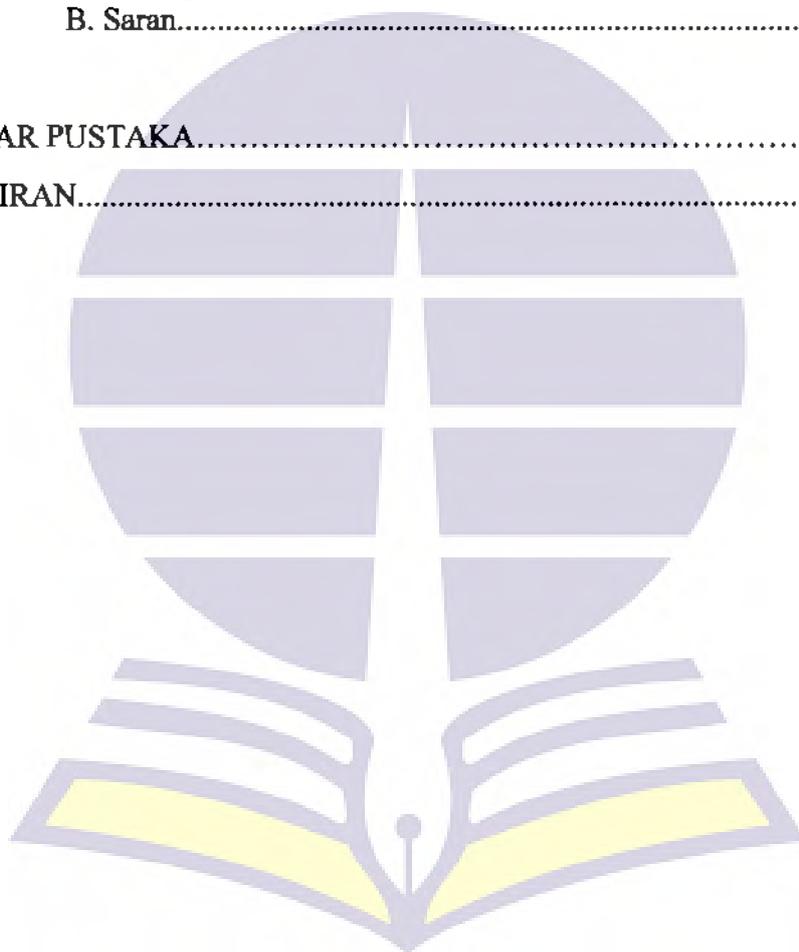
Peneliti

Heri Tirawati

DAFTAR ISI

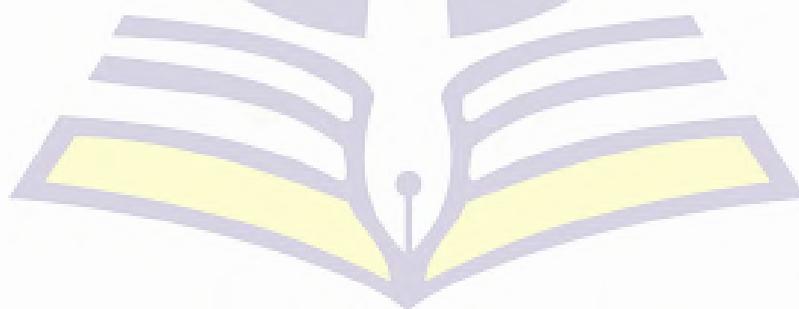
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAAN	iii
LEMBAR LAYAK UJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	42
D. Operasionalisasi Konsep.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	46
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	52
C. Instrumen Penelitian.....	55
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	57
E. Metode Analisis Data.....	63

BAB IV	TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	71
	B. Hasil	95
	C. Pembahasan.....	109
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	119
	B. Saran.....	120
	DAFTAR PUSTAKA.....	121
	LAMPIRAN.....	125



DAFTAR TABEL

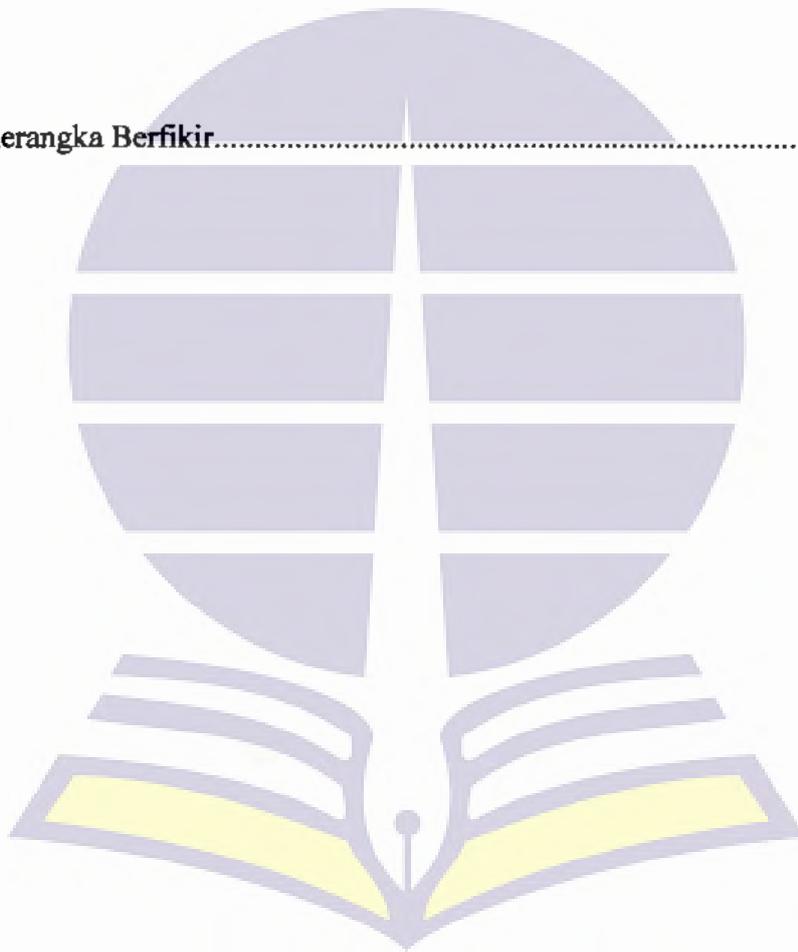
Tabel	Halaman
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	40
3.1 Daftar Informan Penelitian.....	58
3.2 Rancangan Instrumen Data.....	59
4.1 Pelayaran di wilayah KSOP Pegatan Mendawai	81
4.2 Perusahaan Pelayaran Rakyat	82
4.3 Perusahaan Bongkar Muat	82
4.5 Daftar Surat Masuk dan Keluar	84
4.6 Rincian Realisasi Belanja	86
4.7 Rekapitulasi Penerimaan PNBP	87
4.8 Penerbitan Surat Ijin Berlayar	91
4.9 Arus Kunjungan Kapal Bongkar Muat	93
4.10 Peta Jabatan	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar

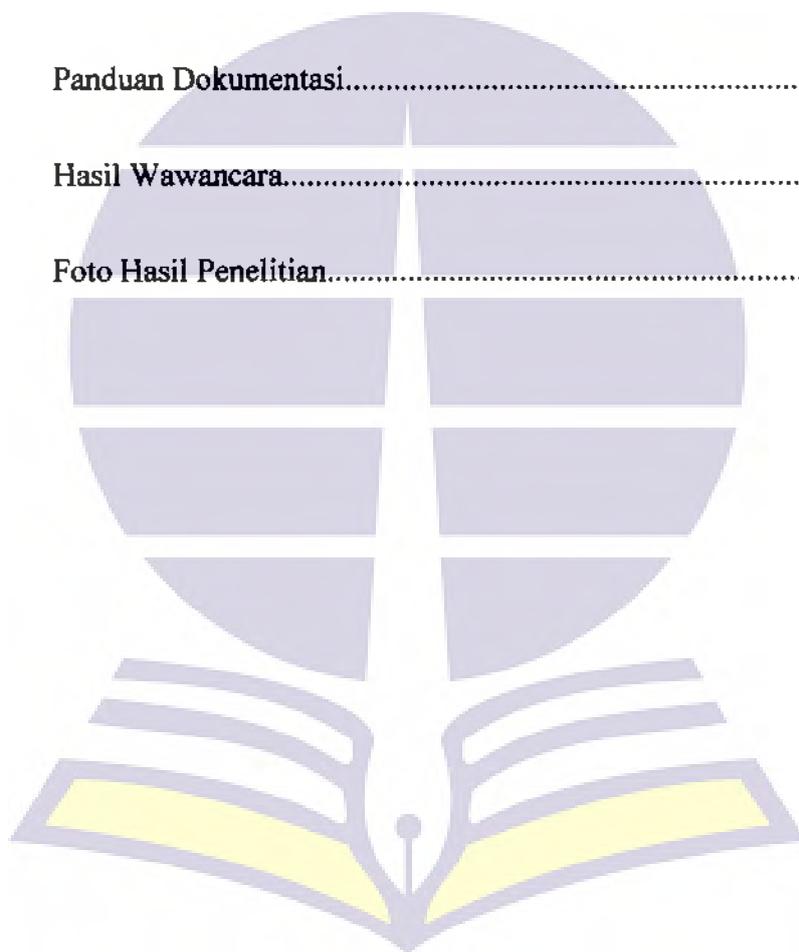
2.2. Kerangka Berfikir.....	43
-----------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1.	Daftar Informan.....	127
2.	Pedoman Wawancara	128
3.	Panduan Dokumentasi.....	130
4.	Hasil Wawancara.....	137
5.	Foto Hasil Penelitian.....	140



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan negara yang kepulauan yang sangat luas dengan memisahkan beberapa pulau maupun negara, menyebabkan lalu lintas dan angkutan laut serta pelabuhan menjadi media perekat yang sangat penting. Disamping keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan merupakan hal yang begitu penting, yang tidak kalah penting pula pada sistem pelayanan izin kepelabuhanan.

Meskipun peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, tetapi masih yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup dan tidak bertanggung jawab.

Untuk itu diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan produktivitas, pembaharuan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintahan, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pengguna jasa tanpa membedakan (*equality*), diperlukan adanya keadilan (*equity*) serta kejujuran dan keterbukaan (*fairness*) dalam pelayanan yang memuaskan. Pelayanan paripurna pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan selain harus ditunjang oleh mutu layanan, juga dipengaruhi oleh produktivitas aparatur birokrasi pemerintah.

Hal itu terdapat dalam Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan serta kepelabuhan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Effendy (2008) menjelaskan untuk meningkatkan pelayanan publik menuju pelayanan yang modern, efektif, dan efisien, diperlukan komitmen kuat dan didukung oleh anggaran, sumber daya manusia, serta kerjasama dengan melibatkan lembaga-lembaga profesional dan masyarakat untuk menetapkan langkah strategis yang meliputi, upaya yang bersungguh-sungguh untuk mengetahui harapan masyarakat dan mengambil langkah dalam mempersiapkan dan persediaan kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat.

Untuk pelayanan publik seperti petugas pemberi izin berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan juga dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kemampuan dalam pelayanan dan produktivitas yang tinggi. Produktivitas dihasilkan dari sikap mental karyawan yang berusaha meningkatkan tenaga dan seluruh daya yang dimiliki untuk menghasilkan suatu karya secara maksimal.

Produktivitas tenaga kerja adalah ukuran perusahaan dalam mencapai tujuan melalui memaksimalkan (majemen) yang baik dari kemampuan SDM pada suatu organisasi. Peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin dilakukan oleh manusia melalui dua hal, pertama, karena besarnya biaya tenaga kerja sebagai bagian dari pengadaan produk atau jasa; kedua, faktor modal (Kusriyanto, 2004).

Produktivitas dalam proses kegiatan terstruktur dapat menggali potensi sebuah komoditi atau objek. Produktivitas memiliki arti filosofi suatu keinginan dan usaha manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupan. Produktivitas memiliki dua dimensi yaitu (1) efektivitas yang mengarah pada pencapaian kerja yang maksimal untuk mencapai target baik kualitas, kuantitas dan waktu, (2) efesiensi yaitu membandingkan hasil (*input*) dengan realisasi penggunaan pekerjaan yang dilakukan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai merupakan instansi pemerintah dibawah Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran. Oleh karena itu koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial agar dilaksanakan sesuai prosedur. Instansi ini sangat erat kaitannya dengan pelayanan jasa publik, khusus nya melayani jasa

kepelabuhanan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai merupakan salah satu pelabuhan laut yang terletak di Muara Sungai Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Peran pelabuhan Pegatan Mendawai ini sebagai pelabuhan yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan penunjang perekonomian di Kabupaten Katingan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat dituntut suatu pelayanan prima, dengan sendi-sendi prima pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum efisien, keterbukaan dan ketepatan waktu, sehingga keprimaan dalam pemberian pelayanan menjadi realita dan untuk mendapat pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan penerbitan pemberian perizinan yang merupakan kedatangan dan keberangkatan kapal.

Berdasarkan studi pendahuluan, pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai terdapat sebanyak 7 orang. Untuk memberikan pelayanan jasa perizinan mereka bekerja secara maksimal, sehingga diduga terdapat peningkatan produktivitas pegawai dalam melaksanakan jasa perizinan. Demikian para pegawai Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V memiliki tugas-tugas perizinan sehingga tanggung jawab yang besar daridannya fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang merupakan bagian dari pelayanan dari kedatangan dan keberangkatan kapal dilaksanakan di sub-sub bagian masing masing petugas tidak terealisasi di satu titik dan sering terjadinya pengguna jasa yang tidak mau antri, pelayanan tidak terfokus namun terkonsentrasi di tiap seksi atau bagian.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai diduga sebagai penyelenggara pelabuhan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena selama ini para pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal prosedur pelayanan yang telah diberikan. Padahal yang dituntut yaitu pegawainya harus berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan SOP pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil judul “Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perizinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai?
2. Bagaimana faktor penghambat dan penunjang peningkatan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai permasalahan yang ada adalah:

1. Mendiskripsikan dan Menganalisis peningkatan produktivas pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.
2. Mendiskripsi dan menganalisis faktor penghambat dan penunjang peningkatan produktivitas di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam menguatkan sistem menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya dalam pemberian ijin.

2. Kegunaan secara Praktis

a. Bagi KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran atau masukan kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas V Pegatan Mendawai untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan produktivas pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dan peningkatan kompetensi para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Petugas KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran atau masukan kepada para petugas pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai dalam rangka peningkatan kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Para Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjut hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengembangkan penelitian pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai dalam permasalahan dan fokus penelitian yang lain.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Negara dibentuk berdasarkan Pancasila berlandaskan UUD 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Tujuan itu dipraktikkan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Pasolong (2014:128), pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tak langsung untuk memenuhi kebutuhan dalam. Dijelaskan pelayanan adalah setiap kegiatan yang bersifat menguntungkan pada suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun dari hasil tidak terkait pada produk secara fisik. Jadi pelayanan merupakan kegiatan atau urutan interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik bertujuan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2011:11), pelayanan adalah aktivitas untuk membantu, menyiapkan dan mengurus barang atau

jasa dari satu pihak ke pihaklain di masyarakat. Pelayanan merupakan produk yang secara tidak terlihat sebagai usaha-usaha manusia untuk menggunakan peralatan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby; (dalam Ratminto, 2015:2) pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dari suatu proses yang berlangsung rutin dan terus menerus (berkesinambungan) dalam kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan lembaga-lembaga pemerintah kepada orang banyak disebut sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau pelayanan publik.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan untuk melayani orang atau masyarakat yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Pelayanan Publik

Dwiyanto (2005:141-145) menjelaskan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik kepada kebutuhan warga pengguna atau warga negara dalam aktivitas sosial seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), jasa rumah sakit dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan bentuk yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah berupa bentuk

barang dan jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Mahmudi (2005:213), pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi permintaan kebutuhan publik dalam pelaksana peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai pelayanan publik memberi bantuan untuk masyarakat melalui organisasi, perusahaan, dan instansi pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa dan barang yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah bertanggung jawab di pusat dan daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:5) yang dimaksudkan pelayanan publik adalah sistem penyelenggaraan negara yang bertujuan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Utomo, (2003) dalam pelayanan publik terdapat tugas utama dari birokrasi, yang mencerminkan kondisi birokrasi

publik dengan fungsi atau tugas pelayanan publik, fungsi pemerintahan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan.

Untuk itu dalam membangun *good governance* diperlukan kepercayaan diri dan kerja keras aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa. Kegagalan-kegagalan dalam program reformasi pemerintahan dikhawatirkan telah menggerogoti semangat warga, yang merasa pesimis dalam mewujudkan Indonesia baru.

Untuk meningkatkan pelayanan menuju pelayanan prima yang modern, efektif, dan efisien, diperlukan ada kerjasama berbagai pihak baik dari lembaga-lembaga profesional maupun unsur masyarakat untuk mengambil langkah-langkah strategis berupa: (1) memperhatikan harapan yang menjadi keinginan masyarakat (pengguna jasa); dan (2) pemerintah mempersiapkan diri dan menyediakan layanan yang menjadi harapan masyarakat (Effendy, 2008:95).

c. Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*

Reformasi birokrasi yang dewasa ini menjadi dorongan kuat dalam pelayanan publik semakin serius menjadi perhatian pemerintah, termasuk di dalamnya penggunaan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK). Dalam pelayanan publik yang menjadi sasaran yaitu mendatangkan manfaat serta meningkatkan

kinerja administrasi publik, sehingga mampu mempercepat upaya reformasi birokrasi.

Menurut Telkom Professional Development Center (2009), penerapan TIK atau *e-government* di lingkungan pemerintahan telah diprogramkan. Tujuan reformasi struktur sosial itu agar masyarakat dapat dilayani dengan cepat, tepat dan praktis. Jadi dalam *e-government* telah mensyaratkan berupa yaitu: (1) berubah pola berpikir dari pelayanan berpusat pada pemerintah menjadi pelayanan berpusat pada masyarakat, (2) perubahan dalam sistem pelayanan (*reengineering of processes*), (3) perubahan dalam organisasi pelayanan publik, (4) melaksanakan pelayanan resmi, dan (5) bekerjasama dalam pusat pelayanan (*cooperation between several government levels/one virtual government*).

TIK dapat digunakan dalam pemberian pelayanan pemerintah kepada masyarakat, meningkatkan interaksi pelaku bisnis dengan pelaku industri, dapat menjadi pemberdaya masyarakat. Tujuan *e-government* itu menghasilkan pelayanan yang bebaskorupsi, transparansi, pelayanan yang cepat, mudah, meningkatkan pertumbuhan pendapatan dan akan mengurangi biaya pelayanan.

Menurut Wibawa (2009:113), dalam sistem pemerintahan sudah seharusnya menggunakan *e-government* sebagai teknologi informasi dalam pelayanan publik seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang bertujuan digunakan untuk memudahkan hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah.

Sedangkan Wardianto, (2010:54) menjelaskan *e-government* adalah sebagai kegiatan pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penghematan waktu, tenaga dan biaya (efisiensi dan efektivitas), transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam usaha pelayanan publik secara lebih baik.

Spencer; (dalam Tjakraatmadja, 2002:62) membagi kompetensi generik pekerja dalam tiga variabel, yaitu kompetensi intelektual, kompetensi emosional, dan kompetensi sosial. Masing-masing variabel tersebut kemudian dijabarkan dalam dimensi-dimensi perilaku kerja yang lebih terukur sebagai berikut:

1) Kompetensi Intelektual

Kemampuan intelektual sebagai karakter, sikap, dan perilaku atau kemauan.

2) Kompetensi Emosional

Kemampuan emosional sebagai karakter sikap dan kemampuan untuk mengendalikan diri kapasitas mental / emosional. Kapasitas emosional pekerja terinternalisasi dalam bentuk enam disiplin sikap dan perilaku sebagai berikut (Spencer & Spencer, 1993).

3) Kompetensi Sikap

Sikap dan perilaku pekerja untuk mampu memahami, mendengarkan dan menanggapi bahwa hal-hal yang tidak dikatakan orang lain, dapat berupa pemahaman atas pemikiran dan perasaan maupun kelebihan dan keterbatasan orang lain;

(1) Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan: sikap dan perilaku pekerja untuk peduli dan mampu memberi bantuan dan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal;

(2) Pengendalian diri : perilaku / kemampuan pekerja untuk mengendalikan prestasi dan emosi diri pada saat menghadapi tekanan, sehingga tidak melakukan tindakan yang negatif dalam situasi apapun;

(3) Kepercayaan diri : pekerja menunjukkan sikap dan perilaku positif;

- (4) Kemampuan beradaptasi: Sikap dan perilaku / kemampuan pekerja untuk menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai situasi dan mampu melihat manfaat atau peluang dari sikap dan perubahan situasi;

d. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

1) Pengertian peningkatan kompetensi sumber daya aparatur

Dalam mengartikan peningkatan kompetensi sumber daya aparatur terlebih dahulu harus mengetahui arti peningkatan atau pengembangan. Menurut Hasibuan (2001:68), pengembangan diartikan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan moral karyawan. Sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dijelaskan bahwa peningkatan atau pengembangan kompetensi sumber daya aparatur.

2) Tujuan peningkatan kompetensi sumber daya aparatur

Tujuan peningkatan atau pengembangan kompetensi SDM, sebagai berikut:

(1) Produktivitas Kerja

Pengembangan produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas akan semakin baik karena *technical skill*, *humanskill*, dan *managerial skill* aparatur yang semakin baik;

(2) Efisiensi

Untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu dari kegiatan yang dilaksanakan serta mengurangi pemborosan;

(3) Kerusakan

Aparatur sudah ahli mesin-mesin sehingga hal ini akan mengurangi kerusakan-kerusakan;

(4) Kecelakaan

Pengembangan bertujuan mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan berkurang yang dikeluarkan oleh organisasi;

(5) Pelayanan

Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari aparaturnya kepada masyarakat, merupakan daya tarik yang sangat penting;

(6) Moral

Pengembangan moral peraturannya akan lebih baik karena keahliannya dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya;

(7) Karier

Keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik, promosi biasanya didasarkan pada keahliannya dan prestasi kerjanya seseorang.

(8) Konseptual

Konsep pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill*.

e. Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Dalam Undang-undang No. 43 Tahun 1999, Pasal 1 dijelaskan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan

derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian para PNS.

Menurut Soeprpto, (2000:50-54) untuk mengantisipasi dampak negatif dari berbagai pelayanan publik yang disebabkan oleh sumber daya aparatur negara maka diperlukan upaya dan strategi sebagai berikut:

1) Meng-*update* Analisis Pekerjaan

Seorang PNS memiliki jabatan dan pekerjaan yang melekat didalamnya perlu dianalisis dalam bobot dan ruang lingkup tugasnya, sehingga mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik, sekaligus mampu memenuhi tuntutan profesional sebagai administrasi publik. Hal itu tercakup dalam *job analysis* ini adalah *job description* (uraian jabatan) dan *job specification* (kualifikasi jabatan).

2) Pengembangan *Quality of Work Life*

Quality of work life (kualitas kehidupan kerja) merupakan upaya yang menggabungkan desain pekerjaan dengan lingkungan kerja sehingga dapat memaksimalkan produktivitas, budaya kerja dan prestasi kerja.

3) Reformasi Strategi Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Jenis diklat terdiri dari pendidikan formal, pendidikan non formal, pendidikan struktural/penjenjangan dan pendidikan teknis atau fungsional. Pendidikan formal dapat dilakukan dengan tugas belajar dan ijin belajar baik dibiayai pemerintah maupun secara mandiri. Diklat teknis dilakukan sesuai dengan materi yang disusun instansi terkait.

4) Reorientasi Manajemen Karier

Manajemen karier yang transparan dapat memberi semangat berprestasi kepada para pegawai dalam melaksanakan tugas.

5) Reorientasi Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian Prestasi Kerja diperoleh dari DP3, meskipun banyak formalitas sebagai aktivitas penilaian prestasi kerja, untuk mengacu umpan balik dari kinerja para pegawai meskipun masih terdapat kekurangan.

f. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, dijelaskan yaitu:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;

- 2) Instansi pemerintah merupakan instansi pemerintah pusat dan daerah;
- 3) Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pelayanan penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Unit pelayanan publik merupakan kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat;
- 5) Pemberi pelayanan publik merupakan pegawai pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsi dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Penerima pelayanan publik yaitu orang-orang, anggota masyarakat, utusan lembaga, instansi pemerintah dan pelaku ekonomi;
- 7) Kepuasan pelayanan dijadikan pedoman dari hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur negara dalam pelayanan publik;
- 8) Biaya pelayanan publik yaitu segala biaya imbal jasa setelah pemberian pelayanan sesuai besar dan tata cara pembayaran yang ditetapkan oleh pejabat berwenang.

g. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim, (2008:20) pelayanan publik dilaksanakan terpadu, bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat,

lengkap, wajar dan terjangkau. Dalam pelayanan publik terdapat asas-asas sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban memberi dan menerima pelayanan harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak sehingga jelas dalam pelaksanaan;
- 2) Pengaturan pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Pelayanan publik diselenggarakan oleh Instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, sebagai berikut: (1) transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak, memadai dan mudah dimengerti, (2) akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan. (3) kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pelayanan yang berpegang pada efisiensi dan efektivitas. (4) partisipasi.

Melibatkan keaktifan dari para pelanggan dalam pelayanan publik sesuai hak dan kewajiban masing-masing pihak.

h. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah wajib melaksanakan pelayanan publik dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan prinsip yaitu: (1) Kesederhanaan, tidak berbelit, mudah dipahami dan dapat dilaksanakan, (2) Jelas secara teknis dan administrasi, unit kerja/pejabat berwenang dan bertanggungjawab dan penyelesaian keluhan/sengketa, rinci dalam biaya dan pembayaran, (3) kepastian pelayanan sesuai waktu yang telah dibuat dalam SOP, (4) keakurasian yang benar, tepat dan sah karena ada kepastian hukum, (5) kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi, (6) kemudahan akses pelayanan dan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi, (7) kedisiplinan, disiplin, sopan dan, ramah, dan (8) kenyamanan pelayanan, tertib, teratur, ada ruang tunggu dan sarana pendukung lainnya (Daryanto dan Setyobudi, 2014:144-145).

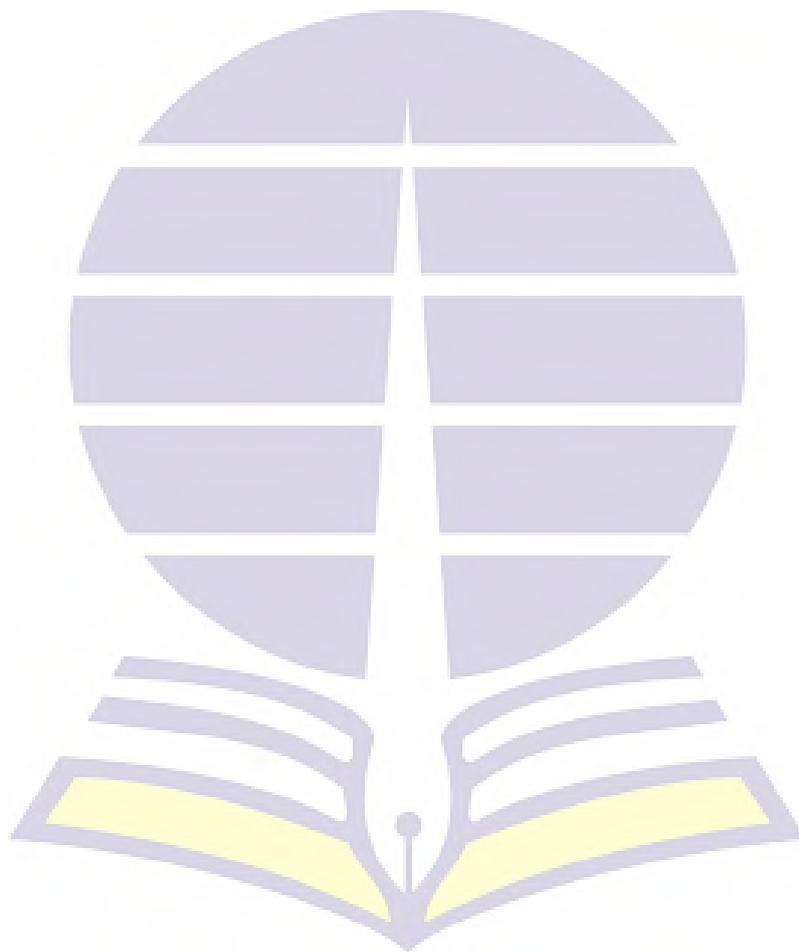
i. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diselenggarakan sesuai standar pelayanan dan memiliki jaminan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran pelayanan publik. Standar pelayanan publik berfungsi memberikan arah bagi institusi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan publik, standar dan akuntabilitas penting.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, standar pelayanan meliputi: (1) prosedur pelayanan baik waktu penyelesaian, biaya rinci, (2) produk pelayanan ditetapkan standar produk sesuai harga pelayanan yang dibayarkan masyarakat, (3) sarana dan prasarana ada standar yang memadai, (4) kompetensi petugas pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

j. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Metode peningkatan kompetensi sumber daya aparatur dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan yaitu dapat meningkatkan kualitas aparatur dalam mengerjakan pekerjaannya. Indikator-indikator yang diukur dari



model peningkatan kompetensi yang diterapkan menurut Hasibuan (2001:82) antara lain:

(1) Prestasi Kerja

Produktivitas kerja aparatur atau prestasi kerja setiap tahun harus terdapat peningkatan dan mengikuti pengembangan baik kualitas maupun kuantitas. Jika metode pengembangan yang diterapkan cukup baik, tetapi jika prestasi kerja aparatur negara tidak mengalami peningkatan atau tetap berarti metode pengembangan prestasi kerjayang dilakukan kurang baik, sehingga perlu diadakan perbaikan.

(2) Kedisiplinan

Kedisiplinan aparatur juga harus terjadi peningkatan. Jika setelah mengikuti pengembangan terdapat kedisiplinan yang makin bagus, maka metode pengembangan kedisiplinan aparatur yang dilakukan sangat baik, tetapi apabila kedisiplinan tidak terjadi peningkatan, maka metode pengembangan kurang baik diterapkan.

(3) Kehadiran

Ketidakhadiran aparatur akan mengikuti pengembangan, jika menurun maka metode pengembangan itu cukup baik. Sebaliknya jika ketidakhadiran aparatur selalu terjadi atau tetap maka metode pengembangan kurang baik diterapkan.

(4) Tingkat Kecelakaan

Kecelakaan kerja aparaturnya dapat mengukur produktivitas kerja, seharusnya berkurang setelah merekamengikuti proram pengembangan diri. Jika tingkat kecelakaan tidak berkurang, berarti metode pengembangan itu kurang baik, sehingga perlu disempurnakan.

(5) Tingkat Pemborosan Biaya, Tenaga dan Waktu

Produktivitas kerja ditandai pula pada pemborosan biaya, tenaga dan waktu tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

(6) Tingkat Kerjasama Aparatur

Produktivitas kerja juga diukur dari tingkat kerjasama aparaturnya harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah aparaturnya mengikuti pengembangan.

(7) Tingkat Upah Insentif Aparatur

Produktivitas kerja diukur pula dari upah insentif aparaturnya, bila meningkat setelah mengikuti pengembangan, maka metode pengembangan termasuk baik, sebaliknya upah insentif tetap berarti metode pengembangan itu perlu ditingkatkan atau kurang baik.

(8) Prakarsa

Produktivitas kerja diukur puladiukur dari prakarsa aparatur, seharusnya meningkat setelah mengikuti pengembangan. Tetapi jika prakarsa aparatur tidak meningkat atau tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik. Seorang aparatur diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitas.

(9) Kepemimpinan dan Keputusan Manajer

Produktivitas kerja diukur pula dari kepemimpinan dan keputusan-keputusan manajer.

k. Pengguna Jasa

Pelanggan jasa adalah semua orang yang berkeinginan mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah atau perusahaan manajemen. Menurut Maie dkk; (dalam Nasution, 2004;101) pelanggan yaitu: orang yang memiliki keinginan untuk memperoleh jasa yang tidak tergantung pada siapa pun yang berhak untuk mendapatkan kepuasan layanan.

Pada dasarnya dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu (Nasution,2004:102) yaitu (1) pelanggan internal,yaitu orang yang berada dalam perusahaan dan

memiliki pengaruh pada reformasi pekerjaan, (2) pelanggan antara, yaitu bertindak atau berperan sebagai perantara produk, dan pelanggan eksternal, yaitu pembeli atau pemakai akhir produk yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Dalam Pelanggan atau Pengguna Jasa dalam Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai adalah agen pelayaran perusahaan. Agen perusahaan adalah orang yang melayani beberapa perusahaan sebagai perantara dengan pihak ke tiga yang membuat persetujuan-persetujuan tertentu.

2. Konsep Produktivitas Kerja

a. Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas sebagai upaya keinginan manusia agar selalu meningkatkan kualitas di segala bidang. Sejumlah para ahli mendefinisikan produktivitas, meliputi:

- (1) produktivitas merupakan rasio hasil produksiterhadao seluruh biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan produk itu (Slamet, 2008:133).
- (2) produktivitas merupakan efisiensi modal, waktu dan tenaga dalam menghasilkan barang dan jasa (Ravianto, 2005:21).

(3) produktivitas sebagai kegiatan terhadap biaya untuk menghasilkan barang atau jasa (*input*, masukan). *Input* terdiri dari biaya produksi (*production cost*) dan biaya peralatan (*equipment cost*). Sedangkan *output* adalah penjualan (*sales*), *earnings* (pendapatan), *market share*, dan kerusakan (*defects*) (Kusriyanto, 2004:1).

(4) Manuaba (1992) menjelaskan peningkatan produktivitas tercapai dengan menekan segala macam biaya dalam memanfaatkan sumber daya manusia (*do the right thing*) dan meningkatkan hasil yang terbaik (*do the thing right*).

Disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan seseorang yang dapat menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber produksi yang bermutu dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Ravianto, (2005, 139) menjelaskan produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun faktor keterampilan, disiplin, sikap mental, etika kerja, motivasi kerja, kesehatan, penghasilan, jaminan sosial, lingkungan di tempat kerja, manajemen dan usaha berprestasi.

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang paling strategis dalam tujuan pencapaian produktivitas pada suatu instansi atau organisasi, yang harus diakui dan diterima oleh

sebuah manajemen (Siagian, 2002:2). Menurut Kusriyanto, (2004:1), dalam mengukur produktivitas, unsur tenaga kerja merupakan faktor penting.

Sehingga perlu banyak program perbaikan dalam sebuah produktivitas. Produktivitas adalah perbandingan ukuran harga dari masukan dan hasil perusahaan, perbedaan antara pengeluaran dan masukan dalam satuan-satuan (unit). Ukuran produktivitas tenaga kerja dalam proses kegiatan terstruktur dapat menggali potensi sebuah komoditi atau objek. Produktivitas memiliki arti filosofi suatu keinginan dan usaha manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupan.

b. Faktor-faktor Penentu Produktivitas

Menurut Sinungan (2003:56), produktivitas selalu sejalan dengan unsur manusia, modal, metode (proses), lingkungan organisasi (internal), produksi, lingkungan negara (eksternal), lingkungan internasional, regional dan umpan balik. Dalam produktivitas, manusia menyangkut: (1) kuantitas, (2) tingkat keahlian, (3) latar belakang budaya dan pendidikan, (4) kemampuan dan sikap, (5) minat dan motivasi, (6) disiplin, (7) etos kerja dan (8) struktur pekerjaan, keahlian, umur dari angkatan kerja.

Sondang, (2002:78) menjelaskan bahwa sebagai pemimpin perlu manajemen produktivitas kerja pehawai. untuk meningkatkan produktivitas kerja harus memperhatikan yaitu : 1) produk dan prosesnya harus diperbaiki, 2) pekerjaan dan tugas perlu pembaharuan, 3) motivasi kepada pekerja, dan 4) merubah sistem organisasi.

Menurut Alfred R, dkk, (1983:57), menilai produktivitas kerja dapat dilihat dari tanggungjawab pegawai dalam hasil pekerjaan, cara/metode kerja, kesediaan pegawai bekerja secara aktif dan efisien. Produktivitas kerja, hasil kerja atau prestasi kerja dan penyelesaian tugas-tugas pekerjaan.

Menurut Sinungan, (2003:24), beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu:

(1) sikap mental seperti motivasi, disiplin dan etika kerja yang selalu meningkat, (2) pengetahuan yang dimiliki pegawai harus selalu meningkat, dan pembina-pembinaan, (3) sistem manajemen harus mendorong partisipatif pegawai mulai perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, tindak lanjut hasil evaluasi, dan (4) menjaga hubungan dalam instansi kerja,

Untuk mencapai produktivitas kerja secara maksimal, pimpinan instansi harus memberikan jaminan dengan tepat, bekerja optimal, senantiasa memperhatikan peningkatan

kesejahteraan pegawai, sehingga mencapai target dalam pekerjaan sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan.

c. Pengukuran Produktivitas Kerja

Menurut Sinungan, (2003:24), pengukuran produktivitas tenaga kerja adalah sistem hasil fisik perorangan yang beraktivitas kerja yang dihitung perjam yang dapat diterima orang lain secara luas.

Sudut pandangan pengawas secara harian, pengukuran sebagai jumlah kerja dapat dilakukan dalam satu jam bekerja menurut pelaksanaan standar.

Produktivitas diukur pula dari hasil masukan yang dinyatakan dalam waktu yaitu sebagai suatu indeks yang sangat sederhana sama dengan hasil dalam jam-jam kerja standar, sehingga dapat ditentukan upah/honor dari pekerjaan yang diselesaikan.

Menurut Nawawi, dkk, (2005:127), produktivitas adalah hasil pekerjaan hari ini harus lebih baik dari pada kemarin dan selalu ada peningkatan kualitas pekerjaan. Tingkat produktivitas kerja pegawai diukur melalui: a) penggunaan waktu, b) *output*/hasil, dan c) semangat kerja.

Kusriyanto (2004:104) menjelaskan faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai adalah:

1) Insentif

Insentif adalah balas jasa berbentuk uang sebagai upah, sehingga memberikan gairah kerja kepada pegawai. Apabila gaji yang diterima sesuai dengan apa yang dikerjakan maka pegawai tidak mengeluh. Namun sebaliknya apabila mereka menerima insentif tidak memuaskan dari pekerjaannya, maka pegawai mengerjakan tugas tidak berjalan sungguh-sungguh, mengeluh dan merasa tidak dihargai.

2) Pembagian tugas yang tepat

Pembagian tugas yang tepat harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, sehingga menghasilkan pekerjaan yang maksimal.

3) Penggunaan mesin-mesin

Mesin-mesin digunakan untuk mendukung pekerjaan dan memudahkan bekerja pegawai. Mesin digunakan untuk proses produksi agar menghemat waktu dan tenaga (efisien) yang baik.

4) Kondisi alat-alat kerja

Kondisi alat-alat kerja adalah sejumlah peralatan kerja yang lebih modern menyebabkan pekerjaan akan lebih cepat selesai dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

5) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yaitu keadaan disekitar tempat bekerja misalnya suasana ruangan yang nyaman, ventilasi, penerangan, kebisingan, dll.

6) Fasilitas kerja

Fasilitas kerja yang tersedia dapat memudahkan pegawai dalam bekerja sehinggameningkatkan produktivitas kerja karena menimbulkan semangat kerja.

Sanusi, (2002) menjelaskan produktivitas pegawai yang tinggi didukung hal berikut ini:

1) Pendidikan dan pengetahuan

Pendidikan dan pengetahuan pegawai meliputi kemampuan serta wawasan yang luas, jenjang pendidikan tinggi.

2) Penyesuaian lingkungan

Kemampuan pegawai mengatasi persoalan dari dalam dan luar dirinya dan menyesuaikan dengan pekerjaan yang selalu berubah-ubah.

3) Berkontribusi terhadap lingkungan

Produktivitas pegawai dinilai baik jika yang bersangkutan mempunyai kontribusi yang positif terhadap

lingkungan, mampu menggunakan situasi dan kondisi untuk kreatif, imajinatif, dan inovatif dalam bekerja.

4) Memiliki kekuatan

Pegawai harus memiliki kekuatan untuk menunjukkan serta mewujudkan diri dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebarkannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan.

Menurut Moekijat (1999) produktivitas pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor:

1) Kualitas dan Kemampuan Fisikal Pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik pegawai. Kualitas dan kemampuan fisikal pegawai dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain:

- a) Pelatihan pegawai
- b) Efisiensi kerja pegawai
- c) Efektifitas kerja pegawai

- d) Etika kerja pegawai
- e) Mental kerja pegawai

2) Sarana Pendukung

Sarana pendukung adalah perlengkapan yang dapat dipindah-pindahkan untuk mendukung fungsi kegiatan: peralatan, perabotaan, media pendidikan dan buku. Sarana pendukung itu antara lain:

- a) Struktur organisasi
- b) Locket-loket pelayanan
- c) Peralatan kantor dan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK)

3. KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas V Pegatan Mendawai merupakan salah satu pelabuhan Laut yang terletak di Muara sungai katingan Kecamatan katingan Kuala Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

Perannya sebagai pelabuhan yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan penunjang perekonomian di Kabupaten Katingan. Pelaksanaan fungsi keselamatan pelayaran di Pelabuhan Pegatan Mendawai sebagai pelabuhan yang dikelola oleh PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III Kawasan Pelabuhan Pegatan Mendawai Cabang Sampit, dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai berdasarkan Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor PM.135 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), dengan tugas Pokok dan fungsi sebagai berikut:

- (1) Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemarandari kapal dan menetapkan status hukum kapal;
- (2) Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
- (3) Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal diperairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan surat Persetujuan Berlayar;
- (4) Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan berlayar.
- (5) Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan dipelabuhan yang terkait dengan pengawasan dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran;

- (6) Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaan, pengusulan tarif untuk ditetapkan menteri;
- (7) Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan enahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta sarana bantu navigasi;
- (8) Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan;
- (9) Pelaksanaan Pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsensi atau bentuk lainnya kepada badan usaha pelabuhan;
- (10) Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan dan;
- (11) Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakat dan atau pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM.36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat dituntut suatu pelayanan prima, dengan sendi-sendi pelayannya meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum efisien, keterbukaan dan ketepatan waktu, sehingga keprimaan dalam pemberian pelayanan menjadi realita dan untuk mendapat pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Diadakan sebelum proyek perubahan/kondisi sekarang pemberian kegiatan dilaksanakan di subbagian dan masing masing seksi secara tersendiri tidak terealisasi di satu titik.

Kondisi saat ini pada Kantor KSOP Pegatan Mendawai yaitu:

- (1) Pegawai Kantor KSOP Pegatan Mendawai sebanyak 7 orang termasuk kepala kantor sehingga untuk memberikan pelayanan jasa tidak bisa maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang merupakan bagian dari pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal dilaksanakan di sub bagian masing-masing

petugas tidak terealisasi untuk bermuara di satu titik dan sering terjadi pengguna jasa yang tidak mau antri.

- (2) Pengguna jasa belum mempunyai kartu identitas (ID card) untuk mengajukan permohonan pembuatan SPB dan lainnya.
- (3) Penyetoran pungutan jasa PNBPN selama ini dilakukan satu bulan sekali dikarenakan kondisi alam jauhnya jarak antara pegatan Mendawai ke Sampit yang ditempuh selama 6 jam melalui sungai dan tidak adanya Bank Persepsi untuk menerima penyetoran SSP atau SSB di Pegatan Mendawai yang ada hanya Bank Pembantu BPK (Bank Pembangunan Kalteng). Sistem pelayanan yang diberikan sebelum adanya proyek perubahan yaitu dengan pola pelayanan ke masing-masing petugas dari tahapan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Direktur Perhubungan Laut Nomor: KU.007/2/DJPL-13 tentang tata cara penerimaan, penyetoran penggunaan dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tanggal 05 Februari tentang tata cara penyetoran PNBPN pasal 35 yaitu Bendahara Penerimaan Kantor Pusat dan UPT wajib menyetorkan seluruh Penerimaan uang jasa kepelabuhanan/ kenavigasian/ perkapalan/ angkutan laut langsung secepatnya ke kas negara dihadapkan dengan menggunakan Surat Setoran Bukan Pajak satu bulan sekali dan diharapkan dengan adanya penelitian ini penyetoran PNBPN dilakukan langsung oleh pengguna jasa sebelum kapal berangkat.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kaitan dengan masalah dalam penelitian ini, akan digunakan sebagai bahan referensi untuk memahami pengaruh antar variabel dalam penelitian ini :

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Raoda, 2017	Kualitatif deskriptif	Peningkatan kompetensi pegawai kantor Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai Nyamuk Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu: 1) kompetensi pegawai ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, 2) faktor-faktor pendukung dan menghambat terdapat pada pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bidang formal dan diklat administrasi, diklat teknis, dan diklat kepemimpinan.
2.	Susanti & Fadllan, 2016	Kualitatif deskriptif	Peranan pengawasan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan yaitu: (1) implementasi pengawasan meliputi: pengawas melaksanakan kerjasama dengan pengelola keuangan, pengawas melakukan bimbingan, memonitor secara periodik aktivitas, setiap even dan kegiatan, (2) pengawasan terhadap produktivitas para karyawan meliputi: mengambil langkah yang tepat terhadap permasalahan yang terjadi, mengamati

			setiap kesalahan dengan tindakan yang tepat,(3) usaha yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan yaitu mengambil langkah untuk melakan setiap kesalahan yang ditemukan.
3.	Matovani, 2015	Kualitatif deskriptif	Kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kijang terhadap agen pelayaran swasta meliputi: 1) peningkatan kualitas pelayanan publik perlu melakukan reformasi birokrasi karena buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik, 2) masih terdapat sikap dan karakter sebagian besar aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korupsi dan tidak bertanggung jawab.
4.	Wahyudi, Koko, Budionoan d Mirza, Yasben, 2011	Kualitatif deskriptif	Dalam birokrasi pemerintahan bidang kelautan dan perikanan ditemukan kinerja pegawai tidak banyak mengalami pembaharuan dan perubahan dalam produktivitas kerja. Hal itu terlihat dari perilaku pegawai secara kualitas masih rendah dalam melaksanakan pelayanan publik. Para pegawai masih tetap belum memiliki komitmen dalam memperbaiki produktivitas kerja terlihat dari kurang komunikasi dan mengembangkan kepercayaan masyarakat. Bidang kelautan dan perikanan perlu mengembangkan sumber daya manusia, mengembangkan potensi pegawai secara optimal, pengembangan kemampuan sebagaimana yang diinginkan.

C. Kerangka Berpikir

Produktivitas dalam proses kegiatan terstruktur dapat menggali potensi sebuah komoditi atau objek. Produktivitas memiliki arti filosofi suatu keinginan dan usaha manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupan. Produktivitas memiliki dua dimensi yaitu: efektivitas yang mengarah pada pencapaian kerja yang maksimal untuk mencapai target baik kualitas, kuantitas dan waktu, dan efisiensi yaitu membandingkan hasil (*input*) dengan realisasi penggunaan pekerjaan yang dilakukan.

KSOP Kelas V Pegatan Mendawai tujuan jangka pendek yaitu meningkatkan dan mempermudah pelayanan dengan menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan, peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan prima yang baik, cepat, tepat dan santun, tertib administrasi, bersikap ramah, senyum dan santun, tidak membedakan, tidak mempersulit, tepat waktu, dan akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, kejelasan dan transparansi. Sehingga perlu peningkatan produktivitas kerja pegawai.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap alur pikir dari penelitian ini, maka penulis menggambarannya sebagai berikut :

ini, maka penulis menggambarannya sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil judul :
**Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan
 pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan
 Mendawai untuk menguraikan fokus penelitian:**

1. Mendiskripsikan peningkatan produktivas pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.
2. Mendiskripsi faktor penghambat dan penunjang peningkatan produktivitas di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.

D. Operasionalisasi Konsep

Guna memperjelas maksud yang ada dalam penelitian ini, perlu adanya beberapa operasional konsep, berikut ini:

1. Produktivitas dalam penelitian ini adalah hasil pekerjaan hari ini dari jumlah keluaran tenaga kerja jam manusia (*man-hours*), baik langsung atau tidak langsung atau keduanya.

Produktivitas pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kualitas dan Kemampuan Fisikal Pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik pegawai.

- b. Sarana Pendukung

Sarana pendukung adalah perlengkapan yang dapat dipindah-pindahkan untuk mendukung fungsi kegiatan: peralatan, perabotan, media pendidikan dan buku.

2. Faktor Penghambat dan Faktor Penunjang

- a. Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya.

- b. Faktor penunjang adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadidi lebih dari sebelumnya.

3. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian legalitas kepada

seseorang atau badan hukum tertentu dalam bentuk izin.

4. Pegawai kantor dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berada dalam lingkup ASN (Aparatur Sipil Negara) atau PNS (Pegawai Negeri Sipil) di suatu instansi.
5. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah kegiatan untuk melayani orang atau masyarakat yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Jasa perizinan dalam penelitian ini adalah layanan publik yang menghasilkan berbagai pelayanan jasa perizinan transportasi.
7. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dalam penelitian ini adalah pelabuhan yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan penunjang perekonomian dengan pelaksanaan fungsi keselamatan pelayaran.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini desain menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Bogdan; (Moleong, 2008:3) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Miller (1986:9) menjelaskan penelitian kualitatif adalah ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Penelitian ini dikenal sebagai "*qualitative reseach*". Menurut Creswell; (Satori, 2009:24) bahwa yang dimaksud dengan *qualitative reseach*: "*.....is an inquiry process of understanding based on distinct, methodological tradition of inquiry that explore social or human problem. The reseacher building complex, holistic picture, analyis word, report detailed view of informants, and conduct the study in a natural setting*".

Pendapat ini menggambarkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses inkuiri tentang pemahaman berdasar pada tradisi-tradisi metodologis terpisah. Peneliti membangun suatu kompleks, gambaran holistik, meneliti fakta-fakta, laporan-laporan, pandangan-pandangan dari penutur asli dan melakukan studi di suatu pengaturan yang alami. Berkenaan

dan karakteristik dari penelitian kualitatif yang digunakan sesuai dengan yang dikemukakan Satori (2009:19) bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik berikut: (1) objektivitas berarti tidak memihak atau teguh pada fakta yang sesungguhnya; (2) akurat artinya valid dan reliabel dalam pengukuran dan analisa; (3) verifikasi, hasil suatu penelitian bukan sesuatu yang bersifat kekal abadi akan tetapi dapat dikonfirmasi atau direvisi melalui penelitian lain; (4) penjelasan yang hemat/singkat dan memiliki nilai ilmiah yang tinggi; (5) empirisme, suatu penelitian adalah usaha mengungkap fakta yang nyata; (6) penalaran logis, yakni merupakan proses ilmiah yang memerlukan penalaran logis; (7) kesimpulan kondisional, yakni hasil penelitian tidak absolut, sehingga kesimpulannya juga tidak bersifat absolut melainkan kondisional melalui probabilitas tertentu.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative reseach*) dalam penelitian ini adalah: (1) mengingat peneliti sendiri, berusaha untuk mendapatkan data nyata tentang Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai secara langsung dari sumber sesuai lokasinya, maka peneliti sendiri merupakan instrumen inti atau utama (*human instrument*); (2) peneliti akan mencoba memahami makna atau meaning dari apa yang diteliti selama pelaksanaan Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai; (3) kerangka penelitian penulis, disusun dalam bentuk “pertanyaan penelitian” (*reseach questions*)

yang pada dasarnya didesain secara lengkap atau terperinci menurut keseluruhan pelaksanaan proses supervisi secara ideal, sebab penjabaran ke dalam bentuk lembar pengamatan dan pedoman wawancara hanya digunakan oleh peneliti sebagai rambu-rambu untuk mengeksplorasi data yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti; (4) data yang diperoleh akan dianalisis secara induktif berdasarkan masukan terhadap pertanyaan penelitian. Teori dikembangkan atas dasar pemahaman secara sederhana dari data yang paling mendasar; (5) penelitian diakhiri dengan penjelasan dan uraian hasil penelitian yang bersifat deskriptif atas dasar perolehan data maupun diseminasi dari penemuan-penemuan maupun teori penunjang, serta penelitian tentang Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang lebih ditekankan pada proses dari pada hasil atau produk. Sebagai peneliti kualitatif, peneliti menaruh perhatian untuk memahami perilaku, pendapat, persepsi, sikap dan lainnya. Berdasarkan pandangan sumber subjek yang ditelitinya. Oleh karena itu, peneliti mengumpulkan datanya melalui kontak langsung dengan para pegawai Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai merupakan studi diskriptif yakni merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu

program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah komunitas. Hasil studi deskriptif ini menghasilkan data untuk selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Sebagaimana prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data studi kasus diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. penelitian ini dilakukan dengan teknis deskriptif eksploratif kualitatif dan dengan tujuan untuk menghasilkan sebuah produk penelitian yang akan digunakan sebagai bahan pengembangan dengan alasan yakni kegiatan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Untuk memahami makna dan penafsiran terhadap fenomena dan simbol-simbol interaksi pada Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai ini maka dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan langsung peneliti terhadap subyek di lapangan.

Oleh karena itu, maka kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Sedangkan alat-alat seperti tape recorder dan kamera dapat digunakan namun fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen. Jadi, instrumen

penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrument kunci (*key instrument*) (Guba & Lincoln, 1981). Hal ini sejalan apa yang dikemukakan oleh Bogdan & Biklen (1982), bahwa dalam penelitian kualitatif peneliti dipandang sebagai instrumen kunci, yang berarti peneliti harus dapat menangkap makna, berinteraksi dengan nilai-nilai lokal yang mana hal tidak mungkin dapat dilakukan dengan instrumen yang lainnya. Menurut Lincoln & Guba (1985) keuntungan peneliti sebagai instrumen kunci dikarenakan sifatnya yang *responsive* dan *adaptable*. Peneliti sebagai instrumen akan dapat menekankan pada keholistikan (*holistic emphasis*), mengembangkan dasar pengetahuan (*knowledge base expansion*), kesegaran memproses (*processual immediacy*), dan mempunyai kesempatan untuk mengklarifikasi dan meringkas (*opportunity for clarification and summarization*), serta dapat memanfaatkan kesempatan untuk menyelidiki respon yang istimewa atau khas (*explore a typical or idiosyncratic responses*).

Peneliti menyadari bahwa subyek lebih tanggap dengan maksud kedatangannya, sehingga peneliti harus beradaptasi dan menyesuaikan diri serta berguru pada mereka (Spradley, 1979). Kehadiran dan keterlibatan peneliti di lapangan memungkinkan menemukan makna dan tafsiran dan subyek dibandingkan menggunakan alat non-human, sebab peneliti dapat mengkonfirmasi dan mengadakan pengecekan kembali pada subyek apabila informasinya kurang atau tidak sesuai dengan tafsiran peneliti melalui pengecekan anggota (*member checks*). Bahkan melalui keterlibatan

langsung peneliti di lapangan dapat diketahui adanya informasi tambahan dan informan berdasarkan latar pandang, prestasi, pengalaman, keahlian, dan kedudukan.

Prasyarat penelitian kualitatif yang mengharuskan peneliti sebagai instrumen penelitian hadir di lapangan, memiliki konsekuensi psikologis bagi peneliti untuk memasuki latar yang memiliki norma, nilai, aturan, dan budaya yang harus dipelajari dan dipahami peneliti. Interaksi peneliti dengan subyek penelitian memiliki peluang timbulnya interes dan konflik minat yang tidak diharapkan sebelumnya. Untuk menghindari timbulnya efek yang kurang dikehendaki, maka selama penelitian berlangsung disusun prinsip-prinsip etik penelitian yang disarankan Spradley; (Mantja, 2009:23).

Prinsip-prinsip etik dalam penelitian, juga sebagaimana yang akan peneliti laksanakan dalam penelitian Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai tersebut adalah: (1) memperhatikan, menghargai, dan menjunjung tinggi hak-hak, dan kepentingan informan; (2) mengkomunikasikan maksud penelitian kepada informan (3) tidak melanggar kebebasan dan tetap menjaga privasi informan; (4) tidak mengeksploitasi informan; (5) mengkomunikasikan laporan (hasil) penelitian kepada informan atau pihak-pihak yang terkait secara langsung dalam penelitian ini, jika diperlukan; (6) memperhatikan dan menghargai pandangan informan; (7) nama lokasi (situs) penelitian dan nama informan tidak disamarkan karena melihat sisi positifnya, dengan seizin informan pada

waktu diwawancarai dan dipertimbangkan secara hati-hati dampak positif-negatif informan oleh peneliti; dan (8) penelitian ini dilakukan secara cermat sehingga tidak mengganggu aktivitas sehari-hari subyek.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Sumber informasi penelitian ini kepala kantor, pegawai dan pengguna jasa KSOP Kelas V Pegatan Mendawai yang terletak dan beralamat di Jl. Merdeka 2 Pegatan Mendawai Kalimantan Tengah. Sedangkan yang menjadi informan penelitian utama adalah kepala kantor, pegawai dan pengguna jasa KSOP Kelas V Pegatan Mendawai. Jadi sumber data berasal dari responden-responden yang ditemui pada saat penelitian dilaksanakan.

Informan adalah orang yang berada dalam komunitas yang diteliti yang mengetahui dan memiliki informasi relevan tentang Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai. Ada dua persyaratan dalam pemilihan sumber data (informan) dalam penelitian ini yakni: (1) mempunyai pengetahuan luas tentang permasalahan penelitian sehingga informan tersebut lebih mampu memberikan informasi yang dibutuhkan, (2) mempunyai kemungkinan akses dengan orang-orang di wilayah lokasi penelitian.

Sumber informasi dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan. Dalam penelitian ini,

pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014:216-217) teknik *purposive sampling* adalah menentukan subjek atau objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhan dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif.

Adapun sumber informasi yang diambil dalam penelitian ini meliputi:

1. Informan: pemilihan informan dilakukan secara sengaja, yakni peneliti memilih informan. Dalam hal ini adalah pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai dan pemilihan ini langsung kepada informasi kunci (*key informan*) sesuai dengan kebutuhan dan kemandirian peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan informan (mencapai titik jenuh) maka peneliti tidak mencari informan baru dan proses pengumpulan informan dianggap selesai (cukup).

Dalam hal ini jumlah informan tergantung dari: 1) tepat tidaknya pemilihan informan; 2) kompleksitas dan keragaman fenomenasional yang diteliti. Sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.
- b. Para Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otorita Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang terdiri dari:

(1) petugas tata usaha yaitu pelaksanaan kegiatan terkait dengan pelaksanaan tesis ini dalam meregister permohonan keberangkatan kapal.

(2) petugas status hukum dan sertifikasi kapal yaitu pelaksanaan kegiatan terkait resume surat-surat atau dokumen keberangkatan kapal.

(3) petugas keselamatan berlayar penjagaan dan Patroli membantu pelaksanaan kegiatan terkait dengan pembuatan persetujuan berlayar (SPB).

(4) petugas Lalu Lintas dan angkutan Laut, Usaha kepelabuhanan membantu pelaksanaan kegiatan terkait dengan resume surat – surat atau dokumen keberangkatan kapal.

c. Pengguna jasa yang terdiri Para Agen Pelayaran yaitu:

(1) PT. Bina Benua Samudera Cab. Pegatan Mendawai.

(2) PT. Naia Perdana Nusanatara Cab. Pegatan Mendawai

(3) PT. Sumber Mahkota Penghidupan Cab. Pegatan Mendawai

(4) PT. Sumber Penghidupan Abadi Jaya Cab. Pegatan Mendawai.

Dengan Jumlah keseluruhan informan sebanyak 9 (sembilan) orang.

Alasan menggunakan obyek yang diteliti khususnya kepala kantor, pegawai dan pengguna jasa KSOP Kelas V Pegatan Mendawai, karena tugas-tugas yang diemban para pegawai yang cukup besar dibandingkan dengan jumlah petugas yang tersedia, yang tentu memiliki pendidikan dan pengamalan yang cukup memadai dalam kegiatan pelayanan.

Adapun sumber informan penelitian adalah ASN (PNS) Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Pegatan Mendawai Kelas V, terletak dan beralamat di Jl. Merdeka 2 Pegatan Mendawai Kalimantan Tengah, yang meliputi pelayanan jasa perijinan Tumbang Bulan, Perigi, Mekar Tani, Teluk Sebulu, Kampung Melayu, dan Tewang Kapung telah ditentukan dan dapat dijangkau. Peneliti akan mengamati kepala kantor, pegawai dan pengguna jasa KSOP Kelas V Pegatan Mendawai. Bila dilihat relevansinya dengan mutu pendidikan termasuk pelabuhan yang memiliki perkembangan yang sangat baik, karena secara kompetitif memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk selanjutnya mereka menggunakan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai untuk berusaha dalam pelayaran.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah data yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu: Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau ucapan lisan dan perilaku subjek (informan). Data primer menurut Moleong (2008:14) adalah dalam bentuk ucapan lisan dan perilaku manusia, sedangkan data sekunder bersumber dari tulisan-tulisan, rekaman, gambar-gambar atau foto-foto yang berhubungan dengan kegiatan guru.

Data statistik dan foto-foto kegiatan maupun foto tentang Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang membantu peneliti dalam menganalisis persoalan yang digunakan sebagai data tambahan untuk kelengkapan bahan penelitian. Data statistik dimanfaatkan peneliti sebagai cara dalam mengarahkan pada kejadian dan peristiwa sesuai dengan tujuan peneliti. Foto dapat memberikan gambaran tentang bagian-bagian yang ada dalam Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

Peneliti sebagai bahan data, dan ini akan sangat mendukung bagaimana lembaga-lembaga pendidikan yang ada mengenai Peningkatan Produktivitas Pegawai Kantor dalam Pelayanan Jasa Perijinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai. Selain itu peneliti mencari data tambahan dari sumber-sumber tertulis yang meliputi berbagai aspek pandangan, juga sumber dari arsip, data dokumen, catatan rapat laporan perkembangan, buku induk dan semua dokumen lain,

menurut Mantja (2009:26) dianggap sebagai data sekunder, karena data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama, yaitu subjek penelitian atau informan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam rangka peneliti memperoleh data yang sah (terpercaya) diperlukan teknik pengumpulan data sesuai dengan karakteristik pengumpulan data kualitatif. Dalam pengumpulan ini digunakan beberapa teknik antara lain, teknik wawancara, observasi dan analisis studi dokumen.

1. Teknik Wawancara

Metode wawancara dalam penelitian ini memiliki tujuan utama agar peneliti dapat memperoleh informasi atau data dari informan secara langsung mengenai pelaksanaan manajemen peningkatan mutu pembelajaran berbasis madrasah. Materi yang diwawancarakan dengan informan dalam penelitian berpedoman pada fokus penelitian yang sudah ditetapkan. Meskipun demikian informan-informan lain yang relevan juga akan diterima.

Wawancara ini dilakukan di KSOP Kelas V Pegatan Mendawai dengan data informan yang dilakukan oleh peneliti.

NO	INFORMAN	KODE
1.	Kepala KSOP	Inf 1
2.	Petugas Tata Uaha	Inf 2
3.	Petugas Tata Hukum	Inf 3
4.	Petugas Keselamatan Berlayar	Inf 4
5.	Petugas Lalu Lintas Laut	Inf 5
6.	PT. Bina Benua Samudera Cab. Pegatan Mdw	Inf 6
7.	PT. Naia Perdana Nusanatara Cab. Pegatan Mdw	Inf 7
8.	PT. Sumber Mahkota Penghidupan Cab. Pegatan Mendawai	Inf 8
9.	PT. Sumber Penghidupan Abadi Jaya Cab. Pegatan Mendawai.	Inf 9

Tabel 3.1 Daftar Informan yang Diteliti

Guna memudahkan pelaksanaan wawancara, maka penulis menyusun pedoman penggalan data penelitian sebagai berikut:

Aspek	Sub Aspek	Teknik Pengumpulan Data			Sumber Data		
		W	O	D	Kp	P	P.J
Peningkatan pelayanan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai	1. Hal yang dilakukan dalam meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.	√	√	√	√	√	√
	2. Orang-orang yang dilibatkan meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.						
	3. Tempat meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.						
	4. Waktu pelaksanaan meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.						
	5. Usaha meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.						
	6. Upaya meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai.						
Faktor penghambat dan penunjang peningkatan produktivitas pegawai pada KSOP Kelas V Pegatan Mendawai	1. Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.	√		√	√	√	√
	2. Faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mentawai						

Tabel 3.2 Rancangan Instrumen Data Penelitian

2. Teknik observasi

Observasi adalah satu bentuk kegiatan pengumpulan data yang mengandalkan kemampuan indera manusia. Teknik pengamatan ini sekalipun menitik beratkan pada kemampuan penglihatan, pada prakteknya juga ditopang oleh indera lainnya seperti telinga (pendengaran) dan bahkan kepekaan indera keenam (Yahya, 2004:65).

Menurut Sugiyono (2005:166) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian dilakukan berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diteliti tidak terlalu besar.

Kegiatan observasi/pengamatan di sini berarti peneliti dengan cermat dan seksama memperhatikan tindakan, gerakan, sikap yang muncul dalam relasi sosial antar pribadi dalam kegiatan unit produksi di sekolah, unjuk kerja, juga obyek yang tidak bergerak seperti situasi dalam ruangan kerja. Dengan metode pengamatan dan wawancara, peneliti melibatkan diri dalam kegiatan yang menjadi sasaran penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan yang sedang berjalan. Pengamatan dan wawancara dilakukan dalam beberapa tahap dimulai dari tahap deskriptif, yaitu untuk memperoleh gambaran umum mengenai semua elemen yang ada. Selanjutnya dilakukan pengamatan terfokus pada suatu detail tertentu kemudian untuk dicermati secara mendetail. Kemudian dilanjutkan dengan

pengamatan secara selektif, khusus mengamati kondisi kontras antar kategori untuk dapat mencapai efektivitas yang berkualitas.

Pelaksanakan pengamatan ini, peneliti hadir di KSOP saat kegiatan belajar mengajar. Pengamatan ini akan dilakukan untuk melengkapi data penelitian. Obyek yang diamati semua yang terlibat dalam Peningkatan pelayanan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

Pengamatan juga dilakukan untuk mencermati hal-hal sebagai berikut: (1) keadaan fisik: dokumen program supervisi, peralatan dan penataannya kegiatan supervisi, suasana lingkungan sekolah, dan motto sekolah. (2) rapat-rapat: rapat rutin *intern* sekolah dengan pengawas sekolah dan rapat lainnya. (3) suasana proses belajar mengajar, kegiatan praktik dan pengawasan di sekolah. Semua hasil pengamatan dicatat dan direkam sebagai hasil pengamatan lapangan, kemudian akan dilakukan refleksi oleh peneliti.

Pengamatan partisipan dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui dua hal berhubungan dengan penelitian ini, yakni manusia dan non-manusia. Peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan diamati dan dimaknai secara simultan. Observasi partisipan merupakan karakteristik interaksi sosial antara peneliti dengan subjek-subjek dalam lingkungan organisasi sekolah. *Pertama*, dimulai dari pengamatan deskriptif secara komprehensif dengan menggambarkan

secara umum situasi sosial yang terjadi di lokasi penelitian. *Kedua*, observasi terfokus untuk menemukan kategori-kategori, seperti sistem nilai yang dimiliki oleh para pengelola sekolah dan pola-pola perilaku dalam kegiatan pembelajaran. *Ketiga*, pengamatan selektif, bertujuan untuk menganalisis dan mengulangi secara berulang-ulang untuk mencari perbedaan di antara kategori-kategori yang sesuai dengan masalah penelitian, seperti sistem nilai, pola perilaku, perasaan, kebiasaan-kebiasaan, keyakinan, komitmen, dan hal-hal lain yang terkait.

(3) Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan untuk melengkapi kekurangan data-data hasil observasi dan wawancara. Sesuai dengan pendapat Spradley (1980), bahwa para ahli penelitian kualitatif menyepakati adanya tiga teknik utama dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dokumentasi tersebut berupa rumusan visi dan misi serta tujuan sekolah, program kerja guru maupun staf, bahan statistik dan foto-foto, serta struktur organisasi, daftar pembagian tugas guru dan staf tata usaha, jadwal tugas pengelola unit produksi, jadwal kegiatan unit produksi, jumlah karyawan, jumlah guru yang terlibat dan lain-lain.

Guba & Lincoln (1981:232) menyatakan alasan digunakan teknik dokumentasi adalah :

- (1) Dokumen dan catatan digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong
- (2) Berguna sebagai “bukti” untuk suatu pengujian
- (3) Berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks
- (4) Catatan relatif lebih murah dan tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan
- (5) Keduanya tidak reaktif sehingga mudah ditemukan dengan teknik kajian isi
- (6) Hasil pengkajian akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

E. Metode Analisis Data

Menurut Nasution (2008:23) menjelaskan metode analisis data ialah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkan (mengategorikan) dalam pola atau tema. Tafsiran atau interpretasi artinya memberikan makna terhadap analisis, menjelaskan pola atau kategori, serta mencari hubungan antara berbagai konsep. Sementara itu, Usman dkk (2009:84) mengungkapkan, “analisis data ialah kegiatan analisis mengategorikan data untuk mendapatkan pola hubungan, tema, menafsirkan apa yang bermakna, serta menyampaikan atau melaporkannya kepada orang lain.”

Nasir menyatakan, “analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Dalam pendekatan kualitatif data yang akan dianalisis berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.”

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk kata-kata, kalimat-kalimat, dan paragraf-paragraf berupa narasi. Narasi tersebut berisi situasi, interaksi, peristiwa, pernyataan, dan perilaku dari objek yang diteliti sesuai dengan catatan lapangan sebagai hasil dari observasi dan studi dokumentasi serta transkrip wawancara. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan tahapan-tahapan seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:126), yaitu: (1) reduksi data (*data reduction*); (2) penyajian data (*data display*); dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dan catatan-catatan yang tertulis di lapangan (Miles dan Huberman, 1992:128). Reduksi data merupakan serangkaian proses dari analisis data yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyeleksi, dan mengorganisasikan data yang diperoleh sehingga sesuai dengan fokus penelitian serta penarikan kesimpulan

mudah dilakukan. Di samping itu, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hasil dari pengamatan dan memudahkan peneliti untuk mencari data tersebut apabila sewaktu-waktu memerlukannya.

Reduksi data dapat dilaksanakan dengan cara (1) membuat ringkasan kontak; (2) mengembangkan katagori pengkodean; (3) membuat catatan refleksi; dan (4) memilih/menyeleksi data. Keempat teknik reduksi data ini dilakukan terus-menerus selama penelitian berlangsung dan diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang lebih tajam, mendalam, dan dapat dipercaya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana, serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data dimaksudkan untuk memperoleh pola-pola bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 1992:142). Sedangkan menurut Usman dan Akbar (2009:85) disebutkan, “*display* data ialah menyajikan data dalam bentuk matriks, Network, chart atau grafik, dan sebagainya.”

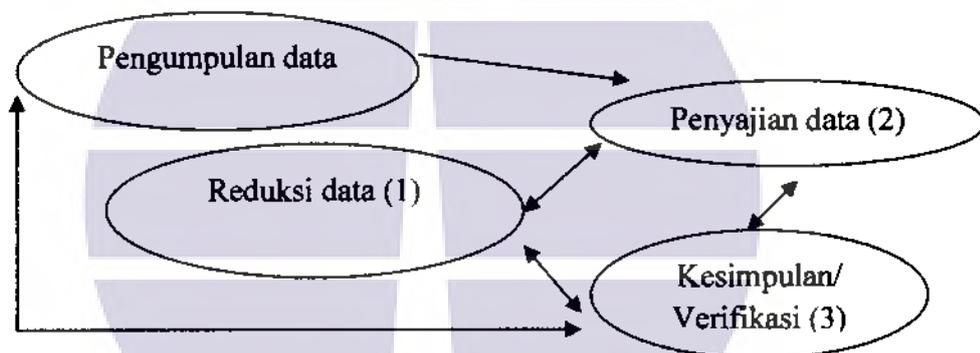
Penyajian data (*data display*) dalam penelitian ini merupakan proses menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat dan narasi dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan

dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Ada sembilan model penyajian data menurut Miles dan Huberman (1992), yaitu: (1) model untuk mendeskripsikan data penelitian; (2) model yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian yang disebut dengan sheck list matriks; (3) model untuk mendeskripsikan perkembangan antar waktu; (4) model berupa matriks tata peran; (5) Matriks konsep terklaster; (6) matriks tentang efek atau pengaruh; (7) matriks lokasi; (8) menyusun daftar kejadian; dan (9) jaringan klausal dari sejumlah kejadian yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kegiatan akhir dari suatu penelitian kualitatif. Pada tahap ini, peneliti mencoba untuk menarik suatu kesimpulan dari data yang telah disajikan pada tahap sebelumnya. Penarikan kesimpulan merupakan proses mengambil intisari dari data yang terkumpul dalam bentuk pernyataan kalimat yang tepat dan memiliki data yang jelas. Mula-mula kesimpulan yang ditarik itu masih berupa kesimpulan yang bersifat tentatif, artinya kesimpulan itu masih belum jelas atau kabur sehingga perlu disempurnakan. Oleh karena itu, kesimpulan-kesimpulan tersebut harus dicek kembali atau diverifikasi baik dari segi makna maupun kebenarannya. “Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat, yaitu dengan mengumpulkan data baru” (Usman dan Akbar, 2009:85).

Miles dan Huberman (dalam Usman dan Akbar, 2009:88) merumuskan 4 komponen yang digambarkan ke dalam iteraktif model, yaitu: 1) pengumpulan data (*data collection*), 2) reduksi data (*data reduction*), 3) pemaparan data (*display data*), dan 4) penyimpulan, penggambaran dan pembuktian (*conclusion, drawing and verifying*). Keempat komponen interaktif selanjutnya digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1. Model Interaktif dalam Analisis Data (Milles & Huberman, 1994)

Setelah data baru masuk terus-menerus, kembali diadakan analisis dan diverifikasi untuk menguji kebenaran, kecocokan, serta kekokohnya. Pada tahap selanjutnya baru ditarik kesimpulan. Dengan melalui tahapan tersebut diharapkan kesimpulan yang didapat akan lebih jelas, lebih rinci, dan mengakar lebih kokoh, karena didukung oleh banyaknya data yang didapat.

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memperoleh data yang objektif, andal, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar dalam menilai keabsahan data harus

memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu karena data tersebut diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam permasalahan.

Teknik pemeriksaan atau pengujian pada tingkat kepercayaan hasil sangat diperlukan untuk menentukan keabsahan data. Danim (2004:78) mengemukakan, kriteria-kriteria yang harus dipenuhi dalam menentukan keabsahan data, yaitu sebagai berikut: (1) kredibilitas; (2) transferabilitas; (3) dependabilitas; dan (4) komfirmabilitas atau kepastian (objektivitas).

1. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) pemberi informasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung (Riyanto, 2003:65). Sementara itu, Usman dkk (2009:98) mengemukakan, "Kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep responden."

Selanjutnya, Usman dan Akbar memberi petunjuk, agar kredibilitas terpenuhi, maka ada beberapa syarat yang harus dilakukan, yaitu: (1) waktu yang digunakan dalam penelitian harus cukup lama; (2) pengamatan dilakukan secara terus-menerus; mengadakan triangulasi; (4) mendiskusikan dengan teman seprofesi; (5) menganalisis kasus

negatif; (6) menggunakan alat-alat bantu dalam mengumpulkan data; dan (7) menggunakan *member check*.

2. Transferabilitas

“Transferabilitas ialah apabila hasil penelitian kualitatif itu dapat digunakan atau diterapkan pada kasus atau situasi lainnya” (Usman dan Akbar, 2009:98). Sementara itu, Moleong (2006:183) mengungkapkan bahwa hasil penelitian-penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu dapat diaplikasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting lain. Dari dua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa suatu penelitian kualitatif dikatakan memenuhi kriteria transferabilitas apabila hasil dari penelitian di suatu tempat itu dapat diterapkan atau ditransfer untuk tempat lain atau pada situasi yang berbeda.

3. Dependabilitas

Dependabilitas merupakan salah satu kriteria untuk meneliti apakah proses penelitian itu benar/bermutu atau tidak. Dengan kata lain, apakah hasil penelitian itu akan sama apabila seandainya dilakukan atau diulang oleh orang lain, jika hasilnya kemungkinan sama, berarti penelitian itu memenuhi kriteria dependabilitas.

Proses penelitian kualitatif harus diaudit oleh auditor independen agar dapat memenuhi kriteria dependabilitas. Audisi ini dimaksudkan agar proses penelitian kualitatif yang dilakukan oleh

peneliti berjalan sesuai dengan ketentuan sehingga pada akhirnya nanti membuahakan hasil penelitian yang bermutu. Auditor independen dalam penelitian ini dilakukan oleh Dosen Pembimbing I Bapak Prof. Dr. Eddy Lion, MP. dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Syamsuri, S.Sos, M.Si adalah auditor independen yang terlibat secara langsung dalam proses penelitian, penyusunan, hingga menjadi sebuah tesis. Dosen Pembimbinglah yang berhak memeriksa kebenaran data serta penafsirannya.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas adalah kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan perekaman pada pelacakan data dan informasi serta interpretasi yang didukung oleh materi yang ada pada penelusuran atau pelacakan audit (*audit trail*). Peneliti harus menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk memudahkan pembimbing dalam melakukan penelusuran atau pelacakan audit (*audit trail*). Adapun bahan-bahan yang harus disiapkan, seperti: (1) data mentah; (2) hasil analisis data; dan (3) hasil sintesa data, yaitu: tafsiran, kesimpulan, tema, pola, hubungan dengan kepustakaan, dan laporan akhir (Usman dkk, 2009:9)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

Kabupaten Katingan beribukota Kasongan, merupakan salah satu dari 12 kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah. Katingan merupakan hasil pemekaran Kabupaten Kotawaringan Timur seluas 17.800 Km², terletak antara 112° 3' BT-113°20' BT dan 1° 20'LS - 3°30' LS yang terletak di Kalimantan Tengah. Dengan batasan administrasi sebagai berikut
Sebelah Utara berbatasan dengan Propinsi Kalimantan Barat dan Kabupaten Gunung Mas; Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa; Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kotawaringin Timur. Kabupaten Seruyan; Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pulang Pisau dan Kota Palangkaraya.

Pegatan Mendawai ditetapkan sebagai kecamatan Katingan Kuala Kabupaten Katingan yang terletak di Propinsi Kalimantan Tengah, Di Kecamatan Mendawai terdapat 6 desa yaitu Tumbang Bulan, Perigi, Mekar Tani, Teluk Sebulu, Kampung Melayu, dan Tewang Kapung. Sebagai ibu kota kecamatan, Pegatan Mendawai memiliki satu pelabuhan terbedar di Kalimantan Tengah dengan nama Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Pegatan Mendawai Kelas V, terletak dan beralamat di Jl. Merdeka 2 Pegatan Mendawai Kalimantan Tengah.

Kota Pegatan Mendawai terletak di Selat Jeruju, Kecamatan Katingan Kuala, berhadapan dengan Laut Jawa. Berdasarkan Perda Kabupaten Katingan, Pegatan ditetapkan sebagai pusat pengembangan kota yang berfungsi sebagai pelabuhan, pusat perdagangan dan jasa industri yang berskala besar, tempat pariwisata, menyambut ekoturisme, pengembangan budidaya pertambakan dan perikanan tangkap, area pertanian lahan basah dan bandar udara. Mendawai sebagai subpusat pengembangan area pertanian pasang surut dan Baun Bango sebagai pengembangan perikanan perairan umum dan hasil rotan.

Perannya sebagai Pelabuhan yang melayani kegiatan perdagangan dalam negeri dan penunjang perkembangan perekonomian di Kabupaten Katingan dan Provinsi Kalimantan Tengah, sehingga saat ini Pelabuhan Pegatan Mendawai dapat disinggahi oleh kapal kapal dari Pelabuhan lain, terutama Pelabuhan yang ada di Pulau Jawa, Bajarmasin, Sampit yang membawa kebutuhan kebutuhan akan barang-barang dan keperluan 9 (sembilan) bahan pokok dan general Cargo yang diangkut oleh Kapal Pelayaran/ Kapal kecil lainnya.

Untuk menuju Pelabuhan Pegatan Mendawai Khususnya dari Ibu kota Jakarta dapat ditempuh dalam dua cara :

- a. Rute Jakarta- Sampit, Perjalanan dimulai dengan menggunakan moda pesawat Udara dari Jakarta menuju Bandara H. Asan Sampit dengan waktu tempuh ± 1 jam 25 menit. Kemudian dilanjutkan menuju pusat

Kota sampit, tepatnya di tepian Sungai Mentaya Sampit tempat Perahu Kelotok menaik turunkan penumpang. Perjalanan dengan perahu kelotok/ketinting menyusuri Sungai Mentaya sampit, Cerukan Hantipan dan Sungai Katingan untuk menuju Pegatan Mendawai selama \pm 6 jam perjalanan tanpa berhenti dengan jarak tempuh \pm 125 Km. Kebanyakan perjalanan berhenti sejenak di Pos Mendawai untuk Istirahat, makan dan mengisi BBM Perahu.

- b. Rute Jakarta – Palangkaraya, Perjalanan dimulai dengan menggunakan moda pesawat Udara dari Jakarta menuju Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya dengan waktu tempuh \pm 1 jam 40 menit. Kemudian dilanjutkan dengan perjalanan darat menuju ibu kota Katingan selama 2,5 jam , dari tepian Sungai Katingan, perjalanan di lanjutkan dengan kapal kelotok/ ketinting menyusuri Sungai Katingan dengan jarak tempuh mencapai \pm 290 Km. Hal ini tentunya memakan waktu yang sangat lama , dikarenakan tipologi sungai yang berbentuk Menader (berkelok-kelok) sehingga jarak menjadi jauh. Rute ini jarang digunakan mobilitas harian, masyarakat lebih memilih ke Sampit .

2. KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

a. Visi, Misi, Sasaran, dan Tujuan

1) Visi

Terwujudnya penyelenggaraan transportasi laut nasional yang efektif, efisien, dan akuntabel sebagai pintu gerbang perekonomian di Kalimantan Tengah.

2) Misi

(1) Menyediakan pelayanan transportasi laut nasional yang handal dan berkemampuan tinggi serta memenuhi standar nasional dan internasional;

(2) Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi laut;

(3) Meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran;

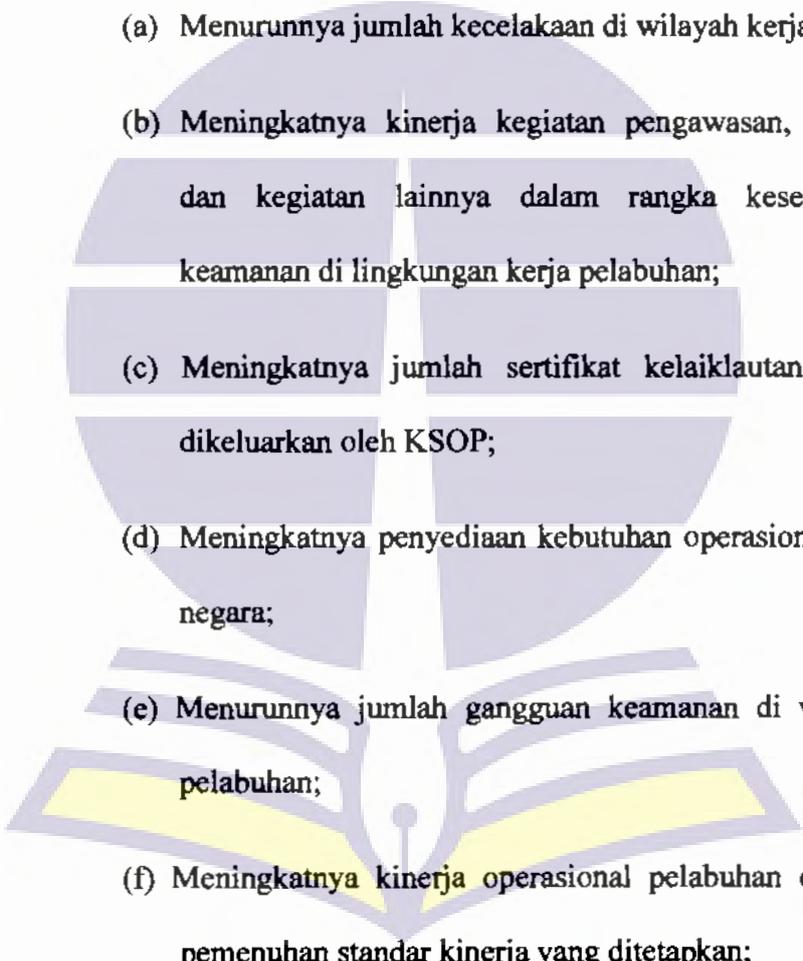
(4) Melaksanakan konsolidasi peran masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah melalui restrukturisasi dan reformasi peraturan;

(5) Meningkatkan peran transportasi laut dalam mempercepat laju pertumbuhan pembangunan dan perekonomian Jawa Tengah;

(6) Menjamin perlindungan lingkungan maritim diperairan nusantara.

3) Sasaran

Sasaran pembangunan transportasi laut dirumuskan dalam perencanaan strategis Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai adalah sebagai berikut:

- 
- (a) Menurunnya jumlah kecelakaan di wilayah kerja pelabuhan;
 - (b) Meningkatnya kinerja kegiatan pengawasan, pemeriksaan, dan kegiatan lainnya dalam rangka keselamatan dan keamanan di lingkungan kerja pelabuhan;
 - (c) Meningkatnya jumlah sertifikat kelaiklautan kapal yang dikeluarkan oleh KSOP;
 - (d) Meningkatnya penyediaan kebutuhan operasional bagi kapal negara;
 - (e) Menurunnya jumlah gangguan keamanan di wilayah kerja pelabuhan;
 - (f) Meningkatnya kinerja operasional pelabuhan dalam rangka pemenuhan standar kinerja yang ditetapkan;
 - (g) Meningkatnya kompetensi SDM transportasi laut;
 - (h) Meningkatnya kompetensi awak kapal yang dokumennya diterbitkan oleh KSOP;

- (i) Meningkatnya pemenuhan kebutuhan peralatan dan perlengkapan kantor serta perkantoran yang lainnya;
- (j) Meningkatnya upaya perlindungan lingkungan maritim;
- (k) Meningkatnya kosesi/perjanjian kerja sama lainnya terkait fasilitas dan pelayanan di pelabuhan;
- (l) Meningkatnya produktifitas arus penumpang dan barang;
- (m) Meningkatnya layanan transportasi laut di perbatasan negara, pulau terluar, dan wilayah non komersial lainnya.

4) Tujuan

- (a) Peningkatan kinerja kegiatan dalam rangka perlindungan lingkungan maritim di wilayah kerja KSOP;
- (b) Peningkatan kinerja kegiatan dalam rangka keselamatan dan keamanan di wilayah kerja KSOP;
- (c) Peningkatan kinerja pelayanan serta pemanfaatan fasilitas pelabuhan;
- (d) Peningkatan kinerja pelayanan transportasi laut non komersial oleh KSOP;
- (e) Peningkatan peran swasta dalam pengusahaan fasilitas dan pelayanan di pelabuhan;

- (f) Peningkatan pemenuhan kebutuhan SDM serta kinerja kegiatan sertifikasi kepelautan yang dilakukan oleh KSOP;
- (g) Peningkatan kinerja KSOP dalam mewujudkan *good governance*.

b. Tugas Pokok, Fungsi dan wewenang Kantor KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusulkan secara komersial.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyelenggarakan Fungsi :

- a. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;
- b. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
- c. Pelaksanaan pengawasan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian

bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laiklayar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penebitan Surat Persetujuan Berlayar;

d. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan , penanggulangan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;

e. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.

f. Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk di tetapkan Menteri;

g. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta Sarana Bantu Navigasi Pelayaran;

- h. Pelaksanaan penjamin dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan;
- i. Pelaksanaan pengaturan Lalu Lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/ atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
- j. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan; dan
- k. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan;
- c. Fasilitas Pelabuhan dan SBNP
- Dermaga Umum yang saat ini dikelola oleh PT. Pelindo III Kawasan Pegatan Mendawai adalah dermaga Kayu uli dan sudah tidak layak lagi digunakan untuk tempat sandar kapal dan dikarenakan pada depan dermaga sudah rusak sama sekali/rusak berat dan lantai berhubung lubang dengan data sebagai berikut :

a) Badan Dermaga :

Panjang	=	32,5 M
Lebar	=	6,7 M
Lebar	=	217,75 M

b) Causeway :

Panjang	= 30 M
Lebar	= 4 M
Luas	= 120 M

c) Gudang

Panjang	= 20 M
Lebar	= 10 M
Luas	= 200 M

Pengelolaan Biaya PNBPN untuk pelayanan Tambat dan labuh telah di kelola oleh Kantor KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.

Sedangkan Sarana Bantu Navigasi (SBNP) di pelabuhan Pegatan Mendawai terdapat 4 (empat) buah Pembangunan/pemasangan Rambu Suar, yan pertama Rambu Suar yang dibangun / dipasang 1 (satu) buah di Gosong sekunyer pada Tahun 1992 dan yang kedua dibangun/dipasang 1 (satu) buah di Gosong Batu Mandi Tahun 2014 dan yang ketiga dibangundipasang sebanyak 2 (dua) buah rambu penuntun di Muara Selat Jeruju Tahun 2015. Pembangunan dan Pemasangan serta pemeliharaan di tangani oleh Kantor Distrik Navigasi Kelas II Banjarmasin.

d. Kegiatan Bongkar Muat dan turun Naik Penumpang

1) Bongkar

Kegiatan Bongkaran di Pelabuhan Pegatan Mendawai Pada Tahun 2018 sebanyak 252.464,83 Ton/M3 jika dibandingkan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 38, 16 %

2) Muat

Kegiatan Muat dari dan Ke kapal di Pelabuhan Pegatan Mendawai pada Tahun 2018 sebanyak 426,802,700 Ton/M3 jika dibandingkan tahun 2017 mengalami sebesar 2,70% yang melakukan kegiatan berupa pemuatan Kayu Logs, Kayu gergajian, CPO, Rotan, Galam.

e. Perusahaan Pelayaran

1) Pelayaran Nasional

Dalam Rangka menunjang kegiatan Operasional Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai perlu ditingkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa, Perusahaan

Tabel 4.1

Pelayaran yang berada diwilayah KSOP Pegatan Mendawai :

No	Nama Perusahaan	Nama Penanggung Jawab	Status	Ijin Nomor
1	PT. Baguala Elfaputimas Shiping	H. Abidin	Cabang	AL.581/13/12/1/93 Tgl.17-2-93
2	PT. Bina Benua Samudera	Soewoyo	Cabang	AL.59/01/01/05 Tgl.03.01.05
3	PT. Mustika Kencana Permai	Helmy Slovi	Cabang	AL. 59/03/15-04 Tgl. 26-01-2004

Sumber : Kantor KSOP Pegatan Mendawai

2) Perusahaan Pelayaran Rakyat

Kegiatan usaha masyarakat menengah kebawah, maka perusahaan Pelayaran Rakyat yang beroperasi di Pelabuhan Pegatan Mendawai memperkerjakan penduduk setempat, Perusahaan Pelayaran Rakyat Yang melakukan kegiatan di Pelabuhan Pegatan Mendawai anatar lain :

Tabel 4.2

Perusahaan Pelayaran Rakyat

No	Nama Perusahaan	Nama Penanggung Jawab	Status	Ijin Nomor
1	PT. Naia Perdana Nusantara	Daimi Ikhan	Cabang	003/38/AL/2005 Tgl 17-01-2005
2	PT. Fitriah Makmur	H. Abidin	Pusat	003/766/AL/2003 Tgl.24-09-2003

Sumber KSOP Pegatan Mendawai

3) Perusahaan Bongkar Muat

Proses melakukan kegiatan bongkar muat dari dan ke kapal yang berstatus cabang maupun usat di wilayah pegatan Mendawai :

Tabel 4.3

Perusahaan Bongkar Muat

No	Nama Perusahaan	Nama Penanggung Jawab	Status	Ijin Nomor
1	PT. Bina Benua Sejahtera	Soewoyo	Cabang	003/02/AL-2007 Tgl.17-2-2007
2	PT. Mentaya Jaya Stevadoring	H.Adrian	Cabang	003/06/AL/X/2007 Tgl.05.11.07
3	PT. Lintas Nusantara	H. Abidin	Cabang	003/05/AL/2008 Tgl. 10-06-2008

Sumber data : KSOP Pegatan Mendawai

- f. Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sesuai dengan PM 63 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Petugas Tata Usaha

Mempunyai tugas mempunyai Tugas melakukan urusan Keuangan, kepegawaian dan Umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Petugas Tata usaha membawai Bendahara Penerima, Bendahara Pengeluaran, Bendahara Materiil, Pemroses Administrasi Keuangan, Pemroses Administrasi kepegawaian, Administrasi Umum.

a) Kepegawaian dan Umum

Dalam rangka keseragaman dan keterpaduan pelaksanaan kegiatan Administrasi Umum sebagai penunjang manajemen yang meliputi Tata tulisan Dinas, Tata Naskah dan Tata Non Naskah, Tata Kearsipan, Tata Ruang Kantor yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan serta berkaitan dengan penanganan informasi tertulis dalam pengelelolaan dan pengolahan bahan keterangan tertulis didalam sistem Administrasi perkantoran mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal

Perhubungan Laut Nomor: HK.103/2/12/DJPL-16 tanggal 23 Juni 2016 Tentang Pola Kearsipan dan kode Kearsipan. Selama periode Januari s/d Desember 2018 untuk Surat Masuk dan keluar dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 4.5

Daftar Surat Masuk dan keluar Tahun Anggaran 2018

No	Bulan/ Tahun	Masuk	Keluar
1	Janauri 2018	45	71
2	Februari 2018	36	80
3	Maret 2018	26	55
4	April 2018	23	45
5	Mei 2018	26	76
6	Juni 2018	15	54
7	Juli 2018	20	32
8	Agustus 2018	27	60
9	September 2018	22	56
10	Oktober 2018	45	76
11	Nopember 2018	12	72
12	Desember 2018	18	35
	Jumlah	315	712

Sumber data : KSOP Pegatan Mendawai

Dalam Pembinaan kepegawaian telah dilakukan secara intensif dlaam rangka meningkatkan mutu dan memupuk gairah kerja untuk mencapai berdaya guna dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku dan selalu memephrhatikan hak dan kewajiban sebagai Pegawai Negeri

Sipil diantara nya :

(1) Berdasarkan Golongan /Ruang :

- Golongan IV = 0 Orang
- Golongan III = 4 Orang
- Golongan II = 3 Orang

(2) Berdasarkan Jenis Kelamin

- Pria = 5 Orang
- Wanita = 2 orang

(3) Berdasarkan Tingkat Pendidikan umum

- Spesialis = 0 Orang
- Sarjana (S1) = 2 orang
- Sarjana Muda (D/III) = 1 Orang
- SLTA/ sederajat = 4 Orang

(4) Yang memiliki Diklat Teknis

- ANT II = 1 Orang
- ANT Dasar = 1 Orang
- ATT Dasar = 1 Orang
- BST = 3 Orang
- Marine inspector = 1 Orang
- TTPL Madya = 1 Orang
- TTPL Pratama = 2 Orang
- Kepelabuhanan = 2 Orang
- Pengukuran Kapal = 1 Orang
- PPNS = 1 Orang
- Bendahara Pengeluaran = 2 Orang
- Bendahara Penerima = 1 Orang
- ISPS Code = 1 Orang
- Kesyahbandaran A = 1 Orang

3. Petugas Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan patroli

Mempunyai Tugas melakukan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal, penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan, perjanjian kerja laut dan peyijilan awak kapal serta perlindungan awak kapal, pelaksanaan pengawasan tertib bandar, pergerakan kapal (shifting), pemanduan dan penundaan kapal di Perairan pelabuhan dan tertib berlayar, lalu lintas keluar masuk kapal kapal asing (Port state control), flag state control dan pemenuhan persyaratan kelaiklautan kapal dan penerbitan Surat Ijin Berlayar, Penjagaan, pengamanan dan penertiban embarkasi dan debarkasi penumpang di pelabuhan, pengawasan kegiatan bongkar Muat barang khusus, barang berbahaya, pengisian bahan bakar serta limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), Pembangunan Fasilitas pelabuhan serta pengerukan dan reklamasi, patroli di perairan pelabuhan, pengawasan dan pengamanan terhadap keselamatan kapal yang masuk keluar pelabuhan, kapal sandar dan berlabuh penyiapan bahan koordinasi dan pemberian bantuan pencarian dan penyelamatan (Search And Rescue/ SAR) penanggulangan pencemaran laut serta pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan Pelabuhan , pengawasan kegiatan alih muat di perairan pelabuhan, salvage dan pekerjaan bawah air, pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi pelaksanaan dan verifikasi sistem

keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan (International Ship Port Facility security code /ISPS – CODE). Penyiapan bahan pemeriksaan pendahuluan pada kecelakaan kapal, serta pelaksanaan Penyidikan tindak pidana di bidang pelayaran sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Petugas Keselamatan Berlayar penjagaan dan Patroli membawahi bidang antara lain :

- a. Petugas kesyahbandaran
- b. Pengawas kapal Asing (PSCO)
- c. Pengawas Tertib Bandar dan tertib berlayar
- d. Pengawas Muatan barang berbahaya dan barang khusus
- e. Pemroses SPB
- f. Pengolah Data Awak kapal
- g. Petugas Penjagaan

Dalam proses pemberian Ijin Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada ketentuan yang berlaku, Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan oleh Kepala KSOP Pegatan Mendawai setelah kewajiban di Pelabuhan dipenuhi dan dinyatakan Laiklaut setelah diadakan pemeriksaan N/T oleh Petugas terkait Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pegatan Mendawai.

Tabel 4.8 Penerbitan Ijin Surat Persetujuan Berlayar

No	Penerbitan SPB	Banyaknya	Jumlah Isi Kotor (GT)
1	Kapal Layar Motor	26 buah	3.158
2	Kapal GT \leq 500 (PPK 29)	178 Buah	28.922
3	Kapal GT \geq 500 (PPK 27)	164 Buah	319.572
	Jumlah	368 Buah	351.652

Sumber data : KSOP Pegatan Mendawai

4. Petugas Lalu Lintas dan Angkutan Laut dan Usaha

Kepelabuhanan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu Lintas dan Angkutan Laut, tenaga Kerja Bongkar Muat, Pengawasan kegiatan keagenan dan perwakilan perusahaan angkutan kapal asing, penjaminan kelancaran arus barang, keamanan dan ketertiban dipelabuhan, pengaturan dan penyelenggaraan Lalu Lintas Kapal keluar/ masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyiapan bahan pengawasan dan evaluasi penerapan standar penggunaan peralatan bongkar muat serta tenaga kerja bongkar Muat (TKBM), penyusunan Rencana Induk pelabuhan, Rencana dan program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelabuhan, penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di Pelabuhan, program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum di sediakan oleh badan usaha pelabuhan serta penyusunan risine konstruksi fasilitas pokok

pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan, pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan lingkungan kepentingan kepentingan pelabuhan, fasilitas dan operasional pelabuhan, penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa penyiapan bahan pemberian rekomendasi persetujuan lokasi pelabuhan, pengelolaan terminal untuk kepentingan sendiri serta peningkatan kemampuan terminal dan operasional pelabuhan 24 (dua puluh empat) jam, penyusunan pemberian konsesi, atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha pelabuhan serta penyediaan dan/ atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum di sediakan oleh badan usaha pelabuhan, penyusunan dan pengusulan tarif penggunaan daratan dan / atau perairan, fasilitas pelabuhan serta jasa kepelabuhanan, analisa dan evaluasi pembangunan penahan gelombang, alur pelayaran, jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran serta sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh pengguna jasa yang belum disediakan oleh bada usaha pelabuhan dan penyusunan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhanan, usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan serta penyediaan dan pengelolaan sistem informasi angkutan di perairan dan sistem informasi pelabuhan.

Petugas Lalu Lintas Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhan

Membidangi antara lain :

- a. Pengawas Penggunaan DLKp dan DLKr
- b. Petugas Lalu Lintas Angkutan dan Jasa Kepelabuhanan
- c. Pengawas pemanduan
- d. Pengawas kegiatan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan
- e. Pengadministrasi data dan laporan perusahaan angkutan laut.

Tabel 4.9

Arus Kunjungan Kapal Bongkar Muat Tahun 2018

No	Bulan/ Tahun	Kapal Tiba			Kapal Berangkat		
		Jml Kapal	Isi Kotor	Bongkar	Jml kapal	Isi kotor	Muat
	Januari	22	20.842	19.931.978	27	25.826	32.898.220
	Februari	22	18.146	6.683.482	22	21.353	27.918.990
	Maret	34	26.483	23.588.683	29	22.240	23.790.020
	April	39	39.276	40.371.162	42	40.980	42.927.269
	Mei	45	40.410	36.752.727	42	39.027	42.358.100
	Juni	23	25.277	20.654.940	27	26.408	31.068.470
	Juli	38	34.366	23.081.461	36	40.223	45.281.230
	Agustus	37	35.322	25.335.794	32	27.767	25.965.419
	September	23	28.715	15.606.529	20	18.761	25.713.140
	Oktober	29	29.677	23.967.624	25	25.705	31.294.950
	Nopember	29	26.675	12.803.130	35	33.005	56.391.195
	desember	25	24.639	12.894.325	31	28.232	40.911.487
	Jumlah	366	349.828	261.671.835	368	349.527	426.518.488

5. Awak Kapal Negara

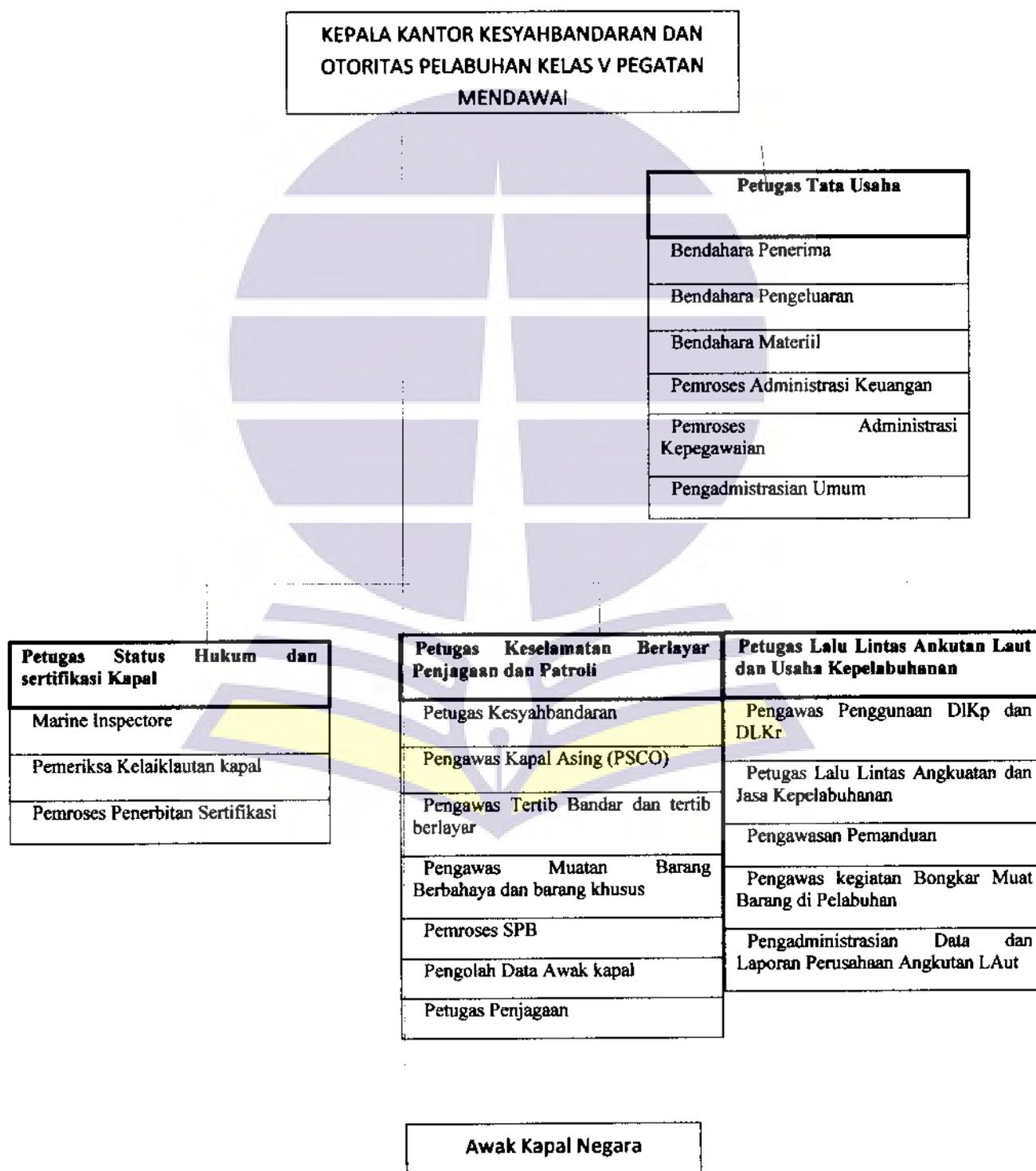
Pengawakan Kapal Negara Pada Kantor KSOP Kelas V Pegatan

Mendawai yaitu KN. Marine Surveyor dan V.128

Tabel 4.10

Peta Jabatan

Kantor KSOP Kelas V Pegatan Mendawai



B. Hasil

1. Peningkatan Produktivitas Pegawai dalam Pelayanan Jasa Perizinan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas dan Kemampuan Fisikal Pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh beberapa hal:

1) Pelatihan Pegawai

Peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kerja kepada pegawai guna meningkatkan keterampilan pegawai.

Seperti hasil wawancara kepada Kepala Tata usaha Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai Bapak MR, di ruang kerjanya, Senin 17 Juli 2018, berikut hasil wawancara tersebut.

“untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam melayani izin pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mentawai yaitu kami menugaskan pegawai secara berkala untuk mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kesyahbandaran dan keotoritasan pelabuhan sehingga dengan adanya pelatihan ini pegawai ebih produktif dalam melayani masyarakat yang yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mentawai.” (Wawancara dengan Bapak MR pada 17 Juli 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan produktivitas pelayanan pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah baik, sehingga peningkatan produktivitas pelayanan pegawai dapat dimaksimalkan.

2) Efisiensi Kerja Pegawai

Peningkatan produktivitas pegawai khusus menangani izin usaha dilakukan pelayanan dari pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sebagaimana dikemukakan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yaitu Bapak RR melalui efisiensi kerja pegawai dibenarkan Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai Bapak AO, di ruang kerjanya, pada Rabu 11 Juli 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“Peningkatan produktivitas pegawai telah diusahakan pegawai salah satunya dari aspek waktu yang bekerja 24 jam dengan waktu pelayanan maksimal 1 jam dalam pelayanan ada khusus menangani Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) dan Surat Izin Usaha Operasi Perusahaan Angkutan Laut Khusus (SIOPSUS) adalah surat izin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya meliputi bidang industri, kehutanan, pariwisata, pertambangan, perikanan, salvage dan Pekerjaan Bawah Air (PBA), pengerukan, jasa konstruksi, dan kegiatan penelitian, pendidikan, pelatihan dan penyelenggaraan kegiatan sosial

lainnya.” (Wawancara dengan Bapak AO pada Rabu 11 Juli 2018).

Dari deskripsi wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan produktivitas pelayanan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah cukup baik, hal itu terlihat dari pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang berusaha menyelesaikan pelayanan dalam waktu 1 jam.

3) Efektivitas Kerja Pegawai

Efektivitas kerja penting bagi setiap pegawai dalam suatu organisasi karena berdasarkan efektivitas kerja pegawai akan memberikan pengaruh yang baik terhadap tercapainya tujuan suatu organisasi yang telah ditentukan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak RR berupa di ruang kerjanya, Senin 2 Juli 2018:.

“Para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah mempunyai efektivitas kerja yang cukup baik karena dari setiap masyarakat yang mengurus jasa perizinan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah terlayani dengan baik dan tepat waktu walaupun dengan jumlah pegawai yang melayani hanya 7 (tujuh) orang.” (Wawancara dengan Bapak RR pada, Senin, 2 Juli 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V

Pegatan Mendawai sudah cukup baik dimana dilihat dari hasil pekerjaan yang dilaksanakan para pegawai yang sudah sesuai harapan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

4) Etika Kerja Pegawai

Sikap emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan pegawai dalam menghadapi atau melayani masyarakat atas pekerjaan pegawai tersebut. Dimana hasil kerja pegawai tersebut merupakan modal utama dalam menilai produktivitas kerja dengan melihat sikap dan norma-norma atau tata krama pegawai tersebut dalam melayani masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna jasa layanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, pada tanggal 17 Juli 2018:

“Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang melayani kami ketika mengurus perizinan sangat ramah, sabar dan tetap sesuai dengan aturan baku, sehingga pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, jelas dan tegas.” (Wawancara dengan Bapak RR pada 17 Juli 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat dideskripsikan bahwa produktivitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai cukup memuaskan dalam artian bahwa etika kerja pegawai dalam menjalankan tugas yang

diemban sudah cukup maksimal sehingga hasil yang dicapai tersebut dalam kategori cukup memuaskan.

5) Mental Kerja Pegawai

Mental kerja pegawai merupakan suatu kondisi antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan tuntutan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dapat dilihat dari mental kerja yang dimiliki oleh pegawai.

Berikut hasil wawancara dengan Direktur PT. Bina Benua Samudera Cab. Pegatan Mendawai WY, di ruang kerjanya, dalam hasil wawancara berikut ini dibenarkan Ibu SA pada 6 Agustus 2018 berikut ini.

“Saya melibat petugas di sana memang tidak banyak. Ada beberapa izin yang dilayani petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mentawai, kami biasanya sejam sudah dapat mengurus izin cargo. Untuk izin mengangkut bahan baku, basil produksi dan peralatan produksi untuk kepentingan sendiri dan tidak untuk melayani kepentingan pihak lain serta mengangkut barang-barang umum (General Cargo). Para petugas KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN di sini melayani dengan cukup baik dan selalu memberi penjelasan sesuai jenis pelayanan yang diinginkan walaupun harus berkali-kali menerangkan penjelasannya.” (Wawancara dengan Ibu SA pada 6 Agustus 2018).

Dari hasil wawancara informan penelitian di atas menunjukkan bahwa produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah

cukup maksimal, akan tetapi harus ditingkatkan lagi sehingga hasil yang dicapai dari pemberian pelayann dapat lebih maksimal lagi.

b. Sarana Pendukung

Sarana pendukung adalah perlengkapan yang dapat dipindah-pindahkan untuk mendukung fungsi kegiatan, seperti:

1) Struktur Organisasi

Struktur bagi suatu organisasi/birokrasi sangat berguna untuk memperjelas dan memahami tugas dan fungsi masing-masing bagian dalam organisasi/birokrasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi, tugas masing-masing bagian dalam organisasi menjadi jelas. Struktur yang baik adalah struktur yang berorientasi apada tujuan organisasi. Hal ini senada dengan hasil wawancara kepada PT. Naia Perdana Nusantara Cab. Pegatan Mendawai Bapak DI di ruang kerjanya, Senin (17/7) 2018, sebagai berikut:

“Kami merasa bahwa struktur organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah lengkap, dilihat dari papan struktur organisasi yang terpasang di depan lobi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, dimana saya lihat setiap bagian dalam struktur tersebut mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dan setiap tugas dan fungsi tersebut saling berkaitan antar bagian jadi kami yang berurusan tidak bingung. (Wawancara dengan Bapak DI pada 2 Juli 2018)

Dari tanggapan hasil wawancara dengan responden di atas data disimpulkan bahwa struktur organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah baik dan

dapat diakses oleh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai untuk mengurus perizinan.

2) Loker-Loker Pelayanan

Untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai membuka loket-loket sesuai dengan jenis pelayanan, yaitu:

- a) Loker Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) sebagai surat izin yang diberikan kepada perusahaan angkutan laut yang berbadan hukum Indonesia berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau koperasi yang didirikan khusus untuk usaha itu.
- b) Surat Izin Usaha Operasi Perusahaan Angkutan Laut Khusus (SIOPSUS) dibuatkan jalur pelayanan oleh petugas terutama surat izin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya meliputi bidang industri, kehutanan, pariwisata, pertambangan, perikanan, *salvage* dan Pekerjaan Bawah Air (PBA), pengerukan, jasa konstruksi, dan kegiatan penelitian, pendidikan, pelatihan dan penyelenggaraan

kegiatan sosial lainnya. Layanan izin mengangkut bahan baku, hasil produksi dan peralatan produksi untuk kepentingan sendiri dan tidak untuk melayani kepentingan pihak lain serta tidak mengangkut barang-barang umum (*General Cargo*) juga ditangani secara profesional oleh para petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai.

Dengan adanya loket-loket pelayanan ini, pemberian pelayanan izin kepada masyarakat diharapkan dapat lebih produktif, hal ini seperti hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai pada tanggal 2 Juli 2018:

“Peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan perizinan ini telah menjadi perhatian kita. Seperti yang telah kita upayakan yaitu dengan membuka loket-loket pelayanan sesuai dengan jenis perizinannya” (Wawancara dengan Bapak RR pada, Senin, 2 Juli 2018).

Dari hasil wawancara tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa peningkatan produktivitas yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dengan membuka loket-loket pelayanan sudah berjalan dengan baik.

3) Peralatan Kantor dan Teknologi Informasi serta Komunikasi

Peningkatan produktivitas pegawai dalam izin Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan

Mendawai berupa proses kegiatan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang bekerja dengan menggunakan sistem komputer, internet dan telepon (teknologi informasi dan komunikasi) sehingga memberikan proses izin yang terstruktur guna. Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, pada tanggal 2 Juli 2018 berikut ini:

“Untuk meningkatkan produktivitas dalam pelayanan perizinan kita juga upayakan dengan memanfaatkan sistem komputersiasi, internet dan telepon, sehingga akan mempersingkat waktu proses pengurusan perizinan” (Wawancara dengan Bapak RR pada, Senin, 2 Juli 2018).

2. Faktor Penghambat dan Penunjang Peningkatan Produktivitas Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

a. Faktor Penghambat Peningkatan Prooduktivitas Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

1) Sumber Daya Manusia

Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, dalam usaha dilakukan pelayanan dari para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sebagaimana

dikemukakan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai RR, di ruang kerjanya, Senin 6 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“ Faktor penghambat atau permasalahan yang kami hadapi adalah minimnya SDM Pegawai Kantor Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang hanya sebanyak 7 orang sehingga untuk memberikan pelayanan jasa tidak bisa maksimal dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar yang merupakan bagian dari pelayanan dari kedatangan dan keberangkatan kapal dilaksanakan di sub-sub bagian masing masing petgas tidak terealisasi di satu titik dan sering terjadinya pengguna jasa yang tidak mau antri, pelayanan tidak terfokus namun terkonstrasi di tiap seksi atau bagian sehingga kami merasa menimbulkan kesan birokrasi yang kaku.” (Wawancara dengan Bapak RR pada 6 Agustus 2018)

Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, berupa kekurangan petugas secara khusus menangani izin usaha dilakukan pelayanan dari para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sebagaimana dikemukakan Kepala Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dibenarkan Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai AO, di ruang kerjanya, Rabu 9 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai hanya ada 1 petugas di loket pelayanan menangani Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) dan Surat Izin Usaha Operasi Perusahaan Angkutan Laut Khusus (SIOPSUS) adalah surat izin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya meliputi bidang industri, kehutanan, pariwisata, pertambangan, perikanan, *salvage* dan Pekerjaan Bawah Air (PBA), pengerukan, jasa konstruksi, dan kegiatan penelitian, pendidikan, pelatihan dan penyelenggaraan kegiatan sosial lainnya. Padahal aspek yang ditangani lebih dari satu. Oleh karena itu kami kadang menambah tenaga bantuan ya syukur kadang ada siswa magang atau mahasiswa yang melakukan PPL ” (Wawancara dengan Bapak AO pada Rabu 9 Agustus 2018).

2) Faktor Sistem

Faktor sistem pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dapat dilihat dari tersedianya sarana pelayanan yang memadai dan juga peraturan kerja (tata tertib) yang ada pada oragnaisasi serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Faktor sistem pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena selama ini para pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal prosedur pelayanan yang telah diberikan, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal dan Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai Belum Mempunyai SOP Pelayanan.

Faktor penghambat produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, sebagaimana dikemukakan Kepala Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dibenarkan Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai Bapak AO, di ruang kerjanya, Jumat 10 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“Permasalahan kadang terjadi mutu hasil kerja yang diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas. Juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan persatuan waktu seseorang pegawai yang dihipun dan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya”. (Wawancara dengan Bapak AO pada Jumat 10 Agustus 2018).

Permasalahan peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, sebagaimana dikemukakan Kepala TU Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas V Pegatan Mendawai MR, di ruang kerjanya, Jumat 10 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“Permasalahan kadang terjadi mutu hasil kerja yang diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas. Juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan persatuan waktu seseorang pegawai yang dihimpun dan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya”. (Wawancara dengan Bapak MR, pada Jumat 10 Agustus 2018).

Hal senada diakui masyarakat pengguna jasa izin KANTOR Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai PT. Sumber Mahkota Penghidupan Cab. Pegatan Mendawai HA, di ruang kerjanya, Senin 17 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

“Petugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai kadang mengabaikan persyaratan pekerjaan, prosedur kerja, penggunaan alat perlengkapan kerja maupun kemampuan teknis antré pekerjaan. Penyelesaian kerja, meliputi pegawai yang melaksanakan tugas di luar pekerjaannya, maupun adanya tugas baru serta kecepatan mereka berpikir dan bertindak, tingkat kepercayaan masyarakat dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kadang melakukan pekerjaan tanpa pengawasan atasan, menjalankan prosedur dan peraturan kerja, ketetapan dan pemahaman kertas kerja. Keselamatan kerja, adalah sikap waspada terhadap babaya dan kecelakaan kerja. Kriterianya meliputi kemampuan

untuk kerja dengan memperhatikan keselamatan bagi dirinya sendiri dan orang lain, kewaspadaan terhadap kecelakaan kerja dan peraturannya, serta inisiatif dalam mencegah kecelakaan atau kebakaran dan sikap petugas terhadap program keselamatan kerja". (Wawancara dengan Bapak HA pada Senin, 17 Agustus 2018).

b. Faktor Penunjang Peningkatan Produktivitas Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

1) Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan merupakan salah satu faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yang meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan pimpinan.

Penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, diakui Petugas Tata usaha Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai MR, di ruang kerjanya, Senin 17 Agustus 2018, dalam hasil wawancara berikut ini.

"Produktivitas pegawai dalam melayani izin Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mentawai berupa proses kegiatan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang bekerja memberikan proses izin yang terstruktur guna, maka kami sebagai Kepala Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kepada pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja, sehingga kami dapat memberikan kepuasan terhadap perusahaan atau masyarakat yang ingin mengurus pelayanan izin..” (Wawancara dengan Bapak MR pada Senin 17 Agustus 2018).

2) Faktor Tim

Kerja sama antar tim atau bagian pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai merupakan faktor yang penting dalam peningkatan produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan. Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, sesama anggota tim atau bagian saling memberikan semangat dalam bekerja.

Kerja sama antar tim atau bagian pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai ini contohnya terlihat ketika ada salah satu pegawai pada loket pelayanan berhalangan hadir maka tugasnya akan digantikan oleh rekan kerjanya yang lain. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai di ruang kerjanya, pada tanggal 7 Agustus 2018:

“Produktivitas pegawai dalam melakukan pelayanan izin diusahakan dengan peningkatan efisiensi seperti waktu, bahan, tenaga dan sistem kerja, peningkatan keterampilan dari tenaga kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai. Jadi hal ini sangat kami pantau, misalkan saja jika ada salah satu pegawai yang bertugas menjaga loket pelayanan izin berhalangan hadir maka pegawai lainnya harus siap sedia sedia untuk menggantikan menjaga loket pelayanan agar kami dapat memberikan pelayanan yang terbaik tanpa terkendala karena petugas loket pelayanan yang berhalangan hadir.” (Wawancara dengan Bapak MR pada Senin 17 Agustus 2018).

C. Pembahasan

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa dan barang yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, pemerintah bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan di pusat dan daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, praktik pelayanan publik merupakan usaha dalam membangun pemerintahan yang baik dalam segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Keberhasilan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang terwujud dalam praktik *good governance* mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu dalam membangun *good governance* diperlukan kepercayaan diri dan kerja keras aparatur pemerintah pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang bersih dan berwibawa. Untuk meningkatkan pelayanan publik menuju pelayanan prima yang modern, efektif, dan efisien, diperlukan ada komitmen kuat yang didukung oleh anggaran, sumber daya manusia, dan

kerjasama berbagai pihak baik dari lembaga-lembaga profesional maupun unsur masyarakat.

1. Peningkatan Produktivitas Pegawai dalam Pelayanan Jasa Perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Produktivitas kerja adalah kemampuan seseorang yang dapat menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber produksi yang bermutu dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Untuk mencapai produktivitas kerja secara maksimum, pimpinan instansi harus menjamin dengan tepat, bekerja optimal, senantiasa memperhatikan peningkatan kesejahteraan pegawai, sehingga mencapai target dalam pekerjaan sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yaitu:

a. Kualitas dan Kemampuan Fisikal Pegawai

Kualitas dan kemampuan pegawai yang dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu:

1) Pelatihan Pegawai

Peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai melalui pelatihan pegawai pada umumnya sudah baik, namun memerlukan peningkatan lagi dalam

hal kemampuan individual yang harus sesuai dengan bidang pekerjaannya atau tugas pokok dan fungsinya. Peningkatan produktivitas pegawai melalui pelatihan pegawai dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- i. Bimbingan teknis yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai;
- ii. Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan jabatan fungsional pegawai; dan
- iii. Pendidikan Pelatihan dan Kepemimpinan pegawai sebelum pegawai tersebut menduduki jabatan.

2) Efisiensi Kerja Pegawai

Efisiensi kerja pegawai sudah cukup baik walaupun dirasa masih kurang optimal dalam pelaksanaannya, hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang menunda-menunda pekerjaan dan terlihat adanya pegawai yang ditempatkan bukan pada keahliannya.

Peningkatan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai melalui efisiensi kerja pegawai dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- i. Adanya pembagian tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing pegawai;
- ii. Adanya tambahan tugas bagi para pegawai yang disertai dengan penyesuaian insentif; dan

iii. Adanya pembagian tugas yang jelas dan profesional.

3) Efektivitas Kerja Pegawai

Efektivitas kerja pegawai dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dalam mengefektivaskan kerja pegawai meskipun terdapat beberapa hambatan untuk pelaksanaannya. Kemampuan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dalam menyesuaikan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas belum optimal. Hal ini terlihat dari masih belum efektifnya beban pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai yang kemampuannya tidak mahir. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai untuk meningkatkan produktivitas pegawai melalui efektivitas kerja pegawai, diantaranya yaitu:

- i. Adanya pengaturan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai yang efektif; dan
- ii. Adanya kemampuan pegawai dalam menyesuaikan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas.

4) Etika Kerja Pegawai

Sebagian besar pegawai sudah cukup baik dalam mengendalikan diri. Artinya dapat membedakan mana tugas pribadi

dan tugas organisasi/pemerintah dan mampu membagi waktu dengan baik. Sudah memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing karena memegang teguh aturan yang berlaku. Etika kerja pegawai dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai jika:

- i. Etika kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya;
 - ii. Disiplin kerja dalam mentaati semua aturan pekerjaannya;
- dan
- iii. Adanya pemanfaatan waktu kerja dengan baik oleh pegawai dalam mengerjakan tugas.

5) Mental Kerja Pegawai

Mental kerja pegawai masih kurang optimal, hal ini terlihat dari kemampuan inisiatif dalam menyelesaikan permasalahan. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan. Kemampuan mengambil resiko dalam menyelesaikan masalah pekerjaannya belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya penyelesaian pekerjaan yang menunggu apa yang dikatakan oleh Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai. Mental kerja pegawai dapat ditingkatkan guna meningkatkan produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dengan cara sebagai berikut:

- i. Kemampuan mengaplikasikan pendidikannya dengan pekerjaannya secara mandiri; dan
- ii. Pegawai mampu mengambil resiko dalam menyelesaikan masalah pekerjaannya.

b. Sarana Pendukung

Sarana adalah perlengkapan yang dapat mendukung fungsi kegiatan dan pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yang meliputi struktur organisasi, loket-loket pelayanan dan perlengkapan kantor serta sistem teknologi dan informasi. Sarana yang dimiliki Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai berfungsi sebagai alat dalam mencapai tujuan, yaitu untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan jasa perizinan.

Sarana pendukung sangat penting bagi pegawai, agar pegawai bisa melaksanakan pelayanan perizinan dengan baik. Peralatan yang dibutuhkan oleh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah cukup lengkap, sehingga pegawai sudah cukup efektif melaksanakan pelayanan perizinan.

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah cukup baik dapat diakses oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan jelas

dapat mengetahui harus dengan bagian atau bidang mana untuk mengurus perizinan. Adanya struktur organisasi yang baik tersebut, dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan.

2) Loker-Loker Pelayanan

Loker-loker pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah tersedia dengan baik sesuai dengan jenis perizinannya. Hal ini dapat meningkatkan jalinan komunikasi yang baik antara masyarakat yang mengurus perizinan dengan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, sehingga otomatis peningkatan produktivitas pegawai akan meningkat.

3) Peralatan Kantor dan Teknologi Informasi serta Komunikasi

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah melaksanakan pelayanan publik berbasis *e-government*. Menurut Telkom Professional Development Center (2009), penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi atau *e-government* di lingkungan pemerintahan telah diprogramkan sebagai solusi dalam menciptakan mutu pelayanan publik yang prima (*excellent public service*). Tujuan reformasi struktur sosial itu agar masyarakat dapat dilayani dengan cepat, tepat dan praktis.

2. Faktor Penghambat dan Penunjang Peningkatan Produktivitas Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas V Pegatan Mendawai

a. Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, yaitu:

1) Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil pembahasan di atas Sumber Daya Manusia pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai kurang memadai. Hal ini terlihat dari:

a) Masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai mengenai hakikat masalah pekerjaan yang dihadapi.

b) Masih belum terkumpulnya fakta-fakta dan data-data yang relevan, partisipasi pegawai yang rendah dalam mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan pekerjaan yang ada.

2) Faktor Sistem

Hambatan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dalam meningkatkan produktivitas pegawai dalam pemberian pelayanan jasa perizinan terlihat dari masih rendahnya pengolahan data-data dan fakta-fakta yang ada, dikarenakan sedikitnya pegawai yang kurang berinisiatif mencari solusi yang mungkin ditempuh.

Sehingga, peningkatan produktivitas pegawai menjadi kurang maksimal.

- b. Faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perizinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai antara lain yaitu:

1) Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pimpinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai yang memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kepada untuk menggali potensi yang ada dalam diri para pegawai, melakukan pelayanan izin diusahakan dengan peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga).

2) Faktor Tim

Faktor tim sebagai penunjang peningkatan produktivitas pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai telah berjalan cukup baik, hal ini terlihat dari sesama anggota tim atau bagian saling memberikan semangat dalam bekerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

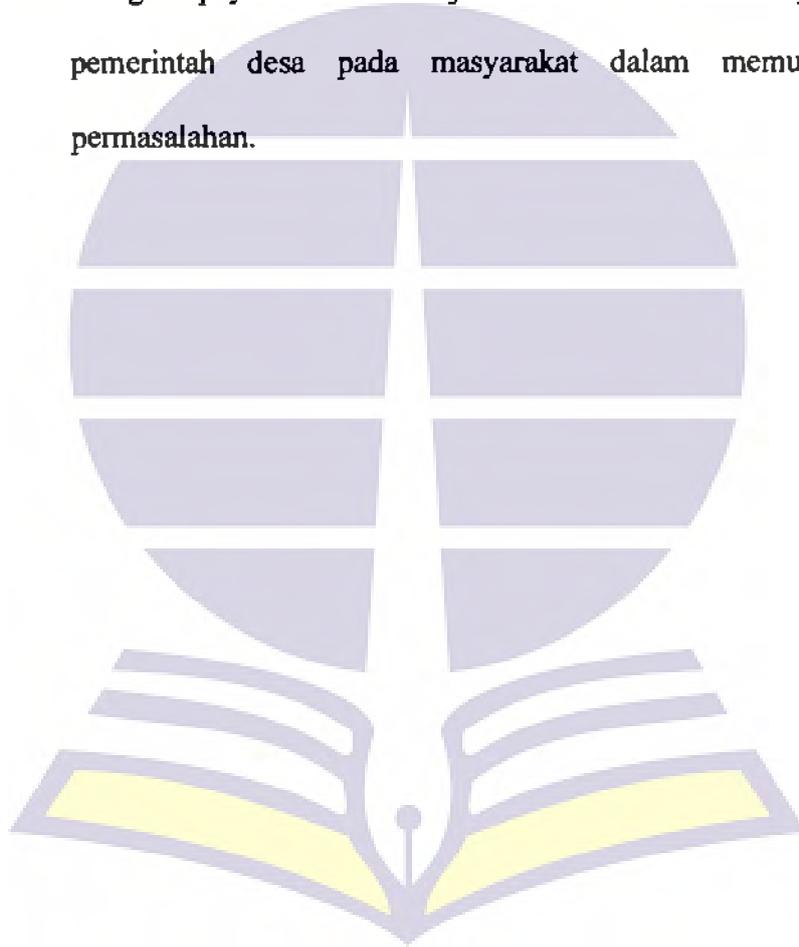
1. Produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jasa perizinan sudah berjalan dengan baik, meskipun belum optimal. Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi suatu keniscayaan bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai, karena penempatan pegawai secara langsung dalam pekerjaan tidak menjamin mereka akan berhasil. Pegawai sering merasa tidak pasti tentang peranan dan tanggung jawab mereka.
2. Hambatan dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai terdiri dari, masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai mengenai hakikat masalah yang dihadapi, masih belum terkumpulnya fakta-fakta dan data yang relevan, partisipasi pegawai dalam pengolahan data-data dan fakta-fakta yang ada, sehingga berakibat pegawai dalam memberikan pelayanan jasa perizinan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal.
3. Penunjang dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai meliputi kepemimpinan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas V Pegatan Mendawai yang memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kepada untuk menggali potensi yang ada dalam diri para pegawai dan kekompakan sesama anggota tim atau bagian saling memberikan semangat dalam bekerja

B. Saran

1. Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai lebih ditingkatkan lagi dengan menugaskan terlebih dahulu pegawai yang dianggap lebih cakap diantara pegawai-pegawai lainnya, sehingga ilmu yang didapat pada saat pelatihan dan pengembangan SDM bisa langsung diterapkan dan diaplikasikan ketika memberikan pelayanan jasa perizinan kepada masyarakat.
2. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai sebaiknya berupaya untuk terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi mengenai hakikat permasalahan yang ada, berupaya mengumpulkan data-data dan fakta-fakta di lapangan, memilih cara pemecahan masalah, memutuskan tindakan yang hendak dilaksanakan dan memberikan penilaian terhadap hasil keputusan yang diambil, agar tujuan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dalam mewujudkan produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jasa perizinan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

3. Penunjang agar produktivitas kerja pegawai meningkat, maka kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai harus lebih memberikan pembinaan kepada pegawai dalam memutuskan dengan segera tindakan yang hendak dilaksanakan sebagai upaya untuk menunjukkan akuntabilitas dan profesionalitas pemerintah desa pada masyarakat dalam memutuskan suatu permasalahan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfred, R, et.al, 1983. *Management (third edition)*, Prentice Hall: Alfarbeta.
- Bogdan, R. C & Biklen, S. K. 1982. *Qualitative Research for Education: An introduction to Theories and Methods* (4th ed.). New York: Pearson Education group.
- Danim, Sudarwan & Suparno. 2004. *Manajemen Kepemimpinan Transformasional Kekepalasekolahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto & Setyobudi, I, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada
- Effendy. 2008, *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja.
- Fitria, 2004. *Pengaruh Pemberian Kompensasi terhadap Semangat Kerja Karyawan*,
- Guba & Lincoln, Denzim. 1981. *Effective Evaluation*. San Fransisco: Jossey – Bass Publishers.
- Hardiansyah, 2011. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. TN. Book Store on line.
- Hasibuan, Malayu, S.P, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keenam Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- Ibrahim, Amin 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Kusriyanto, 2004. *Strategi Nasional dalam Pencapaian Profesionalisme Pustakawan*. Jakarta: Perpusnas RI.
- Mahmudi, N. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jogja: Beta.
- Mangkunegara. A, P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Universitas Mercu Buana.

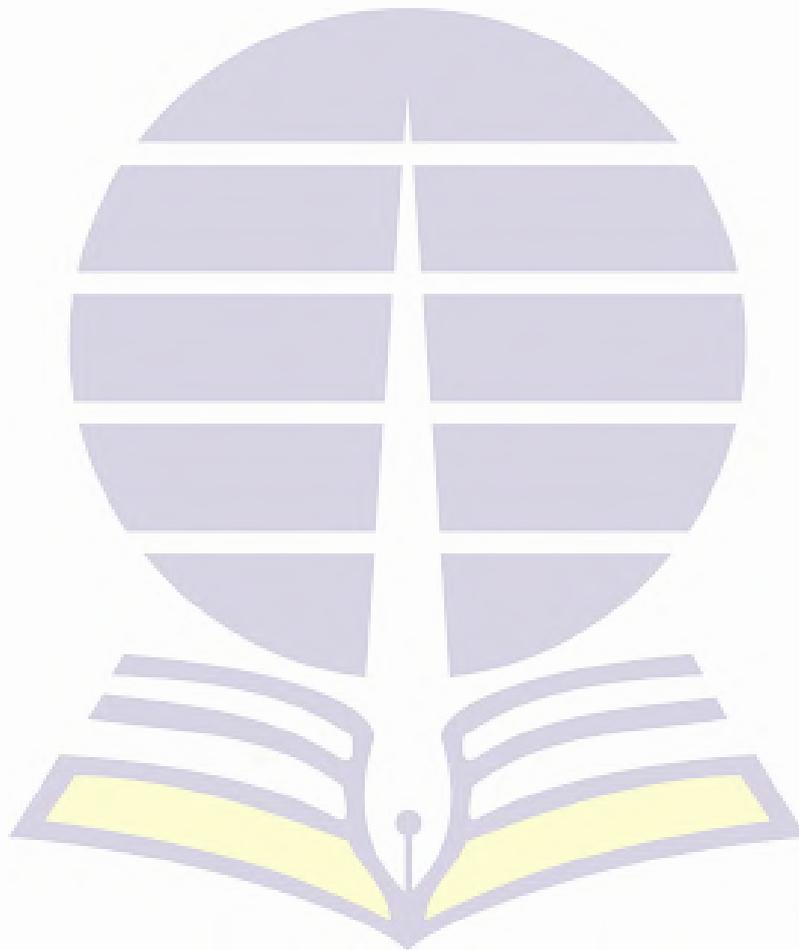
- Mantja, W. 2009. *Supervisi Pengajaran Kasus Pembinaan. Profesional Guru Sekolah Dasar Negeri Kelompok Budaya Etnik Madura di Kraton,*” Disertasi. FPS IKIP Malang.
- Matovani, Andi. E. 2015. *Kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kijang terhadap Agen Pelayanan swasta.* Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor MP 36 Tahun 2012 tentang *Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.*
- Miles, M.B. & Hurbeman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif.* Alih Bahasa Rohidi Tj.R. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy, J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaj Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2006. *Manajemen Jasa terpadu,* Jakarta : PT.Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Administrasi Pendidikan.* Jakarta: Gunung Agung.
- Pasolong. 2014. *Pedoman penyelenggaraan Peayanan Pelayanan Publik Pelayanan Publik Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 36 Tahun 2012 tetang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.*
- Raoda, Sitti 2017. *Peningkatan Kompetensi Pegawai Kantor Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai Nyamuk Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur.* [Http://www.id.com](http://www.id.com). Diakses 12 November 2018.
- Ratminto. 2015. *Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gajah Mada University Perss.
- Ravianto, J. 2005. *Definisi Produktivitas Kerja.* <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produktivitas-kerja-definisi-dan.html>. Diakses 12 Februari 2015.
- Riyanto, Yatim. 2003. *Penelitian Kualitatif.* Surabaya: SIC.
- Sanusi, A. 2002. *Kapita Selekta Pembahasan Masalah Sosial dan Pendidikan.* Bandung: FPS IKIP Bandung.
- Satori, Jam'an. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Alfabeta.

- Siagian, S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan*. Jakarta: Rosdakarya.
- Sinungan, Muchdarsah, 2003. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Soeprapto, H. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Sondang, P. Siagian. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Spencer, Lyle & Signe M Spencer 1993. *Competence at Work, Models for superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Spradley, James P. 1979. *The Ethnographic Interview*. New York: Holf, Rinehart and Winston. Diterjemahkan: Mishab Zulfa Elizabeth. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta Bandung.
- Susanti, Yanti & Fadllan. 2016. *Peranan Pengawasan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Marketing pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan*.
- Telkom Professional Development Center. 2009. *Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. [Http:www.id.com](http://www.id.com). Diakses 12 November 2018.
- Tjakraatmadja, J. H. 2002. *Strategi Pemberdayaan Aparatur Melalui Pendekatan Learning Organisasi*. Jakarta: Universitas Tama Jagakarsa.
- Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-undang No.43 tahun 1999, pasal 1 *tentang Pokok-pokok Kepegawaian*.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utomo, M. 2003. *Hukum Adat*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyudi, Koko, Budiono and Mirza, Yasben. 2011. *Birokrasi Pemerintahan Bidang Kelautan dan Perikanan Ditemukan Kinerja Pegawai*.

Wardianto, Bintoro & Suaedi, Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Jakarta: Graha Ilmu.

Wibawa, Samodra. 2009. *Kebijakan Publik (Berbasis Dynamic Policy. Analysis)* Yogyakarta: Andi Offset.

Yahya, H. 2004. *Grand Strategy, Great Spirit*. [Http: Kumparan.com](http://Kumparan.com).



Lampiran 1 : Daftar Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Rahman Rani, SE	L	47	Kepala Kantor KSOP Pegatan Mendawai
2	Marshadian	L	54	Petugas Tata Usaha Kantor KSOP Pegatan Mendawai
3	Andry Octarian	L	40	Petugas Status Hukum Kapal Kantor KSOP Pegatan Mendawai
4	M. Arifin Patonangi	L	39	Petugas Keselamatan Berlayar KSOP Pegatan Mendawai
5	Faridah	P	54	Petugas lalu Lintas Angkutan Laut
6	Suwoyo	L	62	Pimpinan Agen Pelayaran PT. Bima Benua Samudera Cabang Pegatan Mendawai
7	Demi Iksan	L	43	Pimpinan Agen Pelayaran PT. Naia Perdana Nusantara Cabang Pegatan Mendawai
8	Hj. Sri Aneta	P	53	Pimpinan Agen Pelayaran PT. Sumber Mahkota Penghidupan Cabang Pegatan Mendawai
9	H. Abadin	L	60	Pimpinan Agen Pelayaran PT. Sumber Penghidupan Abadi Jaya Cabang Pegatan Mendawai

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

1. Peningkatan Produktivitas Pegawai dalam Pelayanan Jasa Perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai
 - a. Apa yang dilakukan dalam meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - b. Siapa saja yang dilibatkan meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - c. Dimana meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - d. Kapan meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - e. Bagaimana meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - f. Mengapa meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?

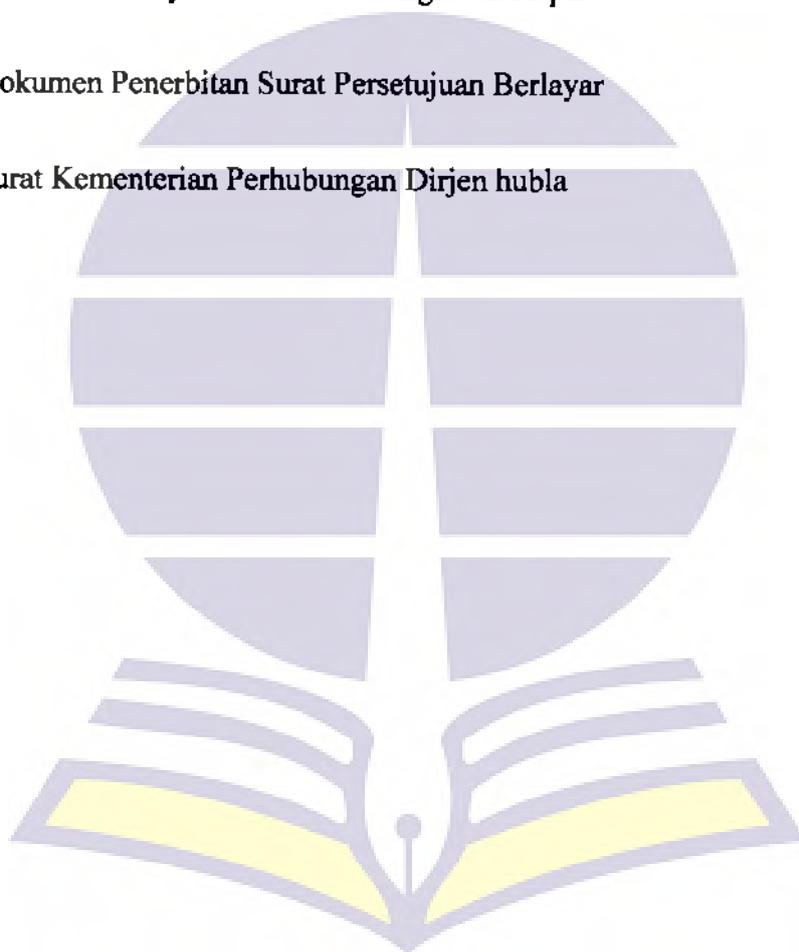
2. Faktor penghambat dan penunjang peningkatan produktivitas pegawai pada KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.
 - 1) Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.
 - a. Apa saja faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - b. Siapa yang menjadi faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - c. Dimana faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - d. Kapan terjadi faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - e. Mengapa terjadi faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?

- f. Bagaimana terjadi faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - g. Mengapa terjadi faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
- 2) Faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai.
- a. Apa faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - b. Siapa saja yang menjadi faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - c. Dimana faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - d. Kapan terjadi faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - e. Mengapa terjadi faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?
 - f. Bagaimana faktor penunjang peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai?

Lampiran 3

PANDUAN DOKUMENTASI

1. Foto Hasil Penelitian
2. Dokumen Pelayanan dan Keberangkatan Kapal
3. Dokumen Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar
4. Surat Kementerian Perhubungan Dirjen hubla



Lampiran 4

HASIL WAWANCARA

1. Kepala KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

Nama : Rachman Rani, SH

Tempat : Ruang kerja KSOP

Hari/Tgl : Senin, 2 Juli 2018

Peneliti : Assalamualaikum. Selamat pagi kepala KSOP?

Kepala KSOP : Waalaikum Salam. Selamat pagi juga (kepala KSOP sambil tersenyum).

Peneliti : Kedatangan saya kesini dalam rangka mencari data untuk Penelitian pak, yaitu penelitian mengenai peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan jasa perijinan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Kepala KSOP : Ooo. Jadi Anda ini mahasiswa yang lagi penelitian. Ya, ok.

Kalau begitu apa yang Anda perlukan dalam penelitian ini. Saya jelaskan peningkatan produktivitas pegawai dalam pelayanan perijinan ini telah menjadi perhatian kita. Coba lihat ya ada dari dalam pelayanan di loket-loket yang disediakan, petugas nampak sangat sibuk karena jumlah kami hanya 7 orang, sedangkan yang berusan lumayan banyak. Untuk itu para pegawai bekerja dengan waktu yang maksimal dan selalu berada di tempat ijin secara khusus menangani ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL). Waktu untuk mengurus surat ijin juga meski banyak yang diberikan kepada perusahaan angkutan laut yang berbadan hukum Indonesia berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau koperasi yang didirikan khusus untuk usaha dan SIOPSUS surat ijin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan

laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokok, serta angkutan cargo. Dulu pegawai bekerja menyelesaikan dalam 1 sehari dan sekarang dalam waktu 1 jam selesai.

Nama : Rachman Rani

Tempat : Ruang kerja KSOP

Hari/Tgl : Senin, 6 Agustus 2018

Peneliti : Assalamualaikum. Selamat pagi kepala KSOP?

Kepala KSOP : Waalaikum Salam. Selamat pagi.

Peneiliti : Saya ingin meminta keterangan lanjutan tentang Faktor penghambat atau permasalahan.

Kepala KSOP : Iya baik...begini

Faktor penghambat atau permasalahan yang kami hadapi adalah minimnya SDM Pegawai Kantor KSOP PegatanMendawai yang hanya sebanyak 7 orang sehingga untuk memberikan pelayanan jasa tidak bisa maksimal dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan dari kapal dan menetapkan status hukum kapal kaitannya dengan menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar yang merupakan bagian dari pelayanan dari kedatangan dan keberangkatan kapal dilaksanakan di sub-sub bagian masing masing petgas tidak terealisasi di satu titik dan sering terjadinya pengguna jasa yang tidak mau antri, pelayanan tidak terfokus namun terkonstrasi di tiap seksi atau bagian sehingga kami merasa menimbulkan kesan birokrasi yang kaku.

2. Petugas Status Hukum dan Sertifikasi Kapal

Nama : Andry Octarian
 Tempat : Kantor KSOP
 Hari/tgl : Rabu, 11 Juli 2018
 Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang peningkatan produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai
 Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Peningkatan produktivitas pegawai telah diusahakan pegawai salah satunya dari aspek waktu yang bekerja 24 jam dengan waktu pelayanan maksimal 1 jam dalam pelayanan ada khusus menangani Ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) dan Surat Ijin Usaha Operasi Perusahaan Angkutan Laut Khusus (SIOPSUS) adalah surat ijin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya meliputi bidang industri, kehutanan, pariwisata, pertambangan, perikanan, salvage dan Pekerjaan Bawah Air (PBA), pengerukan, jasa konstruksi, dan kegiatan penelitian, pendidikan, pelatihan dan penyelenggaraan kegiatan sosial lainnya.

Penceliti : Saya ingin meminta keterangan lanjutan tentang Faktor penghambat atau permasalahan.

Sumber : Iya baik...begini
 Faktor penghambat peningkatan produktivitas pegawai hanya ada 1 petugas di loket pelayanan menangani Ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) dan Surat Ijin Usaha Operasi Perusahaan Angkutan Laut Khusus (SIOPSUS) adalah surat ijin yang diberikan kepada penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus untuk melayani kepentingan sendiri dalam menunjang usaha pokoknya meliputi bidang industri, kehutanan, pariwisata, pertambangan, perikanan, salvage dan Pekerjaan Bawah Air (PBA), pengerukan, jasa konstruksi, dan kegiatan penelitian, pendidikan,

pelatihan dan penyelenggaraan kegiatan sosial lainnya. Padahal aspek yang ditangani lebih dari satu. Oleh karena itu kami kadang menambah tenaga bantuan ya syukur kadang ada siswa magang atau mahasiswa yang melakukan PPL

- Peneiliti** : Ada lagi pak faktor penghambat atau permasalahan.
- Sumber** : Iya baik... ada Permasalahan kadang terjadi mutu hasil kerja yang diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas. Juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan persatuan waktu seseorang pegawai yang dihimpun dan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya.

3. Petugas Tata usaha

- Nama** : Marsahdian
- Tempat** : ruang kerjanya
- Hari/tgl** : Senin 17 Juli 2018
- Peneliti** : Bisa dijelaskan pak tentang peningkatan produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai
- Sumber** : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut :
- Peningkatan produktivitas pegawai dalam melayani ijin KSOP Kelas V Pegatan Mendawai berupa proses kegiatan pegawai KSOP yang bekerja memberikan proses ijin yang terstruktur guna, maka kami sebagai KSOP menggali potensi yang ada dalam diri para

pegawai, sehingga menghasilkan kami memberikan kepuasan terhadap perusahaan (masyarakat) yang ingin mengurus pelayanan ijin. Produktivitas pegawai dalam melakukan pelayanan ijin diusahakan dengan peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, peningkatan keterampilan dari tenaga kerja KSOP. Jadi sangat dipantau setiap petugas harus bekerja secara cepat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga masyarakat yang berurusan dapat selesai 1 jam.

Peneliti : Bisa dijelaskan tentang permasalahan pelayanan
 Sumber : Begini....
 Permasalahan kadang terjadi mutu hasil kerja yang diberikan kurang disesuaikan dengan standar SOP yang ditetapkan, kriterianya adalah ketelitian, kerapian, pengetahuan tentang standar produk dalam melaksanakan tugas, mempergunakan dan memelihara alat kerja, ketepatan dan kecakapan dalam melaksanakan tugas. Juga kemampuan secara kuantitatif dalam melaksanakan pekerjaan, misalnya kemampuan mencapai target. Kecepatan kerja juga menjadi masalah sebagai kemampuan persatuan waktu seseorang pegawai yang dihipunkan dan keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pekerjaannya.

4. Petugas Keselamatan Berlayar

Nama : M. Arifin Patonangi
 Tempat : ruang kerjanya
 Hari/tgl : Senin 17 Juli 2018
 Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang peningkatan produktivitas Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai
 Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Produktivitas pegawai saya rasa sudah terjadi peningkatan dalam melayani ijin KSOP Kelas V Pegatan Mentawai berupa proses kegiatan pegawai KSOP yang bekerja memberikan proses ijin yang terstruktur guna, maka kami sebagai KSOP menggali potensi yang ada dalam diri para pegawai, sehingga menghasilkan kami memberikan kepuasan terhadap perusahaan (masyarakat) yang ingin mengurus pelayanan ijin. Produktivitas pegawai dalam melakukan pelayanan ijin diusahakan dengan peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan sistem kerja, peningkatan keterampilan dari tenaga kerja KSOP. Jadi sangat dipantau setiap petugas harus bekerja secara cepat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga masyarakat yang berurusan dapat selesai kurang dari 1 jam.

5. Direktur PT. Bina Benua Samudera Cab. Pegatan Mendawai

Nama : Soewoyo

Tempat : Ruang kerjanya

Hari/tgl : 6 Agustus 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan bu tentang pelayanan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Saya melihat petugas di sana memang tidak banyak. Ada beberapa ijin yang dilayani petugas KSOP Kelas V Pegatan Mentawai, kami biasanya sejam sudah dapat mengurus ijin cargo. Untuk ijin mengangkut bahan baku, hasil produksi dan peralatan produksi untuk kepentingan sendiri dan tidak untuk melayani kepentingan pihak lain serta mengangkut barang-barang umum (General Cargo). Para petugas KSOP di sini melayani dengan ramah dan selalu memberi penjelasan sesuai jenis pelayanan yang diinginkan.

6. Direktur PT. Bina Benua Samudera Cab. Pegatan Mendawai

Nama : Soewoyo

Tempat : ruang kerjanya

Hari/tgl : Rabu, 6 Agustus 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Petugas KSOP Kelas V Pegatan Mendawai, memberikan pelayanan beberapa ijin. Kami yang dilayani biasanya mengurus ijin cargo. Mengangkut bahan baku, hasil produksi dan peralatan produksi untuk kepentingan sendiri dan tidak untuk melayani kepentingan pihak lain serta mengangkut barang-barang umum (General Cargo).

7. PT. Naia Perdana Nusanatara Cab. Pegatan Mendawai

Nama : Daimi Ikhsan

Tempat : ruang kerjanya

Hari/tgl : Senin 17 Juli 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang peningkatan produktivitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Kami merasa mendapatkan pelayanan yang baik dari KSOP Kelas V Pegatan Mendawai, Unsur-unsur yang menangani: direktorat lalu lintas laut sub bagian tata usaha; sub direktorat pengembangan usaha angkutan laut; direktur lalu lintas dan angkutan laut; dirjen hubungan laut mengajukan surat permohonan yang ditandatangani oleh dirut/ penanggung

jawab yang dtujukan kepada direktorat lalu lintas laut dengan melampirkan fotocopi, dokumen izin usaha dari instansi pembina usaha pokoknya disertai salinan akte pendirian, perusahaan dengan melampirkan SK terdaftar. Para petugas perijinan KSOP memiliki sistem kerja, peningkatan keterampilan dari tenaga kerja KSOP.

8. PT. Sumber Mahkota Penghidupan Cab. Pegatan Mendawai

Nama : Hj. Sri Aneta

Tempat : ruang kerjanya

Hari/tgl : Senin 17 Juli 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan pak tentang pegawai pelayanan perijinan yang Ibu lakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Petugas KSOP Kelas V Pegatan Mendawai kadang mengabaikan persyaratan pekerjaan, prosedur kerja, penggunaan alat perlengkapan kerja maupun kemampuan teknis antre pekerjaan. Penyelesaian kerja, meliputi pegawai yang melaksanakan tugas di luar pekerjaannya, maupun adanya tugas baru serta kecepatan mereka berpikir dan bertindak, tingkat kepercayaan masyarakat dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kadang melakukan pekerjaan tanpa pengawasan atasan, menjalankan prosedur dan peraturan kerja, ketetapan dan pemahaman kertas kerja. Keselamatan kerja, adalah sikap waspada terhadap bahaya dan kecelakaan kerja. Kriterianya meliputi kemampuan untuk kerja dengan memperhatikan keselamatan bagi dirinya sendiri dan orang lain, kewaspadaan terhadap kecelakaan kerja dan peraturannya, serta inisiatif dalam mencegah kecelakaan atau kebakaran dan sikap petugas terhadap progam keselamatan kerja.

9. PT. Sumber Penghidupan Abadi Jaya Cab. Pegatan Mendawai

Nama : H. Abidin

Tempat : ruang kerjanya

Hari/tgl : Senin 17 Juli 2018

Peneliti : Bisa dijelaskan Bapak tentang pelayanan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Pegatan Mendawai dalam izin pelayaran

Sumber : Iya baik saya jelaskan sebagai berikut:

Kami merasa mendapatkan pelayanan yang baik dari KSOP Kelas V Pegatan Mendawai, mereka memang ramah dan mengantarkan kemana bila kami perlu berurusan. Unsur-unsur yang menangani: direktorat lalu lintas laut sub bagian tata usaha; sub direktorat pengembangan usaha angkutan laut; direktur lalu lintas dan angkutan laut; dirjen hubungan laut mengajukan surat permohonan yang ditandatangani oleh dirut/penanggungjawab yang dtujukan kepada direktorat lalu lintas laut dengan melampirkan fotocopi, dokumen izin usaha dari instansi pembina usaha pokoknya disertai salinan akte pendirian, perusahaan dengan melampirkan SK terdaftar. Para petugas perijinan KSOP memiliki sistem kerja, peningkatan keterampilan dari tenaga kerja KSOP.

FOTO HASIL PENELITIAN



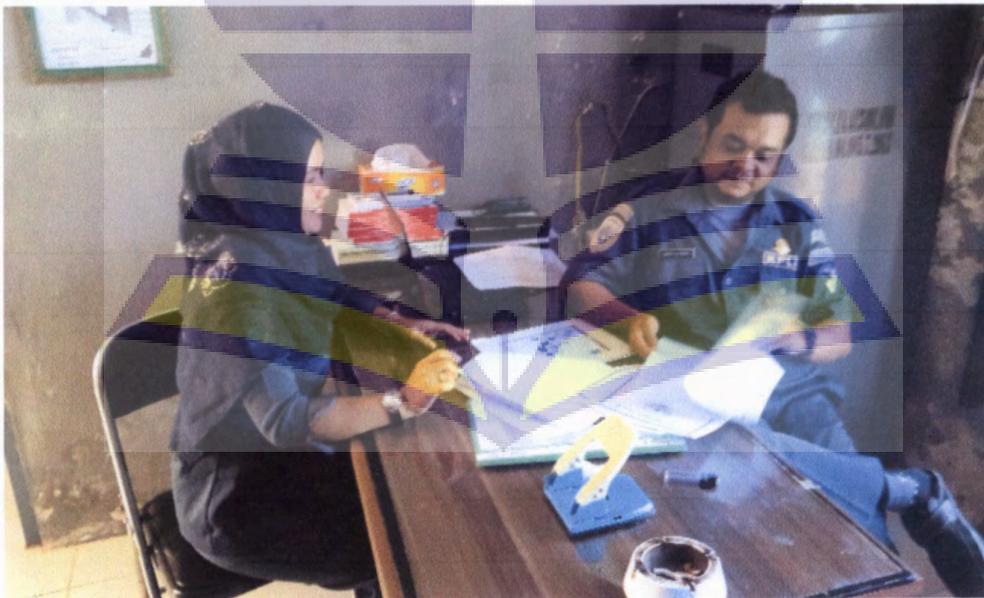
Gbr 1. Wawancara dengan Kepala KSOP Kelas V Pegatan Mendawai Bapak Rachman Rani



Gbr 2. Wawancara dengan kepala TU KSOP Kelas V Pegatan Mendawai Bapak Marsahdian



Gbr 3. Wawancara dengan Petugas Keselamatan Berlayar KSOP Kelas V Pegatan Mendawai Bapak M. Arifin Patonangi



Gbr 4. Wawancara dengan Petugas Status Hukum dan Sertifikasi KSOP Kelas V Pegatan Mendawai Bapak Andry Octarian



Gambar 5 Rapat dengan Para Pengguna Jasa



Gbr 6 Rapat dengan para pengguna jasa



Gbr 9. Pelabuhan KSOP Kelas V Pegatan Mendawai

