

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENINGKATAN SUMBER DAYA APARATUR
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III SAMPIT
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PENGGUNA JASA**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

NORMASITAH

NIM. 500873741

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

**Peningkatan Sumber Daya Aparatur
Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
(KSOP) Kelas III Sampit
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa**

**Normasitah
nahnul197@gmail.com
Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka**

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit membutuhkan tambahan pegawai sebanyak 90 (sembilan puluh) orang, sedangkan saat ini pegawai yang tersedia hanya berjumlah 56 (lima puluh enam) orang. Sedangkan jumlah produk pelayanan yang dimiliki Kantor KSOP Kelas III Sampit sebanyak 32 (tiga puluh dua) jenis pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna. Dari 56 (lima puluh enam) orang Sumber Daya Aparatur yang tersedia, hanya 60% (enam puluh persen) memiliki kualifikasi pendidikan pelatihan teknis fungsional dan pelatihan administrasi. Dengan kondisi demikian, tentu saja Kantor KSOP Kelas III Sampit mampu tidak memberikan pelayanan yang maksimal.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor KSOP Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dan faktor apa saja yang menjadi penghambat penunjang peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor KSOP Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor KSOP Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dan mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan penunjang peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor KSOP Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan di Kantor KSOP Kelas III Sampit, dengan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian adalah Kepala Kantor, pegawai Kantor KSOP Kelas III Sampit dan pengguna jasa.

Dengan hasil penelitian menjelaskan tentang peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor KSOP Kelas III Sampit melalui Pendidikan formal, Pelatihan Teknis, Pelatihan Administrasi dan Mutasi Intern. Adapun produk layanan yang diberikan sebanyak 32 (tiga puluh dua) jenis pelayanan. Dilihat dari faktor penghambat Anggaran, Kesempatan yang diberikan pimpinan, Persyaratan mengikuti peningkatan kompetensi dan Motivasi pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan Sumber Daya Aparatur sangatlah penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Kata Kunci : Sumber Daya Aparatur, Pelayanan.

**Increased Apparatus Resources
Port Authority and Port Authority Office
(KSOP) Class III Sampit
In Providing Services to Service Users**

Normasitah
nahnul197@gmail.com
Open University Post Graduate Program

Abstract

This research is motivated by the existence of the Class III Sampling Traffic and Authority Office (KSOP) requiring 90 (ninety) additional staff, while currently there are only 56 employees (fifty six) available. While the number of service products owned by KSOP Class III Sampit Office is 32 (thirty two) types of services that must be provided to users. Of the 56 (fifty six) Apparatus Resources available, only 60% (sixty percent) have functional technical training education qualifications and administrative training. With these conditions, of course the KSOP Class III Sampit Office is able to not provide maximum service.

The problem examined in this study is how to increase the Apartur Resources of KSOP Class III Sampit Office in providing services to service users and what factors are the obstacles supporting the improvement of KSOP Class III Sampit Office Apparatus Resources in providing services to service users. The purpose of this study is to describe and analyze the improvement of KSOP Class III Sampit Office Apartur Resources in providing services to service users and describing and analyzing inhibiting factors and supporting the improvement of KSOP Class III Sampit Office Apparatus Resources in providing services to users services. This research was conducted at KSOP Class III Sampit Office, using qualitative methods with descriptive research types. The research subjects were Head of Office, KSOP Class III Sampit Office staff and service users.

With the results of the study explaining about the increase in Apparatus Resources at KSOP Class III Sampit Office through formal education, technical training, administrative training and internal mutations. The service products provided are 32 (thirty two) types of services. Judging from the budget inhibiting factor, the opportunity given by the leader, the requirements to follow the increase in competence and employee motivation. Thus it can be concluded that the increase in Apparatus Resources is very important to improve the services provided to service users.

Keywords: Apparatus Resources, Service

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul : **PENINGKATAN SUMBER DAYA
APARATUR KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS III SAMPIT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA**
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan
(plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 01 Maret 2019

Yang Menyatakan,



(NORMASITAH)
NIM. 500873741

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

JUDUL TAPM : PENINGKATAN SUMBER DAYA APARATUR
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN KELAS III SAMPIT
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PENGGUNA JASA

NAMA : NORMASITAH

NIM : 500873741

PROGRAM STUDI: MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

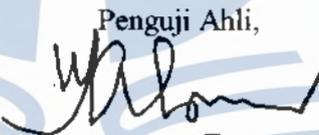
Menyetujui :

Pembimbing II, Pembimbing I,

Prof. DR. Eddy Lion, MPd DR. Syamsuri, S.Sos, M.Si
NIP. 19541016 197803 1 002 NIP. 19790521 200604 1 014

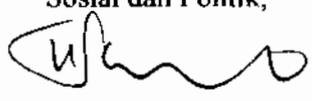
Penguji Ahli,



Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc
NIP. 19570302 198807 1 001

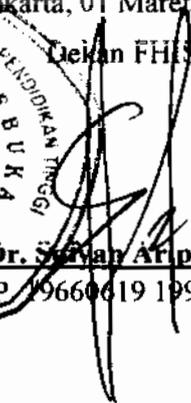
Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu /
Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik,



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

Jakarta, 01 Maret 2019
Dekan FHISIP,



Dr. Suryan Arjipin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : NORMASITAH
 NIM : 500873741
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
 JUDUL TAPM : PENINGKATAN SUMBER DAYA APARATUR
 KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
 PELABUHAN KELAS III SAMPIT DALAM
 MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
 PENGGUNA JASA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :
 Hari : Sabtu, 16 Februari 2019
 Waktu : 08.00 – 09.00 Wib

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Drs. Haholongan Simanjuntak, M. Pd

Penguji Ahli
 Dr. Roy Valiant Salomo, M. Soc. Sc.

Pembimbing I
 Dr. Syamsuri, S.Sos, M.Si

Pembimbing II
 Prof. Dr. Eddy Lion, M. Pd



.....

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister dengan mengambil judul “Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jasa”.

Untuk itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Ojat Darajat, M.Bus, Ph.D., Rektor Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si., Direktur Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka.
3. Drs. Haholongan Simanjuntak, M.Pd, Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya.
4. DR. Syamsuri, S.Sos, M.Si, Dosen Pembimbing I.
5. Prof. DR. Eddy Lion, MPd, Dosen Pembimbing II.
6. Keluarga tercinta Suami, Orang Tua dan anak-anak ku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
7. Rekan mahasiswa/mahasiswi serta Sekretariat Program Pascasarjana Unit Program Belajar Jarak Jauh (PPs-UPBJJ) Universitas Terbuka Palangka Raya.

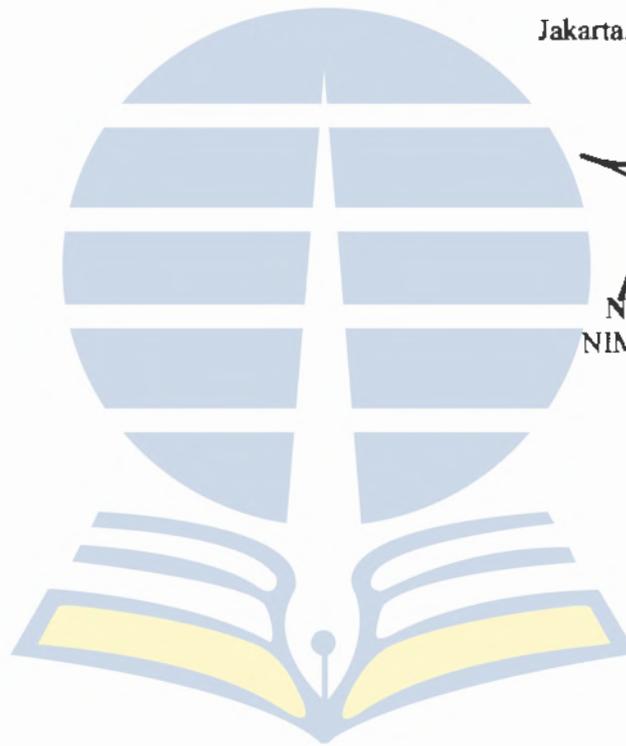
Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir Program Magister ini masih terdapat banyak kekurangannya. Hal ini disebabkan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan dan penyusunannya.

Jakarta, 01 Maret 2019

Penulis,



Normasitah
NIM.500873741



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. (021) 7490941, Fax. (021) 7415588

BIODATA MAHASISWA

Nama : NORMASITAH
NIM : 500873741
Tempat Tanggal Lahir : Sampit, 1 Mei 1976
Registrasi Pertama : 2017.1
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Sampit pada Tahun 1988
Lulus SMP di Sampit pada Tahun 1991
Lulus SMU di Sampit pada Tahun 1994
Lulus Sarjana S1 di Sampit pada Tahun 2008
Riwayat Pekerjaan :
1. Staf Urusan Tata Usaha Kantor ADPEL
Sampit Tahun 2002 – 2003.
2. Staf Seksi LALA dan Usaha Kepelabuhanan
Kantor ADPEL Sampit Tahun 2003-2009.
3. Penyusun Rencana Induk dan Pengembangan
Pelabuhan Kantor KSOP Sampit Tahun 2015.
4. Petugas Pemproses Sertifikasi Kapal Kantor
KSOP Sampit Tahun 2016.
5. Pemproses Administrasi Kepegawaian Kantor
KSOP Sampit Tahun 2017 – sekarang
Alamat : Jln. Sarigading – Simpang Sari No.28 RT.53
RW.06 Sampit – Kalimantan Tengah.
Telp / HP : 0812 9603 1697 / 0813 5286 3365
Email : nahnu1197@gmail.com

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
BIODATA MAHASISWA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
1. Sumber Daya Manusia (SDM)	9
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)	18
3. Pelayanan Kepada Pengguna Jasa	30
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir	45
D. Operasionalisasi Konsep	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Desain Penelitian	48
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	49
C. Instrumen Penelitian	50
D. Prosedur Pengumpulan Data	51
E. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Objek Penelitian	56
1. Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit	56
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit	66
B. Hasil	82
1. Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit	82
2. Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit kepada Pengguna Jasa	92
3. Faktor-faktor yang Menghambat Peningkatan SDM Aparatur	105
C. Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
DAFTAR LAMPIRAN	117

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu	39
Bagan 2.1 : Kerangka Berpikir	46
Bagan 3.1 : Model Interaktif	55
Bagan 4.1 : Jenis Pengguna Jasa	62
Bagan 4.2 : Jenis Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa	63
Bagan 4.3 : Struktur organisasi Kantor KSOP Kelas III Sampit	67



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Kegiatan surat menyurat	68
Tabel 4.2 : DIPA Tahun 2017 Kantor KSOP Kelas III Sampit	69
Tabel 4.3 : Berdasarkan pendidikan	70
Tabel 4.4 : Berdasarkan golongan	70
Tabel 4.5 : Berdasarkan jabatan	71
Tabel 4.6 : Berdasarkan ijazah Pelaut	71
Tabel 4.7 : Berdasarkan diklat penjenjangan	72
Tabel 4.8 : Berdasarkan diklat teknis fungsional	73
Tabel 4.9 : Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	74
Tabel 4.10 : Realisasi kegiatan Seksi SHSK Tahun 2017	76
Tabel 4.11 : Berdasarkan pendidikan formal	84
Tabel 4.12 : Berdasarkan ijazah Pelaut	87
Tabel 4.13 : Berdasarkan diklat fungsional teknis	87
Tabel 4.14 : Berdasarkan diklat teknis administrasi	90
Tabel 4.15 : Kategori Mutu	104
Tabel 4.16 : Unsur Pelayanan	104
Tabel 4.15 : DIPA Tahun 2018 Kantor KSOP Kelas III Sampit	105

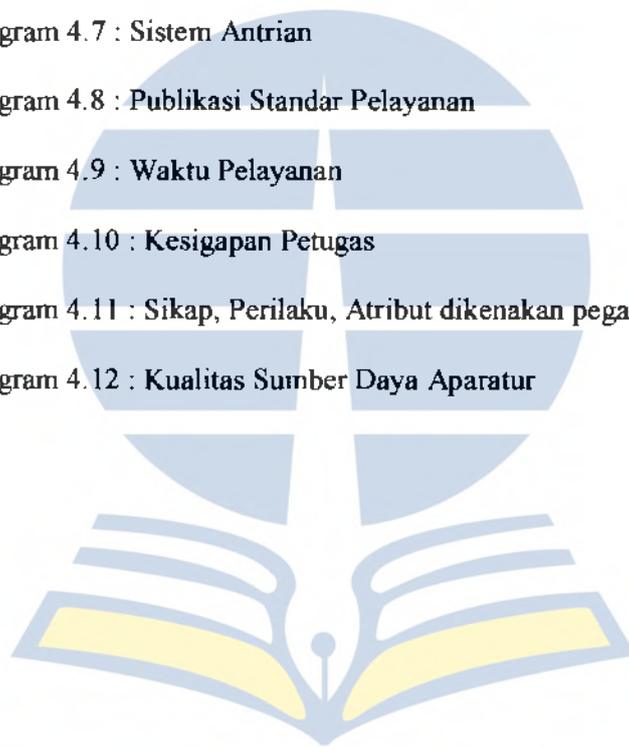
DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 : Penerbitan SPB Tahun 2017	78
Grafik 4.2 : Arus Kunjungan Kapal Tahun 2017 dan 2016	82



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 : Jenis Kelamin	79
Diagram 4.2 : Pendidikan	99
Diagram 4.3 : Usia	99
Diagram 4.4 : Informasi tentang Pemenuhan Pesyaratan	99
Diagram 4.5 : Informasi tentang Prosedur Pelayanan	100
Diagram 4.6 : Informasi tentang Waktu Pelayanan	100
Diagram 4.7 : Sistem Antrian	101
Diagram 4.8 : Publikasi Standar Pelayanan	101
Diagram 4.9 : Waktu Pelayanan	102
Diagram 4.10 : Kesigapan Petugas	102
Diagram 4.11 : Sikap, Perilaku, Atribut dikenakan pegawai	103
Diagram 4.12 : Kualitas Sumber Daya Aparatur	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar Infoman	118
Lampiran II : Pedoman Wawancara	119
Lampiran III : Dokumentasi	122
Lampiran IV : Pedoman Kuesioner	135
Lampiran V : Hasil Pengolahan Data Kuesioner	136



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan apabila kantor ingin memberikan kontribusi yang optimal kepada pemakai jasa layanan. Pengguna jasa sebuah kantor akan mempunyai perasaan dimudahkan dan dilayani segala keperluan warkat dan penyelesaian permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas ini meliputi aktivitas kegiatan yang harus dilalui oleh pekerja kantor untuk memenuhi hasil/produk yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa. Secara spesifik kegiatan tersebut merupakan metode, prosedur maupun sistem yang ada sebagai satu kesatuan untuk menghasilkan layanan yang memuaskan. Di sisi lain peningkatan pelayanan publik juga tidak lepas dari upaya perubahan dari SDM organisasinya, sebagaimana dikatakan John J. DiIulio Jr (1994) bahwa "*Deregulating the public service means changing personnel and procurement employees*".

Meningkatnya permintaan pelayanan di sektor transportasi laut oleh Pengguna Jasa di Wilayah Pelabuhan Sampit, membuat organisasi dituntut untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pegawainya kepada pengguna jasa dari berbagai jenis kegiatan usaha kemaritiman.

Berdasarkan surat Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit nomor : UM.001/26/18/KSOP.SPT-17 tanggal 05 April 2017 perihal Permintaan data *Bezetting* pegawai Tahun

2017, menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit membutuhkan tambahan pegawai sebanyak 90 (Sembilan puluh) orang, sedangkan saat ini pegawai yang tersedia hanya berjumlah 56 (lima puluh enam) orang. Sedangkan jumlah produk pelayanan yang dimiliki Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit sebanyak 32 (tiga puluh dua) jenis pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna. Dari 56 (lima puluh enam) orang SDM pegawai yang tersedia, hanya 60% (enam puluh persen) memiliki kualifikasi pendidikan pelatihan teknis fungsional dan pelatihan administrasi. Dengan kondisi demikian, tentu saja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit mampu tidak memberikan pelayanan yang maksimal.

Oleh karena itu, kondisi tersebut menimbulkan persaingan yang ketat di segala bidang. Agar dapat menciptakan organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif, maka setiap organisasi dituntut untuk mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan strategis yang sangat cepat serta dituntut untuk mampu menciptakan inovasi-inovasi secara terus-menerus di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.

Salah satu sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mendukung hal tersebut adalah pegawai atau karyawan. Oleh sebab itu pegawai atau karyawan tersebut harus dipekerjakan secara efektif, efisien dan manusiawi. Agar kondisi tersebut dapat tercipta, maka organisasi perlu mewujudkan pegawai yang profesional, yang memiliki

kemampuan, keterampilan dan perilaku kerja produktif dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi jabatannya.

Peranan dan kedudukan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat penting dan menentukan karena pegawai negeri merupakan unsur aparatur negara dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Anggaran Negara yang dibelanjakan untuk kepentingan Pegawai Negeri Sipil dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, ditambah lagi dengan berlakunya remunerasi/tunjangan kinerja sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan.

Namun hal tersebut belum diimbangi dengan peningkatan profesionalisme dan integritas yang tinggi bagi Pegawai Negeri Sipil sejak awal perekrutan. Masih banyak pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit yang belum memahami akan tugas pokok dan fungsi pada bidang pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Menumpuknya berkas pengguna jasa dikarenakan pegawai harus membaca serta mempelajari terlebih dahulu literatur atau peraturan perundangan yang berlaku yang menjadi pegangan / kitab pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, para pengambil kebijakan perlu melakukan perbaikan kedalam, yang salah satunya melalui perencanaan sumber daya manusia (SDM). Perbaikan kondisi internal ini sekaligus bertujuan untuk memperkuat diri dan

meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan lokal dan global yang pasti akan semakin ketat, karena keberhasilan instansi dalam memperbaiki kinerja instansinya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bersangkutan dalam berkarya dan bekerja.

Pada era globalisasi dewasa ini, kompetensi bukan sekedar pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan pekerjaan. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawaidengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai.

Oleh sebab itu, pentingnya kompetensi seorang pegawai menjadi pertimbangan penting dalam peningkatan SDM. Untuk meningkatkan kompetensi, suatu organisasi merancang dan melaksanakan program pengembangan SDM. Selain kesesuaian antara persyaratan yang ada, layak nya perlu mempertimbangkan bagaimana pengelolaan sistem kepegawaian agar terus berkembang dan mengalami

penyempurnaan. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit masih memiliki beberapa kendala kompetensi dengan pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai.

Pelayanan publik harus memperoleh perhatian yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas pokok dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah. Dalam melaksanakan tugas pelayanan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dituntut memiliki profesionalisme dan wawasan global serta memiliki kompetensi yang tinggi. Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional dan berkompentensi dengan pembinaan karier Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilaksanakan atas dasar perpaduan antara sistem prestasi kerja dan karier, maka peningkatan SDM Pegawai Negeri Sipil (PNS) berbasis kompetensi merupakan suatu keharusan agar birokrasi dapat mewujudkan kinerja yang lebih baik dan memberikan pelayanan publik yang terbaik.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit memiliki tantangan tersendiri untuk dapat meningkatkan kompetensi pegawainya. Oleh karena itu, melalui program peningkatan kompetensi sumber daya manusia merupakan bentuk kebijakan untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan latar belakang surat Kepala Kantor KSOP Kelas III Sampit nomor : UM.001/26/18/KSOP.SPT-17 tanggal 05 April 2017 perihal Permintaan data *Bezetting* pegawai Tahun 2017 karena kondisi minimnya pegawai mempengaruhi pelayanan kepada pengguna jasa dan masih banyak pegawai KSOP Kelas III Sampit yang belum memahami akan tugas pokok dan fungsi pekerjaannya yang dapat berpengaruh pada pelayanan ke pengguna jasa, sehingga penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul “Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa”.

B. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat penunjang peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan penunjang peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan konsep khususnya yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya aparatur dan kompetensi.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran atau masukan kepada Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam rangka peningkatan sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Dalam menyusun suatu penelitian diperlukan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori tersebut digunakan sebagai dasar untuk mendukung dalam pembahasan suatu masalah tertentu. Sebelum penulis mengemukakan kerangka dasar teori yang mendukung, perlu diberikan pengertian tentang teori itu sendiri sehingga diperoleh suatu konsep dalam pembahasan.

Menurut Sugiyono (2015:54) Teori adalah “Alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*) dan pengendalian (*control*) suatu gejala”.

Menurut Irawan (2010), bahwa : Merumuskan kerangka teoritik dapat melalui dua metode pendekatan, yaitu pendekatan emik dan pendekatan etik. Dengan pendekatan emik, dibangun kerangka teoritik dari bawah (*gruended*), dalam konteks (*lokus*) budaya tertentu dan karena itu sifatnya spesifik, eksklusif, kasuistik, nongeneralisasi sehingga seorang peneliti didorong untuk “membebaskan diri” dari berbagai teori dan penjelasan ilmiah yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sedangkan dengan pendekatan etik, ditunjang dengan teori yang relevan dengan fokus penelitian dan membuat sistesis (menyatukan) berbagai teori menjadi kerangka teori versinya sendiri. Peneliti kualitatif

cenderung menggunakan gabungan pendekatan tersebut, pada mulanya ia membangun kerangka teoritiknya dengan pendekatan etik. Kerangka ini bersifat tentatif, kemudian ketika mulai terjun kelapangan dan mengumpulkan data peneliti mulai membangun kerangka teoritiknya dengan pendekatan emik.

Sedangkan menurut Moleong, Lexy (2002:34), bahwa “Teori merupakan seperangkat preposisi yang terintegrasi secara sintaksis yaitu mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis atau dengan lainnya dengan data dasar yang dapat diamati dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati”.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan nomor : 13 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 2, “Manusia sebagai sumber daya atau tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat”.

Menggali pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali masih belum sejalan dengan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola SDM menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi. Lalu sumber

daya yang bagaimana yang perlu dikembangkan agar tujuan organisasi bisa tercapai dengan baik?

Sebelum melangkah lebih lanjut, ada baiknya kita kembali ke pengertian awal untuk memahami hal ini. Apa yang dimaksud dengan sumber daya manusia? Mari kita lihat menurut pendapat para ahli.

Dalam hal ini, Jackson, Susan E, Schuller, Randal S, dan Werner, Steve (2010) mengemukakan bahwa sumber daya manusia mencakup :

- 1) Semua orang yang berkontribusi untuk melakukan pekerjaan perusahaan.
- 2) Orang-orang yang bisa berkontribusi dimasa mendatang.
- 3) Mereka yang telah berkontribusi dimasa lalu.

Agar supaya peran dan tanggung jawab dapat dilakukan dengan baik, Noe (2008) berpendapat bahwa para profesional sumber daya manusia membutuhkan enam kompetensi, yaitu menjadi :

- 1) Aktivist sumber daya manusia yang dapat dipercaya.
- 2) Pengelola budaya organisasi.
- 3) Manajer bakat / perancang organisasi.
- 4) Arsitek strategis.
- 5) Mitra bisnis.
- 6) Pelaksana operasional.

Bisa menjadi Aktivistis sumber daya manusia yang dapat dipercaya berarti para profesional sumber daya manusia dapat menyampaikan hasil-hasil kerjanya dengan integritas, berbagi informasi, membangun hubungan yang dapat dipercaya dan mempengaruhi orang lain, memberikan observasi yang terusterang, dan mengambil resiko yang tepat. Kompetensi itu dapat membantu para profesional sumber daya manusia untuk menunjukkan kepada para manajer bahwa mereka mampu membantu fungsi sumber daya manusia dalam menciptakan nilai, memberikan kontribusi terhadap strategi bisnis, dan membentuk budaya perusahaan. Para profesional sumber daya manusia juga membantu departemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk menyediakan ketiga produk sumber daya manusia lainnya yang telah dibahas diatas.

Berkemampuan menjadi pengelola budaya organisasi berarti dapat memfasilitasi perubahan, mengembangkan dan menghargai budaya organisasi, membantu karyawan untuk mengemudikan budaya organisasi (menemukan makna dari pekerjaan mereka, mengelola keseimbangan pekerjaan dengan kehidupan serta mendorong inovasi). Berkompeten, memiliki kemampuan, keterampilan, dan sikap menjadi manajer bakat dan dapat merancang organisasi berarti mereka adalah orang yang dapat mengembangkan bakat, merancang sistem-sistem penghargaan, dan mampu merancang organisasi.

Terampil menjadi arsitek strategis berarti dapat mengenal tren-tren bisnis dan dampaknya bagi perusahaan, dapat mengelola SDM berbasis bukti, dan dapat mengembangkan strategi karyawan yang berkontribusi terhadap strategi bisnis. Bisa menjadi mitra bisnis berarti para profesional SDM membutuhkan kemampuan untuk memahami cara berbisnis agar dapat menghasilkan uang dan memahami bahasa bisnis. Terakhir, kompetensi keenam dibutuhkan mereka adalah dapat menjadi pelaksana operasional yaitu dapat menerapkan kebijakan-kebijakan ditempat kerja, memajukan teknologi SDM, dan mampu mengadministrasikan pekerjaan pengelolaan karyawan setiap hari. Melcher (1976) mengemukakan bahwa "Keberhasilan dari dua buah organisasi yang berada dalam lingkungan yang sama, menggunakan teknologi yang sama, dan mempekerjakan karyawan yang memiliki kemampuan serupa, bisa berbeda karena perilaku karyawannya yang berbeda".

Sementara itu, Dave Pace, Wakil Presiden Eksekutif bidang sumber daya manusia (SDM) di Starbucks mengatakan bahwa :

Keberhasilan perusahaannya untuk dapat bertumbuh mengglobal seperti yang mereka capai saat ini, sangat tergantung pada sikap dan kemampuan karyawannya dalam menyambut dan melayani pelanggannya. Dalam hal ini para teoritis juga sependapat bahwa perilaku sangat mempengaruhi oleh sikap.

Sebagai contoh, bagi mereka yang berkeinginan untuk pindah, maka ada atau tidak ada kesempatan mereka akan pindah. Dengan kata lain, jika ada kesempatan maka mereka akan pindah, namun jika kesempatan itu tidak ada, maka secara emosional mereka juga dapat dikatakan telah pindah karena mereka sering bolos, datang terlambat, cepat pulang, dan bekerja tidak maksimal.

“Sikap dan perilaku itu tidak terjadi dengan sendirinya, melainkan ada yang mempengaruhinya” (Robbins, Stephen P and Timothy, Judge, 2009). Dalam hal ini, pimpinan Starbucks (dalam Neo, 2008) mengemukakan bahwa :

Mereka dapat memperoleh karyawan yang memiliki sikap dan perilaku seperti yang diharapkan itu terjadi karena mereka memiliki budaya atau acara yang tepat dalam memperlakukan karyawannya, yaitu dengan menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan menciptakan sikap saling memperlakukan dengan penuh hormat dan bermartabat.

Di Starbucks, mereka menyebut karyawannya sebagai mitra usaha dan sebagai akibat peran strategis dari mitra kerja tersebut, mereka memberikan pelatihan yang intensif, penghargaan diatas minimal, rekrutmen melalui pameran kerja, iklan di toko, di situs perusahaan dan referensi karyawan, membekali pewawancara dengan pedoman untuk mendapatkan calon yang memiliki keterampilan dan perilaku yang diperlukan

untuk suatu posisi, memberikan tunjangan kesehatan, menyediakan biaya kuliah, opsi saham, cuti liburan, dan uang pensiun.

Dari uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa akademisi maupun praktisi sependapat bahwa keberhasilan perusahaan untuk memiliki daya saing sangat tergantung kepada sikap dan perilaku SDM ketika sikap dan perilaku tidak terbentuk dengan sendirinya melainkan ada yang mempengaruhi, antara lain adalah praktik-praktik dalam manajemen SDM. Secara khusus, Kochan, T. dan Dyer, L (1993) maupun Pfeffer, J (1994) mengemukakan bahwa :

Para akademisi, akhir-akhir ini berpendapat bahwa sumber daya manusia berpotensi menjadi satu-satunya sumber dari keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Pernyataan ini didasarkan pada pandangan bahwa keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia dimana hanya sedikit sumber daya manusia yang bersifat langka, sulit ditiru dan tidak tergantikan, sebagaimana halnya dengan SDM jika ia bernilai.

b. Karakteristik Sumber Daya Manusia (SDM)

Berkaitan dengan pemahaman mengenai SDM sebagai *underlying characteristic* seseorang, Spencer dan Spencer menyebutkan ada lima jenis karakteristik SDM. Kelimanya

adalah: (1) *motives*, (2) *traits*, (3) *self-concept*, (4) *knowledge*, dan (5) *skill*. Pengertian masing-masing karakteristik tersebut dijelaskan oleh Spencer and Spencer (1993:9-11), sebagai berikut:

1) *Motives. The things a person consistently thinks about or wants that cause action. Motives "drive, direct, and select" behavior toward certain actions or goals and away from others.*

Sesuatu secara konsisten dipikirkan yang menyebabkan seseorang bertindak. *Motives* mampu menggerakkan, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju kepada tindakan tertentu atau kepada tujuan. Orang-orang yang termotivasi untuk mencapai sesuatu secara konsisten membuat sasaran yang menantang untuk dirinya sendiri, bertanggungjawab untuk menyelesaikannya, dan menggunakan umpan balik untuk melakukannya dengan lebih baik.

2) *Traits. Physical characteristic and consistent responses to situations or information.*

Merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi dan informasi. Spencer dan Spencer mencontohkan karakteristik ini dengan pilot pesawat tempur yang memiliki reaksi waktu dan penglihatan yang baik. Begitu pula dengan kompleksnya mengontrol emosi sendiri dan

berinisiatif sebagai bentuk respon-respon yang harus konsisten pada setiap situasi.

3) *Self concept. A person's attitudes, values, or self-image.*

Karakteristik ini menitikberatkan pada sikap-sikap seseorang, nilai-nilai yang dianut/dipegang, atau citra diri. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri akan membuat orang tersebut efektif di hampir situasi apapun.

4) *Knowledge. Information a person has in specific content areas.*

Karakteristik ini merupakan kompetensi yang kompleks. Knowledge menginformasikan bahwa seseorang memiliki kadar pada bidang-bidang khusus. Misalnya, pengetahuan ahli bedah terhadap syaraf dan otot di dalam tubuh manusia. Spencer dan Spencer menegaskan bahwa skor-skor tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksikan kinerja karena skor-skor tersebut gagal untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan yang sebenarnya digunakan dalam bekerja.

5) *Skill. The ability to perform a certain physical or mental task.*

Menurut karakteristik ini, merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan tugas fisik tertentu atau yang berhubungan dengan tugas memerlukan pikiran dan kefokusannya. Contohnya seperti keterampilan dokter gigi dalam menambal gigi tanpa merusak syaraf gigi, kemampuan seorang programmer

computer untuk mengorganisir 50.000 baris kode dalam barisan logika.”

c. Indikator Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Spencer & Spencer (1992:9-11) dimensi dan indikator kompetensi antara lain:

1) Motif meliputi:

- a) Orientasi pada pencapaian tugas akhir;
- b) Dampak dan pengaruh. Yang mencerminkan niat untuk mendekati, meyakinkan, mempengaruhi, atau membuat terkesan orang lain, agar mereka mendukung agenda tertentu atau mereka menjadi terpengaruh.

2) Sifat, meliputi:

- a) Inisiatif atau kreatifitas;
- b) Bekerjasama dengan tim;
- c) Membangun kebersamaan. Yang berupa keinginan untuk mengembangkan orang lain sehingga menjadi sesuatu yang positif.

3) Konsep diri, meliputi:

- a) Percaya diri;
- b) Kontrol diri.

4) Pengetahuan (*Knowledge*), meliputi:

- a) Senantiasa mencari informasi (*Information seeking*);

b) Keahlian teknis (*Technical expertise*). *Technical / professional / managerial expertise* termasuk pengetahuan terkait pada pekerjaan (bisa teknikal, profesional, atau manajerial), dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut.

5) Keterampilan (*Skill*), meliputi:

- a) Berpikir analisis (*Analytical thinking*). *Analytical thinking* adalah kemampuan memahami situasi dengan merincinya menjadi bagian-bagian kecil, atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks;
- b) Berpikir konseptual.

2. Peningkatan Sumber Daya Aparatur

Melatih dan mengembangkan karyawan merupakan kegiatan yang hampir tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi, terlepas dari siapa yang melaksanakan dan dimana dilaksanakan. Kegiatan-kegiatan ini diperlukan, karena dalam kenyataannya banyak lulusan dari suatu lembaga pendidikan yang belum pernah bekerja dan walaupun pernah, selalu saja ada perbedaan cara untuk melakukan pekerjaan yang sama diantara organisasi yang satu dengan yang lainnya, sehingga memerlukan pelatihan. Peningkatan sumber daya

manusia karena adanya pengembangan organisasi atau ada saja karyawan yang berbeda tingkatan dan bahkan pekerjaannya yang harus digantikan, karena adanya mutasi intern atau ekstern di lingkungan organisasi tersebut.

Mutasi memiliki peranan penting dalam sistem penyelenggaraan kepegawaian dari sebuah organisasi. Mutasi sangat bermanfaat bagi kepentingan dinas, kepentingan pejabat yang bersangkutan, dan kepentingan publik. Terkait kepentingan kedinasan, mutasi dapat digunakan sebagai sarana evaluasi penugasan pejabat, sarana meningkatkan produktivitas kerja, sarana pembinaan PNS maupun sarana untuk memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa. Bagi pegawai yang bersangkutan, mutasi dapat memperluas pengalaman dan kemampuan serta dapat menghilangkan hambatan psikologis pegawai. Apabila kinerja organisasi dan individu meningkat sebagai hasil dari adanya mutasi maka pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap kepentingan publik, yaitu cepatnya layanan jasa kepada pengguna jasa.

a. **Pengertian Peningkatan Sumber Daya Aparatur.**

Dalam mengartikan peningkatan sumber daya aparatur terlebih dahulu kita harus mengetahui arti peningkatan atau pengembangan. Menurut Hasibuan (2001:68) "Pengembangan diartikan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan 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.

Selanjutnya Mangkunegara (2001:43) mengemukakan bahwa "Pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*humanrelation*) bagi manajemen tingkat atas dan menengah".

Dari beberapa pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa peningkatan atau pengembangan kompetensi sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta kematangan berpikir yang otomatis dibarengi dengan perubahan moral dan perilaku dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

b. Tujuan Peningkatan Sumber Daya Aparatur

Tujuan peningkatan atau pengembangan, menurut Noe dkk (2006), dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pengetahuan para karyawan tentang persaingan dan budaya asing yang sangat penting untuk keberhasilan di pasar-pasar internasional.
- 2) Membantu memastikan bahwa para karyawan memiliki berbagai keterampilan dasar untuk bekerja dengan teknologi baru.

- 3) Membantu karyawan dalam memahami cara bekerja dalam tim secara efektif agar dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.
- 4) Menjamin bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas, dan pembelajaran.
- 5) Menjamin keamanan pekerjaan dengan menyediakan cara-cara baru bagi karyawan untuk berkontribusi kepada perusahaan ketika pekerjaan-pekerjaan mereka berubah, minat mereka berubah, atau keterampilan mereka menjadi usang.
- 6) Mempersiapkan karyawan untuk menerima dan bekerja lebih efektif dengan orang lain, terutama dengan kaum minoritas dan perempuan.

Pada umumnya, peningkatan sumber daya aparatur dilakukan untuk kepentingan karyawan, organisasi dan pengguna jasa (Panggabean, Mutiara Sibarani, 2004).

- 1) Bagi karyawan
 - a) Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan karyawan.
 - b) Meningkatkan semangat kerja karyawan. Dengan memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya, mereka akan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- c) Memperbaiki kinerja. Melalui pelaksanaan program pelatihan, karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kurang keterampilan dapat diminimalkan.
- d) Membantu karyawan dalam menghadapi perubahan, baik perubahan berkaitan dengan struktur organisasi, teknologi, maupun sumber daya manusianya. Melalui pendidikan dan pelatihan, karyawan diharapkan dapat secara efektif menggunakan teknologi baru. Manajer disemua bidang harus mengetahui kemajuan teknologi yang membuat organisasi berfungsi secara lebih efektif.
- e) Peningkatan karier karyawan. Dengan pendidikan dan pelatihan kesempatan untuk meningkatkan karier menjadi lebih besar karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerja menjadi dasar menentukan promosi.
- f) Meningkatkan kompensasi yang dapat diterima karyawan. Dengan pendidikan dan pelatihan, maka keterampilan semakin meningkat, prestasi kerja semakin baik, dan tunjangan kinerja juga akan meningkat, terlebih jika tunjangan kinerja yang diterima berdasarkan dari prestasi kerjanya.

2) Organisasi

- a) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia. Dengan pelatihan, maka organisasi

melakukan upaya bersama secara benar mendapatkan sumber daya manusia yang memenuhi kebutuhan organisasi.

b) Penghematan. Pelatihan dapat mengurangi biaya produksi, karena pelatihan dan pengembangan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan karyawan (keterampilan teknis, keterampilan yang berhubungan dengan lainnya, serta keterampilan dan konseptual). Jika karyawan lebih terampil, maka bekerjanya lebih cepat selesai, penggunaan bahan baku lebih hemat, dan biaya menggunakan mesin-mesin dengan lebih baik sehingga mesin tidak cepat rusak.

c) Meningkatkan tingkat kerusakan dan kecelakaan (*accident*). Dengan pelatihan, kerusakan barang, produksi, mesin-mesin dan tingkat kecelakaan karyawan dapat dikurangi, karena keterampilan karyawan telah meningkat. Hal ini dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan bagi karyawan.

d) Memperkuat komitmen karyawan. Organisasi yang gagal menyediakan pelatihan akan kehilangan karyawan yang berorientasi pada hasil atau pencapaian, karena merasa frustrasi, merasa tidak ada kesempatan untuk promosi dan akhirnya memilih keluar untuk mencari tempat lain yang

menyediakan pelatihan bagi kemajuan masa depan karier karyawan.

3) Pengguna jasa

- a) Pengguna jasa akan memperoleh produk pelayanan yang lebih baik dalam hal kualitas dan kuantitas.
- b) Pengguna jasa akan memperoleh pelayanan yang lebih baik, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekanan / mitra kerja sebuah organisasi. Ini berarti bahwa dengan adanya pelatihan dan pengembangan akan memberi manfaat yang lebih baik bagi pengguna jasa. Mereka dapat memperoleh produk atau pelayanan yang lebih baik pada waktunya. Contohnya, dalam industri jasa, pelatihan akan lebih mengarah kepada pelayanan.

Peningkatan kompetensi sumber daya aparatur ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas, terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, reaktif dan inovatif, berdisiplin serta berorientasi ke masa depan untuk menciptakan masa depan yang lebih baik.

c. Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Manajemen Pegawai Negeri Sipil 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 (Undang-undang No. 43 Tahun 1999, Pasal 1). Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan (Undang-undang No. 43 Tahun 1999, Pasal 3). Untuk mengantisipasi dampak negatif dari berbagai pelayanan publik yang disebabkan oleh sumber daya aparatur maka diperlukan upaya dan strategi yang tepat (Soeprapto,2000:50-54) sebagai berikut :

- 1) Meng-update analisis pekerjaan yang ada. Jabatan dan pekerjaan yang melekat didalamnya perlu dianalisis kembali mengenai bobot dan ruang lingkupnya sehingga mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin berkembang sekaligus mampu memenuhi tuntutan profesional sebagai administrasi publik. Cakupan *job analysis* ini adalah *job description* (uraian jabatan) dan *job specification* (kualifikasi jabatan)
- 2) Pengembangan *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja). *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. Strategi ini secara khusus dapat menjadi strategi utama jika kendala-kendala yang dihadapi seperti kondisi kerja yang rendah, komunikasi yang kurang efektif serta diikuti dengan prestasi kerja yang rendah pula.

3) Reformasi strategi pendidikan dan pelatihan. Ada empat jenis pendidikan dan pelatihan yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal, pendidikan struktural/penjenjangan dan pendidikan teknis/fungsional. Pendidikan formal dapat dilakukan dengan pemberian tugas belajar dan izin belajar atau dengan mendorong para pegawai untuk mengikuti pendidikan formal secara mandiri. Pendidikan dan pelatihan teknis/fungsional dapat dilakukan sesuai dengan materi yang disusun instansi terkait.

4) Reorientasi manajemen karier. Reorientasi manajemen karier dapat dimaknai sebagai sarana pengembangan kemampuan pegawai terutama dalam level pimpinan. Manajemen karier bisa meliputi mutasi horizontal, vertikal maupun diagonal. Mutasi diagonal dapat dilakukan dalam kerangka tujuan yang sama. Manajemen karier yang transparan akan mampu memompa semangat berprestasi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Manajemen karier akan menciptakan tantangan baru secara berkesinambungan kepada pegawai serta mengurangi kemungkinan terjadinya

kejuhan dalam bekerja karena terlalu lama berada dalam suatu posisi yang sama.

- 5) Reorientasi penilaian prestasi kerja. Hal ini biasanya dilakukan hanya dengan memanfaatkan DP3 yang lebih banyak bernuansa formalitas daripada melakukan apa yang menjadi aktivitas penilaian prestasi kerja yang lebih mengacu kepada pemberian umpan balik kepada pegawai tentang kinerjanya sehingga ia menyadari hasil yang telah dilakukannya serta kekurangan yang masih terjadi (Soeprapto, 2000:50-54).

d. Indikator Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Metode peningkatan kompetensi sumber daya aparatur dikatakan baik apabila mencapai sasaran kinerja sesuai target yang diinginkan yaitu dapat meningkatkan kualitas aparatur dalam mengerjakan pekerjaannya. Indikatornya diukur dari model peningkatan kompetensi yang diterapkan menurut Hasibuan (2001:82) antara lain:

1) Prestasi kerja aparatur.

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja aparatur setelah mengikuti pengembangan baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat maka berarti metode pengembangan yang diterapkan cukup baik tetapi jika prestasi kerjanya tetap berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik, jadi perlu diadakan perbaikan.

2) Kedisiplinan aparatur

Jika kedisiplinan aparatur setelah mengikuti pengembangan semakin baik berarti metode pengembangan yang dilakukan baik tetapi apabila kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

3) Absensi aparatur

Kalau absensi aparatur mengikuti pengembangan menurun maka metode pengembangan itu cukup baik. Sebaliknya jika absensi aparatur tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

4) Tingkat kerusakan alat dan atau mesin-mesin

Kalau tingkat kerusakan alat dan mesin-mesin setelah aparatur mengikuti pengembangan berkurang maka metode itu cukup baik sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

5) Tingkat kecelakaan

Tingkat kecelakaan aparatur harus berkurang setelah mereka mengikuti proram pengembangan. Jika tidak berkurang berarti metode pengembangan itu kurang baik jadi perlu disempurnakan.

6) Tingkat pemborosan biaya, tenaga dan waktu

Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu berkurang atau efisiensi semakin baik maka metode pengembangan itu

baik. Sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

7) Tingkat kerjasama aparatur

Tingkat kerjasama aparatur harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan.

8) Tingkat upah insentif aparatur

Jika upah insentif aparatur meningkat setelah mengikuti pengembangan maka metode pengembangan itu baik, sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

9) Prakarsa aparatur

Prakarsa aparatur harus meningkat setelah mengikuti pengembangan, jika tidak meningkat atau tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik. Dalam hal ini aparatur diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitas.

10) Kepemimpinan dan keputusan manajer

Kepemimpinan dan keputusan-keputusan yang ditetapkan oleh manajer setelah dia mengikuti pengembangan harus semakin baik, kerjasama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin besar, ketegangan-ketegangan berkurang serta kepuasan kerja aparatur meningkat. Kalau hal-hal di atas tercapai berarti metode pengembangan yang dilaksanakan itu baik, demikian sebaliknya.

3. Pelayanan Kepada Pengguna Jasa

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dalam Pasolong (2014:128).

Menurut Hardiansyah (2011:11) "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

"Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan" (Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto, 2015:2).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam Pasolong (2014:128), bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan manusia.

Pelayanan diberikan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum atau pelayanan publik. Ketiganya memiliki batasan pengertian yang sama.

Dari definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan melayani seseorang atau masyarakat dan berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Pengertian Pengguna Jasa

Pengguna jasa adalah perseorangan atau berbadan hukum yang memerlukan jasa layanan atas kegiatan yang dilakukannya, dalam hal ini penulis terfokus pada jasa layanan di sektor Perhubungan Laut, khususnya di wilayah Pelabuhan Sampit.

Menurut Mahmudi (2005:213), bahwa "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan".

Beberapa pengertian dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, yaitu:

- 1) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
- 2) Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah;

- 3) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Unit pelayanan publik adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- 5) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 7) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 8) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Asas-asas pelayanan kepada pengguna jasa

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka,

lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itu, pelayanan publik memiliki asas-asas antara lain sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;
- 3) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintahan “terpaksa harus mahal” maka Instansi Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Ibrahim (2008:19-20).

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;

- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dalam

ardiyansyah (2011:25)

Asas-asas pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, sebagai berikut:

- 1) **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan dengan memadai dan mudah dipahami.
- 2) **Akuntabilitas** : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- 3) **Kondisional** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipasi** : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak : tidak diskriminatif maksudnya tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan kepada pengguna jasa

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, mencakup dalam hal : Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa serta rincian biaya dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
- 8) Kemudahan akses / tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
- 9) Kedisiplinan pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan. Dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:144-145).

e. Standar Pelayanan kepada Pengguna Jasa

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan publik, dilakukannya akuntabilitas penetapan standar pelayanan publik sangat penting untuk menjamin penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, standar pelayanan meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

- 4) Produk pelayanan, harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- 5) Sarana dan prasarana, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibawah ini sengaja diungkapkan untuk memberi keyakinan bahwa ternyata tindakan peningkatan kompetensi SDM pegawai dapat memberikan berpengaruh nyata terhadap kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu, sebagaimana bagan berikut :

Bagan 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo. (2015)	Metode pengembangan sumber daya Manusia.	Penelitian ini menemukan bahwa praktik pelaksanaan pengembangan sumber daya aparaturnya dengan metode <i>on the job</i> dan <i>off the job</i> pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
2.	Rita Yuningsih 2014	Metode Deskriptif	Pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu.
3.	Syahrumsyah Asri, 2013	Metode pengumpulan melalui wawancara dan kuisioner.	Hasil penelitian menemukan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pengembangan aparatur memiliki berpengaruh nyata terhadap kualitas sumber daya manusia pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Sumber data : Diolah, 2018.

Dapat peneliti jelaskan sebagai berikut :

1. Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo. 2015. Pengembangan Sumber Daya Aparatur Untuk Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pengembangan sumber daya aparatur melalui peningkatan kinerja di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dan faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat di Kantor Kecamatan

Lowokwaru Kota Malang. Fokus untuk menjawab tujuan yaitu Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya metode-metode yang sudah ditetapkan sasaran, waktu, proses, dan metode pelaksanaannya. Sedarmayanti (2010, h.182-183) membagi metode pengembangan sumber daya Manusia menjadi 2 metode, yaitu: *On The Job methode* adalah metode pelatihan yang dilaksanakan di tempat kerja sebenarnya dan dilaksanakan sambil bekerja. *Job rotation* adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan peserta dari suatu jabatan ke jabatan lainnya secara periodik untuk menambahkan keahlian dan kecakapannya pada setiap jabatan". *Off the Job* (Pendidikan dan pelatihan) adalah : "merupakan proses trans-formasi kualitas sumber daya manusia aparatur negara yang menyentuh empat dimensi utama yaitu dimensi spiritual, intelektual, mental dan phisikal yang terarah pada perubahan-perubahan mutu dari keempat dimensi sumber daya manusia aparatur negara tersebut". Penelitian yang dilakukan termasuk diskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian pada Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Fokus penelitian yang ditetapkan meliputi pengembangan sumber daya aparatur melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan baik yang dilakukan melalui pelatihan administrasi umum, pelatihan bidang teknis maupun pendidikan dan pelatihan kepemimpinan. Sumber data diambil dari data primer berasal dari wawancara dengan informan terpilih dan juga dari pengamatan langsung di lokasi penelitian.

Sedangkan data sekunder berasal dari informasi atau data yang dimiliki oleh instansi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengembangan kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang dijelaskan melalui sub fokus pelaksanaan pendidikan formal dan diklat pegawai (administrasi, teknis dan kepemimpinan) yang telah dilakukan belum mencapai hasil yang optimal untuk mampu menghasilkan aparatur yang mempunyai pendidikan sarjana dan *magister*. Kurang optimalnya pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan disebabkan oleh kurangnya alokasi dana yang dianggarkan untuk melakukan diklat bagi aparatur serta masih adanya aparatur yang kurang berminat untuk mengikuti diklat dan meningkatkan pendidikan formal mereka.

2. Rita Yuningsih, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu*. Tujuan penelitian ini ingin mendiskripsikan kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan, Menurut Parasurahman dalam Agus Dwiyanto (2005:148), meliputi Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah. Metode ini menggunakan

pendekatan penelitian secara kualitatif, sedangkan objek penelitian adalah Kepala Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli di Palu, Pegawai Kantor Perwakilan Pemda Kabupaten Tolitoli di Palu dan masyarakat selaku pengguna jasa. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik meliputi Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli dilihat dari dimensi *empathy* belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari belum adanya hubungan yang baik antara petugas/aparatur dengan tamu/ pengunjung pengguna jasa penginapan.

3. Syahrumsyah Asri, 2013. Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan kemampuan sumber daya Aparatur belum sepenuhnya mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kegiatan Kantor Pelayanan Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) menghadapi suatu tantangan perubahan yang begitu cepat. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat guna

dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan juga sistem terbuka untuk berinteraksi agar dapat terwujud pada kualitas pelayanan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Sebagai agen perubahan dimasyarakat sekaligus sebagai pelayan publik. Aparatur pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik agar kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat akan tercapai. Untuk dapat melakukannya diperlukan usaha yang salah satu bentuknya pengembangan sumberdaya manusia (sdm) aparatur.(pendidikan, pelatihan dan pengembangan). Sehingga dapat terwujud kualitas sdm aparatur yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga tercapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mencoba untuk mengungkapkan pengaruh pengembangan sdm aparatur melalui pendidikan, pelatihan dan pengembangan terhadap kualitas sdm aparatur itu sendiri. Yang kedua, bagaimana pengaruh kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan. Ketiga, bagaimana bagaimana pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan pelanggan. Dan terakhir, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menemukan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pengembangan aparatur memiliki pengaruh terhadap kualitas aparatur. Pendidikan, pelatihan, dan pengembangan merupakan implikasi praktik pengembangan sumberdaya manusia yang merupakan suatu konsep dalam upaya membentuk kinerja karyawan agar kebutuhan organisasi dapat tercapai (Leopold, 2002). Pelatihan merupakan suatu tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan

keterampilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Menurut teori psikologi asosiasi dari Herbart (dalam Hamalik, 2002) belajar adalah memperoleh pengetahuan melalui alat indera yang disampaikan dalam bentuk rangsangan dari luar. Pengalaman-pengalaman berasosiasi dan dapat direproduksi. Latihan memegang peran yang penting. Lebih banyak ulangan dan latihan akan lebih banyak dan lebih lama pengalaman dan pengetahuan tinggi dalam kesadaran dan ingatan seseorang. Sebaliknya, jika sedikit ulangan dan latihan akan sedikit pula pengalaman dan pengetahuan serta cepat pula dilupakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perbedaan yang peneliti akan lakukan untuk diteliti dibandingkan dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian, yang mana belum ada penelitian terdahulu yang dilakukan dalam hal Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa, sehingga pada akhirnya peningkatan SDM / kompetensi dan faktor-faktor yang menghambat Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa.

C. Kerangka Berpikir

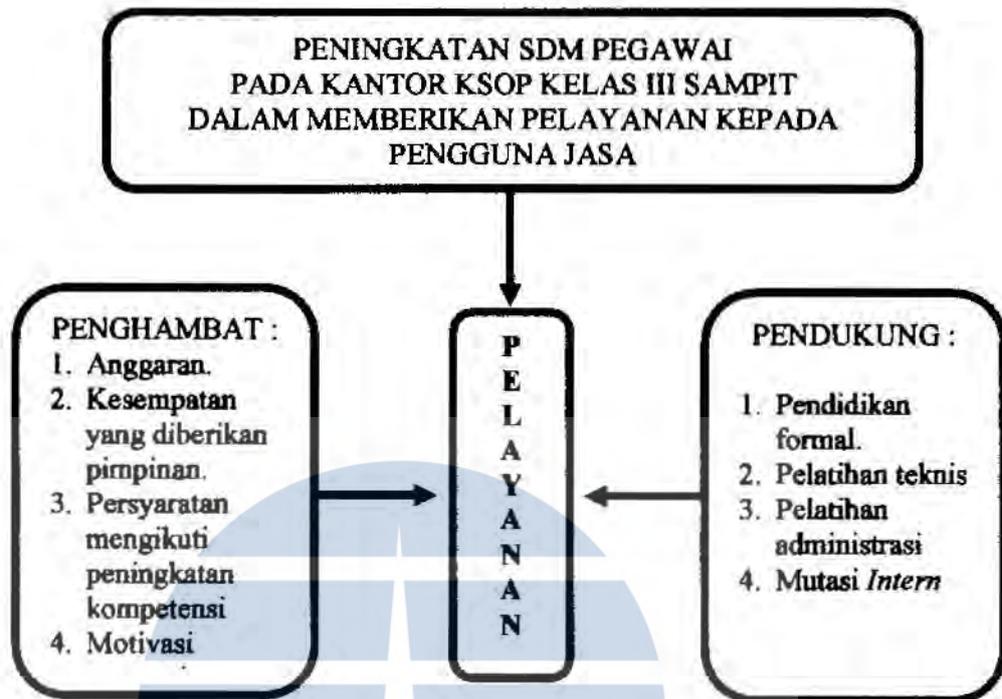
Kerangka berpikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori/konsep yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

Penulis menggunakan teori Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2015:60) mengemukakan bahwa :

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti. Yang menjadi faktor pendukung adalah : Pendidikan formal, Pelatihan teknis, Pelatihan administrasi dan Mutasi intern. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah : Anggaran, Kesempatan yang diberikan pimpinan, Persyaratan mengikuti, peningkatan kompetensi dan Motivasi pegawai.

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

Bagan 2.2
Kerangka Berpikir



D. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dimaksudkan untuk memerlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara tepat yang merupakan penjelasan dari peristiwa atau kejadian yang diamati baik yang telah diungkapkan maupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional. Yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu "Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa" adalah sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir, maka operasionalisasi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Faktor yang mendukung peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Pendidikan formal;
- b. Pelatihan teknis;
- c. Pelatihan administrasi; dan
- d. Mutasi *intern*.

2. Faktor yang menghambat peningkatan sumber daya aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa antara lain adalah:

- a. Anggaran;
- b. Kesempatan yang diberikan pimpinan;
- c. Persyaratan mengikuti peningkatan kompetensi; dan
- d. Motivasi pegawai.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015:9).

Kemudian penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap varian mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan varian lainnya (Sugiyono, 2015:13). Penelitian deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat ini yaitu, menggambarkan bagaimanakah Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan

Otoritas Pelabuhan Kelas III dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

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 (2015:216-217) “Teknik *purposive sampling* adalah menentukan subjek atau objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif”.

Adapun sumber informasi yang diambil dalam penelitian ini meliputi:

1. Informan: Pemilihan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*), yakni peneliti memilih informan. Dalam hal ini adalah Kepala Kantor, pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dan pengguna jasa, dan pemilihan ini langsung kepada informasi kunci (*key informan*) sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan informan maka peneliti tidak mencari informan baru dan proses pengumpulan informan dianggap selesai (cukup). Dalam hal ini jumlah informan bisa sedikit tetapi bisa juga banyak tergantung dari:

- 1) tepat tidaknya pemilihan informan; 2) kompleksitas dan keragaman fenomenasional yang diteliti. Sebagai *key* informan dalam penelitian ini sebanyak 9 (sembilan) informan yang terdiri dari :
 - a. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit berjumlah 1 (satu) orang.
 - b. Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit berjumlah 4 (empat) orang; dan
 - c. Pengguna Jasa berjumlah 4 (empat) orang.
2. Tempat dalam hal ini meliputi lokasi penelitian, fasilitas yang tersedia, keadaan alam dan keadaan sosial budaya.
3. Dokumentasi: sumber informasi yang diperoleh melalui bahan-bahan tertulis berupa Peraturan-peraturan, laporan tahunan dan bahan-bahan laporan serta arsip-arsip lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

C. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti sendiri.

Jenis data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang penelitian (Sugiyono, 2015:62), yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau subyek penelitian melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah:
 - a. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit;
 - b. Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit;
 - c. Pengguna Jasa.
2. Data Sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar peneliti sendiri walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis memperoleh data sekunder melalui sumber informan, yaitu:
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan-laporan; dan
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat dipergustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data berfokus dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pula pada teknik pengumpulan data yang

dipergunakan, artinya apakah teknik yang dipakai tepat atau tidak didalam mengungkapkan atau mendapatkan data seperti yang diharapkan.

Menurut Moleong (2007:168), ada tiga proses kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data, yaitu:

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting in*)

Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin penelitian dan menemui pimpinan tempat dilakukan penelitian. Selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawai untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan sumber data.

2. Ketika berada di lokasi penelitian (*Getting along*)

Pada tahap ini, peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri. Kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti, diolah dan ditafsirkan setelah itu dianalisis. Dengan demikian, informasi yang selengkap-lengkapnya dapat diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

3. Mengumpulkan data (*Logging the data*)

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi (pengamatan), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan

yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya.

- b. Wawancara, yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau tanya jawab pada responden untuk mendapatkan keterangan-keterangan.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumentasi serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat dilapangan.

E. Metode Analisis Data

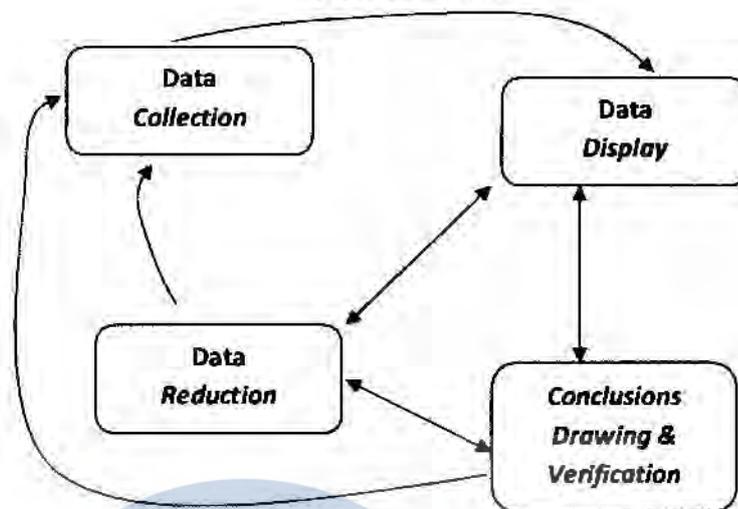
Dalam metode ilmiah, analisa data merupakan bagian yang sangat penting karena data hanya dapat dibaca dan diinterpretasikan melalui analisa. Tujuan analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang digunakan disini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Sugiyono (2015:244) adalah :

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dengan demikian, analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1984), yaitu selama proses pengumpulan data, dilakukan 4 (empat) komponen pokok (Sugiyono, 2012:183), yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Collection File*) adalah merupakan kegiatan pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi.
2. Mereduksikan Data (*Reduction File*) adalah mencakup kegiatan mengikhtarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah-milahnya dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Tampilan Data (*Display File*) adalah merupakan kegiatan mengorganisasikan data kedalam suatu bentuk sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclution drawing and verification*) adalah merupakan tahap akhir yaitu kegiatan penegasan kesimpulan.

Bagan 3.1
Model Interaktif



Sumber : Miles dan Huberman, 1984
(dalam buku Sugiyono 2012:183)

Konsep analisis data yang dijelaskan diatas, berisi tentang langkah analisis yang diawali dengan memilih dan menyeleksi data yang diambil pada saat penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, kemudian dikembangkan dalam informasi yang tersusun. Diharapkan hasil penelitian ini, dapat memberikan deskripsi yang jelas tentang Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit

Secara historis Pelabuhan Sampit telah lama dikenal sebagai pelabuhan yang memiliki arti penting di wilayah Kabupaten Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah arti penting strategis ini perlu dikedepankan karena pelabuhan sebagai mata rantai dari moda transportasi, baik dalam perannya sebagai *gateway* (pintu gerbang perekonomian), *interface* (pertemuan moda angkutan darat dan air), maupun *link* (penghubung logistik dan jalur transportasi laut).

Pelabuhan Sampit sebelumnya dikenal sebagai pelabuhan tradisional yang terletak dialur sungai mentaya dan disinggahi kapal-kapal pelayaran rakyat yang kegiatan bongkar muatnya berupa hasil bumi seperti rotan, karet, sembako dan barang-barang lainnya. Kemudian seiring dengan penambahan penduduk dan meningkatnya kegiatan perekonomian dan pembangunan Pelabuhan Sampit terus berbenah dan membangun sarana dan prasarananya guna mendukung peningkatan kegiatan dimana tidak hanya untuk kebutuhan pelayaran rakyat saja tetapi juga untuk pelayaran antar pulau/dalam negeri termasuk diantaranya untuk kegiatan pelayanan

peti kemas, dan angkutan laut luar negeri, PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Sampit saat ini terus berupaya meningkatkan/ menambah sarana dan prasarananya terutama dipelabuhan Bagendang yang merupakan lokasi baru (Kawasan Pelabuhan Sampit) yang akan digunakan untuk melayani angkutan barang curah cair dan peti kemas.

Pelabuhan Sampit berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.53 tahun 2002 tentang Tata Nelayan Nasional (TKN) merupakan Pelabuhan Nasional dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, secara hirarki termasuk pelabuhan pengumpul yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dengan jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan / atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayaran antar provinsi, terbuka untuk perdagangan luar negeri dan sebagai pelabuhan yang diusahakan secara komersial, berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan No. KM 54 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut merupakan perairan wajib pelayaran. Selain melayani angkutan barang dan peti kemas, Pelabuhan Sampit juga dikunjungi oleh kapal penumpang dan kapal ro-ro yang merupakan salah satu Pelabuhan padat angkutan penumpangnya terutama pada waktu melayani angkutan laut lebaran, natal dan tahun baru.

Sebagai gambaran mengenai kondisi/keberadaan Pelabuhan Sampit saat ini baik sarana maupun prasarananya dapat kami uraikan sebagai berikut:

a. Pelabuhan Sampit

Pelabuhan Sampit merupakan Pelabuhan Laut yang terletak di kota Sampit yang merupakan ibukota Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah terletak ditepi Sungai Mentaya yang tepatnya pada posisi koordinat $02^{\circ}-23'-10''$ LS/ $112^{\circ}-58'-30''$ BT dengan data sebagai berikut:

1) Wilayah Daratan Pelabuhan Sampit seluas 14.681 M²

dipergunakan untuk:

a) Fasilitas pokok :

(1) Dermaga beton, panjang 316 M'.

(2) Terminal penumpang; luas 1.200 M², kapasitas 1.000 orang.

(3) Lapangan pemuatan, luas 4.500 M² (Eks.lapangan peti kemas)

(4) Pemadaman kebakaran, mobil pemadam kebakaran 1 unit.

b) Fasilitas penunjang :

(1) Instansi Pemerintahan ; kantor KSOP Sampit, kantor Pelayanan Bea dan Cukai, kantor Imigrasi, kantor Kesehatan Pelabuhan, kantor Karantina Hewan dan Tumbuhan, Polsek Kawasan Pelabuhan Mentaya,

Stasiun Radio Pantai (Kelas III A kode Panggilan :
PKG2-FIXE dan 8AN7)

- (2) PT. (Persero) Pos Indonesia dan PT. (Persero) TELKOM Sampit.
- (3) Bunker Air 150 Ton, Genset 30 KVA
- (4) Jalan dilokasi pelabuhan, kelas jalan 3, panjang \pm 100 M, lebar \pm 8 M, lapisan permukaan Aspal.
- (5) Tempat / ruang tunggu kendaraan terminal eks.

Gedung Juang.

- (6) Pertokoan.

c) Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) berjumlah 563 orang, yang terdiri dari:

- (1) Pengurus berjumlah 4 (empat) orang dan karyawan / karyawati berjumlah 8 (delapan) orang;
- (2) Melayani kegiatan bongkar / muat sebanyak 478 orang (yang dibagi menjadi 15 kelompok, perkelompok sebanyak 32 orang);
- (3) Anggota unit stripping/stuffing dan cargo Pelabuhan Bagendang berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang. dalam pelaksanaan kerja TKBM memakai sistem gilir kerja dengan jam kerja yang telah ditetapkan yaitu 2 (dua) gilir kerja dengan jam kerja gilir pertama mulai pukul 07.00 WIB s/d 16.00 WIB, istirahat pukul 11.00 WIB s/d 13.00 WIB, jam 16.00 WIB s/d 19.00

WIB Istirahat (maghrib) dan jam kedua mulai pukul
19.00 WIB s/d 22.00 WIB.

b. Wilayah Perairan terdiri dari DLKR seluas 609 Ha dan DLKP seluas
296 Ha dipergunakan untuk :

1) Fasilitas pokok :

a) Alur, panjang 40 Mil, lebar 50 meter.

b) Perairan tempat labuh :

(1) $02^{\circ}-33'-10''$ LS / $112^{\circ}-58'-25''$ BT kedalaman 5,6
meter

(2) $02^{\circ}-33'-40''$ LS / $112^{\circ}-58'-25''$ BT kedalaman 7 meter

c) Kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan olah gerak
kapal.

d) Lokasi perairan kapal pengangkut BBM (Pertamina)
 $02^{\circ}-31'-20''$ LS / $113^{\circ}-59'-42''$ BT

2) Fasilitas penunjang : Perairan untuk pengembangan pelabuhan.

c. Pelabuhan Bagendang (merupakan kawasan) dengan wilayah daratan
Pelabuhan Bagendang seluas \pm 99 Ha digunakan untuk :

1) Fasilitas pokok (yang sudah dibangun)

a) Dermaga curah cair, luas 148 M2 dan dermaga multipurpose
120 M' x 25M

b) Gudang, luas 1.250 M2.

c) Lapangan penumpukan petikemas, luas 10.000 M2.

d) Fasilitas SBNP (Lampu Pelabuhan)

2) Fasilitas penunjang (yang sudah dibangun)

a) Kantor PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Sampit

b) Genset 127 KVA

c) Jalan operasional di pelabuhan bagendang ke dermaga CPO sepanjang ± 600 meter, lebar 10, 5 meter dan ke dermaga peti kemas sepanjang ± 600 meter, dan lebar 10, 5 meter, dan semua sudah di pasang paving.

d) Untuk jalan masuk antara dermaga CPO dan dermaga peti kemas sepanjang 200 meter, dan lebar 10,5 meter.

d. Wilayah Perairan

Perairan Pelabuhan Bagendang yang dipergunakan sama dengan wilayah perairan Pelabuhan Sampit (terletak di DLKR dan DLKP Pelabuhan Sampit).

e. Hidro oceanografi

- | | | |
|----------------------------|---|-----------------------|
| 1) Luas DLKR | : | |
| (a) Daratan (Sampit) | : | 14,681 M ² |
| (b) Daratan (Bagendang) | : | ± 99 Hektar |
| (c) Perairan | : | 609 Hektar |
| 2) Luas DLKP | : | 296 Hektar |
| 3) Kedalaman Kolam Minimum | : | 6,5 M |
| 4) Kedalaman Kolam Dermaga | : | 5 M |
| 5) Kecepatan Angin | : | 5 Knot |
| 6) Kecepatan Arus | : | 3 Knot |
| 7) Tinggi Gelombang | : | 0-1/2 M |

- 8) Pasang surut :
- (a) Hight Water Spring : -6,7 M
- (b) Low water Spring : -4 M

Sedangkan pengguna jasa yang harus diberikan pelayanan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit, dapat penulis jelaskan sebagai berikut :

Bagan 4.1
Jenis Pengguna Jasa

No.	Jenis Usaha Pengguna Jasa	Jumlah
1.	Perusahaan Angkutan Laut	41 buah
2.	Perusahaan Angkutan Laut Khusus	2 buah
3.	Perusahaan Pelayaran Rakyat	6 buah
4.	Perusahaan Bongkar Muat	22 buah
5.	Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut	5 buah
6.	Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi	5 buah
7.	Perusahaan Badan Usaha Pelabuhan (BUP)	1 buah
8.	Perusahaan Terminal Khusus (Tersus)	24 buah
9.	Perusahaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)	22 buah

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017.

Dapat penulis jelaskan bahwa Jenis Usaha Pengguna Jasa dari Perusahaan Angkutan Laut sebanyak 41 buah, Perusahaan Angkutan Laut Khusus sebanyak 2 buah, Perusahaan Pelayaran Rakyat sebanyak 6 buah, Perusahaan Bongkar Muat sebanyak 22 buah, Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut sebanyak 5 buah, Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi sebanyak 5 buah, Perusahaan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) sebanyak 1 buah, Perusahaan Terminal Khusus (Tersus) sebanyak 24 buah dan Perusahaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) sebanyak 22 buah.

Bagan 4.2
Jenis Pelayanan Yang diberikan kepada Pengguna Jasa

No.	Jenis Pelayanan	No.	Jenis Pelayanan
1.	Agenda Surat Masuk	17.	Pemberitahuan Lalu Lintas Angkutan Barang (PLAB)
2.	Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	18.	Rekomendasi SIUPPER
3.	Surat Persetujuan Muat Barang Berbahaya	19.	Rekomendasi SIUPAL / SIOPSUS
4.	Surat Persetujuan Muat Barang Khusus	20.	Rekomendasi Perusahaan Bongkar Muat (PBM)
5.	Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal	21.	Rekomendasi Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)
6.	Buku Pelaut Baru dan Habis Masa Berlaku	22.	Rekomendasi Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)
7.	Lapor Tiba Kapal	23.	Rekomendasi Izin Penetapan Lokasi, Izin Pembangunan dan Pengoperasian Terminal Khusus (TERSUS)
8.	Masa Layar	24.	Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LKKK)
9.	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	25.	Jasa Kepelabuhanan
10.	Perjanjian Kerja Laut Dalam Negeri	26.	Pengukuran Kapal
11.	Alih Muat Kapal	27.	Pendaftaran Hak Milik Atas Kapal
12.	Penyijilan Sign On Buku Pelaut	28.	Surat Tanda Kebangsaan Kapal (STKK)
13.	Penyijilan Sign Off Buku Pelaut	29.	Sertifikat Keselamatan Kapal
14.	Surat Safe Manning Document	30.	Sertifikat Pencegahan Pencemaran dari Kapal
15.	Penggantian Buku Pelaut Hilang	31.	Sertifikat Garis Muat
16.	Laporan Rencana Pelaksanaan Kegiatan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan	32.	Sertifikat Manajemen Keselamatan Kapal

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017.

Dapat penulis jelaskan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit memiliki Produk / Jenis Pelayanan sebanyak 32 (tiga puluh dua) yaitu : Agenda Surat Masuk, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Surat Persetujuan Muat Barang Berbahaya, Surat Persetujuan Muat Barang Khusus, Surat Persetujuan

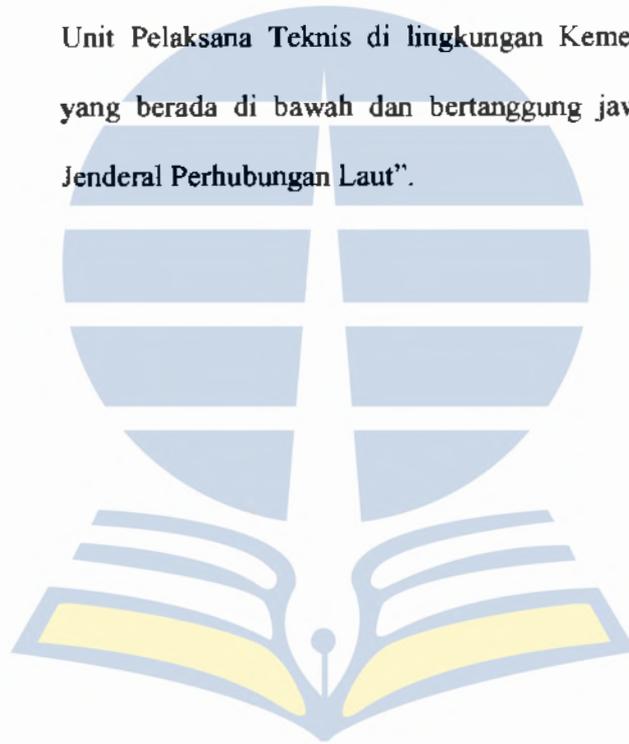
Olah Gerak Kapal, Buku Pelaut Baru dan Habis Masa Berlaku Laport Tiba Kapal, Masa Layar, Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Perjanjian Kerja Laut Dalam Negeri, Alih Muat Kapal, Penyijilan Sign On Buku Pelaut, Penyijilan Sign Off Buku Pelaut, Surat Safe Manning Document, Penggantian Buku Pelaut Hilang, Laporan Rencana Pelaksanaan Kegiatan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan, Pemberitahuan Lalu Lintas Angkutan Barang (PLAB), Rekomendasi SIUPPER, Rekomendasi SIUPAL / SIOPSUS, Rekomendasi Perusahaan Bongkar Muat (PBM), Rekomendasi Jasa Pengurusan Transportasi (JPT), Rekomendasi Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS), Rekomendasi Izin Penetapan Lokasi, Izin Pembangunan dan Pengoperasian Terminal Khusus (TERSUS), Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LKKK), Jasa Kepelabuhanan, Pengukuran Kapal, Pendaftaran Hak Milik Atas Kapal, Surat Tanda Kebangsaan Kapal (STKK), Sertifikat Keselamatan Kapal, Sertifikat Pencegahan Pencemaran dari Kapal, Sertifikat Garis Muat dan Sertifikat Manajemen Keselamatan Kapal.

Dari uraian diatas dan berdasarkan Laporan Tahunan 2017 Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit tertanggal Sampit, 31 Maret 2018 pada Sub Bagian Tata Usaha Bagian Kepegawaian membuat Rencana Kerja Tahun 2018, sebagai berikut :

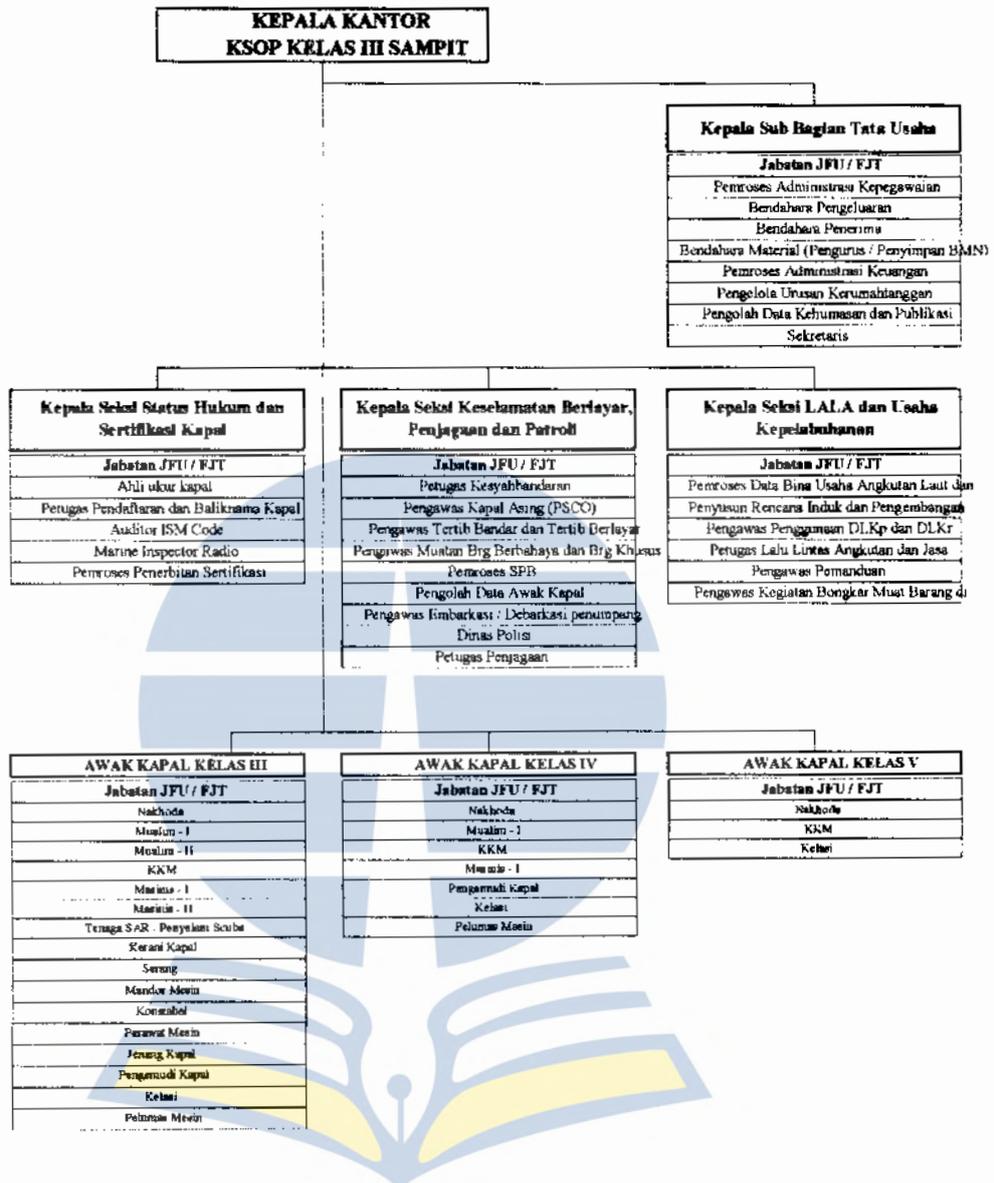
- a. Mengusulkan untuk meminta kebijakan/prioritas bagi pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit untuk dapat mengikuti program diklat teknis, non teknis dan penjenjangan yang menyangkut masalah peningkatan kualitas dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) guna meningkatkan kualitas SDM sesuai yang diharapkan.
- b. Memberikan motivasi dan pembinaan yang intensif serta berkesinambungan dalam upaya peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada mitra kerja dan mengoptimalkan pelaksanaan pengawasan keselamatan pelayaran.
- c. Mengusulkan kembali tambahan pegawai yang memiliki kualifikasi ijazah pelaut untuk mengisi formasi kapal Negara kelas III KN.P.342 dan SDM yang berijazah umum untuk mengisi tugas-tugas pengawasan di pelabuhan Bagendang.
- d. Melakukan rekrutmen Tenaga Honoror untuk memaksimalkan pengawasan di wilayah DLKr/DLKp Pelabuhan Sampit dan pemberian pelayanan kepada para pengguna jasa.
- e. Mengusulkan kembali PNS yang telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Dinas TK.I.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, yang telah dirubah sebagaimana dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.135 Tahun 2015, dalam pasal 1 menjelaskan bahwa “Yang dimaksud Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut”.



Bagan 4.3
Struktur Organisasi Kantor KSOP Kelas III Sampit



Sumber data : Permenhub PM.36 Tahun 2012

Pada Pasal 26 dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM.36 Tahun 2012 bahwa Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit, terdiri atas :

- a. Sub Bagian Tata Usaha.
- b. Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal.
- c. Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli.
- d. Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan.

Sebagaimana pada Pasal 27, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

(a) Urusan Umum

Tabel 4.1
Kegiatan Surat Menyurat

NO	JENIS / KODE SURAT	MASUK	KELUAR	JUMLAH
1.	PR (PERENCANAAN)	78	152	230
2.	OT (ORGANISASI DAN TATA LAKSANA)	-	-	-
3.	UM (UMUM)	315	685	1000
4.	KP (KEPEGAWAIAN)	172	210	382
5.	PL (PERLENGKAPAN)	22	51	73
6.	SM (PENGEMBANGAN SDM)	82	94	176
7.	KU (KEUANGAN)	141	477	618
8.	HK (HUKUM)	33	61	94
9.	HM (HUMAS)	17	42	59
10.	AL (LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT)	178	231	409
11.	PP (PELABUHAN DAN Pengerukan)	130	165	295
12.	PK (PERKAPALAN DAN KEPELAUTAN)	109	219	328
13.	NV (KENAVIGASIAN)	9	15	24
14.	KL (KPLP)	145	297	442
15.	KN	-	-	-
16.	AP (ARMADA PLP)	-	-	-
17.	TK (BTKP)	-	-	-
	JUMLAH	1.431	2.699	4.130

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017

Dapat penulis jelaskan bahwa kegiatan surat menyurat pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut surat masuk sebanyak 1.431 set dan produk surat keluar sebanyak 2.699 set.

(b) Keuangan

Tabel 4.2
DIPA Tahun 2017 Kantor KSOP Kelas III Sampit

NO	KEGIATAN	PAGU	REALISASI/ DAYA SERAP	SISA
1	Belanja Pegawai	6.035.984.000	5.700.112.932	335.871.068
2	Belanja Barang	5.667.815.000	5.411.384.883	256.430.117
3	Belanja Modal	-	-	-
Jumlah Pagu		11.703.799.000	11.111.497.815	592.301.185

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit, Tahun 2017

Dapat penulis jelaskan bahwa Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit untuk Tahun 2017 adalah sebagai berikut : PAGU sebesar Rp.11.703.799.000,- dan Realisasi / Daya Serap sebanyak Rp.11.111.497.815,-, sehingga mengalami sisa sebesar Rp.592.301.185,-.

(c) Kepegawaian dan umum

Tabel 4.3
Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	S2	3 Orang	
2	S1	25 Orang	
3	Diploma III	3 Orang	
4	SLTA	24 Orang	
5	SLTP	-	
	JUMLAH	55 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Pendidikan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Pendidikan Pascasarjana (S2) sebanyak 3 orang, pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 25 orang, pendidikan Diploma III sebanyak 3 orang dan pendidikan SLTA sebanyak 24 orang, sedangkan untuk pendidikan SLTP tidak ada.

Tabel 4.4
Berdasarkan Golongan

No.	Golongan	Jumlah	Keterangan
1	IV	1 Orang	
2	III	30 Orang	
3	II	24 Orang	
4	I	-	
	JUMLAH	55 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan golongan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Golongan IV sebanyak 1 orang, golongan III sebanyak 30 orang, golongan II sebanyak 24 orang, dan golongan I tidak ada.

Tabel 4.5
Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Kantor	1 Orang	
2	Subbagian Tata Usaha	14 Orang	
3	Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal (SHSK)	7 Orang	
4	Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli (KBPP)	25 Orang	
5	Seksi LALA dan Usaha Kepelabuhanan	8 Orang	
	JUMLAH	55 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Jabatan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Kepala Kantor sebanyak 1 orang, Sub Bagian Tata Usaha sebanyak 14 orang, Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal sebanyak 7 orang, Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli sebanyak 25 orang dan Seksi LALA dan Usaha Kepelabuhanan sebanyak 8 orang.

Tabel 4.6
Berdasarkan Ijazah Pelaut

No.	Ijazah Pelaut	Jumlah	Keterangan
1	ANT / ATT I	1 / 1 orang	
2	ANT / ATT II	1 / 2 orang	
3	ANT / ATT III	7 / 3 orang	
4	ANT / ATT IV	-	
5	ANT / ATT V	9 / 1 orang	
6	ANT / ATT D	4 / 1 orang	
7	ORU	-	
8	BST	5 orang	
	JUMLAH	35 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Ijazah pelaut yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut pegawai yang memiliki Ijazah Pelaut ANT/ATT I sebanyak 2 orang, ANT/ATT II sebanyak 3 orang, ANT/ATT III sebanyak 10 orang, ANT / ATT V sebanyak 10 orang, ANT / ATT D sebanyak 5 orang, BST sebanyak 5 orang dan tidak ada memiliki ijazah pelaut jenis ATT/ANT IV dan ORU.

Tabel 4.7
Berdasarkan Diklat Penjenjangan

No.	Diklat Penjenjangan	Jumlah	Keterangan
1	PIM II	-	
2	PIM III	2 Orang	
3	PIM IV / ADUM	5 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Diklat Penjenjangan yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut PIM III sebanyak 2 orang, PIM IV/ADUM sebanyak 5 orang, dan tidak ada memiliki PIM II.

Tabel 4.8
Berdasarkan Diklat Teknis Fungsional

No.	Diklat Teknis Fungsional	Jumlah	Keterangan
1.	Kesyahbandaran-A	2 Orang	
2.	Kesyahbandaran-B	3 Orang	
3.	Marine Inspector-A	6 Orang	
4.	Marine Inspector-B	10 Orang	
5.	Ahli Ukur Kapal	2 Orang	
6.	PPNS	3 Orang	
7.	Kuasa Pengguna Anggaran	1 Orang	
8.	TTPL-Madya	2 Orang	
9.	TTPL-Pratama	5 Orang	
10.	SIMOPPEL	1 Orang	
11.	Port State Control Officer (PSCO)	4 Orang	
12.	Pengawasan Barang berbahaya	4 Orang	
13.	Kepelabuhanan	7 Orang	
14.	ISM Code Auditor	3 Orang	
15.	Port Physical Security	1 Orang	
16.	ISPS Code	6 Orang	
17.	Pengawas Pemanduan	- Orang	
18.	Dasar - Dasar Amdal Type A	1 Orang	
19.	Pencegahan dan Penanggulangan Pencemaran	13 Orang	
20.	Perencanaan Transportasi	1 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Diklat Teknis Fungsional yang dimiliki oleh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Kesyahbandaran-A sebanyak 2 orang, Kesyahbandaran-B sebanyak 3 orang, Marine Inspector-A sebanyak 6 orang, Marine Inspector-B sebanyak 10 orang, Ahli Ukur Kapal sebanyak 2 orang, PPNS sebanyak 3 orang, Kuasa Pengguna Anggaran sebanyak 1 orang, TTPL Madya sebanyak 2 orang, TTPL Pratama sebanyak 5 orang, SIMOPPEL sebanyak 1 orang, Port State Control Officer (PSCO) sebanyak 4 orang, Pengawasan Barang berbahaya sebanyak 4 orang, Kepelabuhanan sebanyak 7 orang, ISM Code Auditor sebanyak 3 orang, Port Physical Security sebanyak

1 orang, ISPS Code sebanyak 6 orang, Pengawas Pemanduan sebanyak - orang, Dasar - Dasar Amdal Type A sebanyak 1 orang, Pencegahan dan Penanggulangan Pencemaran sebanyak 13 orang, Perencanaan Transportasi sebanyak 1 orang.

(e) Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

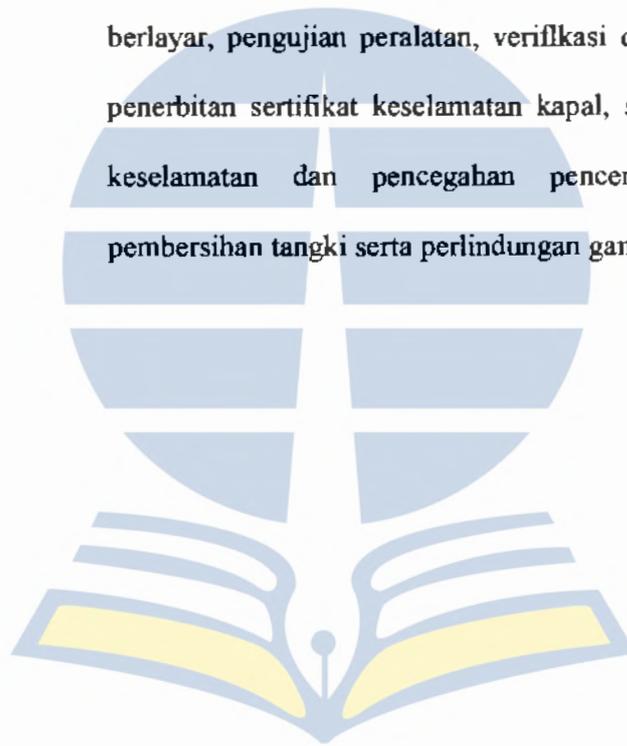
Tabel 4.9
Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

NO	JENIS PENERIMAAN	TAHUN 2016	TAHUN 2017	PRESEN TASE
1	SBNP	1.055.484.902	1.158.916.727	9,80 %
2	PUP	601.112.129	818.683.940	36,19 %
3.	PUJK	5.436.844.610	4.633.394.125	-14,78 %
4.	JAL	23.035.048	42.260.510	83,46 %
5.	PANDU-TUNDA	297.212.308	423.658.364	42,54 %
	JUMLAH	7.413.688.997	7.076.913.666	-4,54 %

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017

Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan hasil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Jenis Penerimaan dari Sarana Bantu Navigasi (SBNP) Tahun 2016 Rp. 1.055.484.902,- dan Tahun 2017 Rp.1.158.916.727,- terjadi peningkatan sebesar 9,80%, dari Penerimaan Uang Perkapalan (PUP) Tahun 2016 Rp.601.112.129,- dan Tahun 2017 Rp. 818.683.940,- terjadi peningkatan sebesar 36,19%, dari Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK) Tahun 2016 Rp.5.436.844.610,- dan Tahun 2017 Rp. 4.633.394.125,- terjadi penurunan sebesar 14,78%, dari Jasa Angkuta Laut (JAL) Tahun 2016 Rp.23.035.048,- dan Tahun 2017 Rp. 42.260.510,- terjadi peningkatan sebesar 83,46% dan dari Pandu Tunda Tahun 2016 Rp.297.212.308,- dan Tahun 2017 Rp. 423.658.364,- terjadi peningkatan sebesar 42,54%.

- 2) Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal (SHSK) mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengukuran, pendaftaran, balik nama, hipotek dan surat tanda kebangsaan, penggantian bendera kapal serta pemasangan tanda selar dan melakukan pemeriksaan, penilikan rancang bangun kapal, pengawasan pembangunan, perombakan dan docking kapal, pemeriksaan dan pengujian nautis, teknis, radio, elektronika kapal, penghitungan dan pengujian stabilitas kapal, percobaan berlayar, pengujian peralatan, verifikasi dan penyiapan bahan penerbitan sertifikat keselamatan kapal, sertifikat manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran dari kapal, pembersihan tangki serta perlindungan ganti rugi pencemaran.



Tabel 4.10
Realisasi Kegiatan Seksi SHSK Tahun 2017

No.	Kegiatan	Jumlah		Ket
		Kapal	GT	
1	2	3	4	5
1.	Pengesahan Gambar			
	- Kapal bermotor	--	--	
	- Kapal Layar Bermotor	--	--	
	- Tongkang tak bermotor / tak berawak	--	--	
2.	Pengukuran pendaftaran dan pemberian surat tanda kebangsaan kapal			
	- Penerbitan Surat Ukur Dalam Negeri	9	160	
	- Penerbitan Surat Ukur International	-	-	
	- Pendaftaran dan baliknama kapal	8	112	
	- Penerbitan Hipotik Kapal	-	-	
	- Penerbitan surat tanda kebangsaan (Pas Tahunan)	-	-	
	- Penerbitan surat tanda kebangsaan (Pas Besar)	9	138	
	- Penerbitan surat tanda kebangsaan (Pas Besar Sementara)	1	25	
	- Pengukuhan surat tanda kebangsaan (endors) Surat Laut / Pas Besar	125	119.977	
	- Pemasangan tanda selar	8	112	
	- Pemasangan tanda pendaftaran	8	112	
3.	Sertifikat Keselamatan Kapal dan Sertifikat Keselamatan Radio Telekomunikasi			
	- Penerbitan Sertifikat Keselamatan/ Pertama	--	--	
	- Penerbitan Sertifikat Keselamatan/ Perpanjangan/ Pembaharuan	870	600.662	
	- Penerbitan Sertifikat Keselamatan Radio telekomunikasi Pertama	--	--	
	- Penerbitan Sertifikat Keselamatan Radio telekomunikasi Perpanjangan Pembaharuan	158	86.230	
4.	Sertifikat Pencegahan Pencemaran			
	- Pemeriksaan Pertama	--	--	
	- Pembaharuan	119	103.872	
	- Pemeriksaan Tahunan	24	19.111	
	- Pengawasan dan Penerbitan Pembersihan Tangki Kapal	--	--	
5.	Sertifikat Manajemen Keselamatan			
	- Verifikasi DOC dan SMC sementara	--	--	
	- Virifikasi Pengurusan DOC dan SMC	--	--	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017

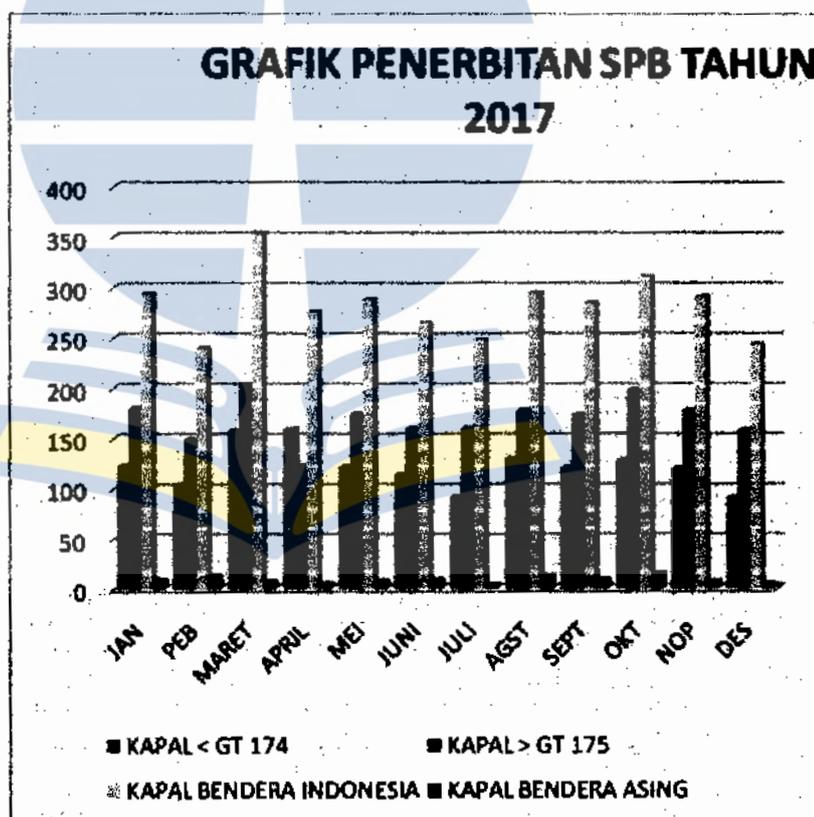
Dapat penulis jelaskan bahwa berdasarkan Realisasi kegiatan Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal (SHSK) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit

adalah sebagai berikut dari Pengesahan Gambar NIHIL, Pengukuran Pendaftaran dan Pemberian Surat Tanda Kebangsaan Kapal sebanyak 168 kapal, dari Sertifikat Keselamatan dan Sertifikat Keselamatan Radio Telekomunikasi 1.028 kapal, dari Sertifikat Pencegahan Pencemaran 143 kapal dan dari Sertifikat Manajemen Keselamatan NIHIL.

- 3) Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli (KBPP) mempunyai tugas melakukan penilikan pemenuhan persyaratan pengawakan kapal, penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan perjanjian kerja laut dan penyijilan 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 Persetujuan 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

pengecahan dan pepadaman kebakaran di perairan pelabuhan, pengawasan kegiatan alih muat di perairan pelabuhan, salvage dan pekerjaan bawah air, pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi pelaksanaan pemeriksaan dan verifikasi sistem keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan (International Ship and 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.

Grafik 4.1
Penerbitan SPB Tahun 2017



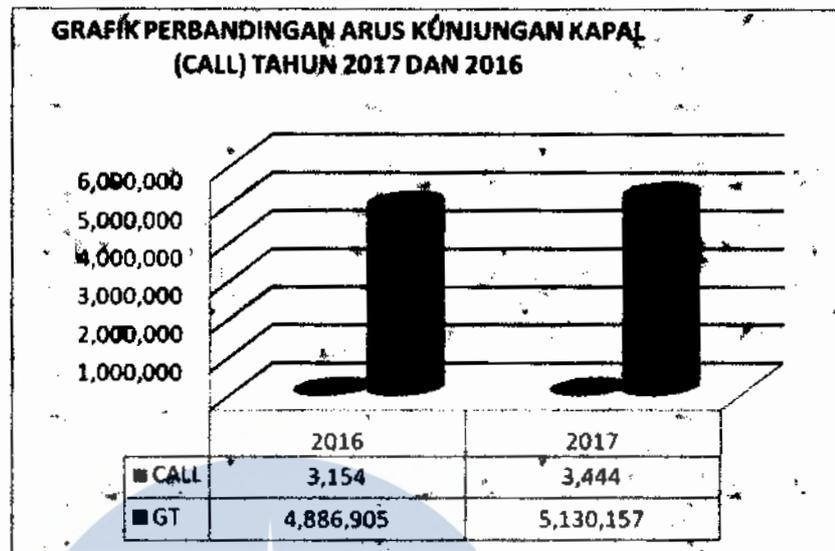
Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2017

Dari grafik diatas dapat penulis jelaskan bahwa Produk Layanan berupa Penerbitan Surat Perintah Berlayar (SPB) Tahun 2017 pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut dari Kapal Berbendera Indonesia sebanyak 3.391 kapal dan Kapal Berbendera Asing 104 kapal.

- 4) Seksi LALA 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 di pelabuhan, pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyiapan bahan pengawasan dan evaluasi penerapan standar penggunaan peralatan kegiatan bongkar muat serta Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, rencana dan program pembangunan dan pemeliharaan sarana prasarana pelabuhan, penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, program pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan oleh Badan Usaha Pelabuhan serta penyusunan desain konstruksi fasilitas pokok pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhanan, pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan 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 sertapeningkatan kemampuan terminal dan operasional pelabuhan 24 (dua puluh empat) jam, penyusunanpemberian konsesi, atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum disediakan 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 Badan 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.

Grafik 4.2
Arus Kunjungan Kapal Tahun 2017 dan 2016



Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2016-2017.

Dari grafik diatas dapat penulis jelaskan Produk Layanan berupa Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) bahwa arus kunjungan kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit adalah sebagai berikut Tahun 2016 sebanyak 3.154 call dan Tahun 2017 sebanyak 3.444 call.

B. Hasil

1. Peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit

Peningkatan pelayanan merupakan standar yang harus diupayakan apabila organisasi ingin memberikan kontribusi yang optimal kepada pengguna jasa. Pengguna jasa akan mempunyai perasaan dimudahkan dan dilayani segala keperluannya. Secara spesifik pemberian pelayanan merupakan metode, prosedur maupun sistem yang ada sebagai satu kesatuan untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan, disisi lain peningkatan pelayanan juga tidak terlepas dari upaya perubahan dari Sumber Daya Aparatur sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, meskipun belum membuat perubahan besar secara keseluruhan akan tetapi upaya yang telah dilakukan melalui peningkatan Sumber Daya Aparatur telah memberikan perubahan / kontribusi yang berarti terhadap Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa sumber data yang diambil berdasarkan informan.

a. Pendidikan Formal

Pendidikan Formal merupakan salah satu upaya dari peningkatan Sumber Daya Aparatur yang bertujuan untuk meningkatkan

kemampuan intelektual dan profesionalisme pegawai. Untuk hal ini, Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit telah memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk meningkatkan pendidikan formal yang lebih tinggi, sepanjang tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai adalah tetap menjadi hal yang utama. Namun, pada kenyataannya minat pegawai untuk meningkatkan pendidikan yang lebih tinggi, ditanggapi beragam, karena tidak semua pegawai mempunyai kemampuan finansial untuk membiayai peningkatan pendidikan yang nilainya cukup besar. Peningkatan pendidikan pegawai sangat memberikan manfaat untuk menunjang keberhasilan sebuah organisasi terutama dalam mewujudkan program kerja yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Adapun manfaat yang dapat dirasakan pegawai dalam kaitan peningkatan Sumber Daya Aparatur , seperti yang disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, memiliki pendidikan tinggi sangat mempengaruhi pangkat golongan ruangan penggajian, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga (wawancara dengan M, 26 September 2018)”.

Pendapat informan diatas juga didukung dengan informan lain, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pendidikan lebih tinggi memang sangat penting karena dapat meningkatkan kemampuan akademis dan pemahaman terhadap ilmu pengetahuan yang terus

berkembang dalam menghadapi masalah-masalah yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi sebuah organisasi (wawancara dengan W, 26 September 2018)".

Pendapat informan diatas juga didukung dengan informan lain, yang mengatakan bahwa :

"menurut saya, dengan pendidikan lebih tinggi dimungkinkan lebih memahami semua bidang pekerjaan baik secara administratif, keuangan dan operasional didalam sebuah organisasi(wawancara dengan Ratna, 26 September 2018)".

Pendapat informan diatas juga didukung dengan informan lain, yang mengatakan bahwa :

"menurut saya, pendidikan lebih tinggi dapat mendukung karier seorang Aparatur Sipil Negara, salah satu contoh : Apabila ingin menjabat sebagai Pejabat Struktural minimal harus berijazah Sarjana (wawancara dengan P, 26 September 2018)".

Dapat dijelaskan jumlah pegawai yang memiliki pendidikan formal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Berdasarkan Pendidikan Formal

No.	Pendidikan	Tersedia saat ini	Tugas / Ijin Belajar	Keterangan
1	Pasca Sarjana (S2)	3 Orang	1 Orang	*Peneliti
2	Sarjana (S1)	25 Orang	6 Orang	
3	Diploma (D III)	3 Orang	-	
4	SLTA	24 Orang	-	
5	SLTP	-	-	
	JUMLAH	55 Orang	7 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa berdasarkan peningkatan Pendidikan Formal bahwa sebanyak 1 orang pegawai

melaksanakan ijin belajar Pascasarjana (S2) (dalam hal ini peneliti sendiri) dan 6 orang pegawai melaksanakan ijin belajar Sarjana (S1).

b. Pelatihan Teknis Fungsional

Pelatihan Teknis Fungsional adalah merupakan salah satu upaya pembinaan pegawai. Pelatihan ini diberikan kepada seluruh pegawai yang telah memenuhi persyaratan Diklat Teknis Fungsional yang telah ditetapkan persyaratannya oleh Kementerian Perhubungan. Pelatihan ini juga bersifat pembinaan kepegawaian untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa.

Karena persyaratan yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan dan juga biaya yang diperlukan selama pelaksanaan Diklat juga perlu menjadi pertimbangan, sehingga tidak semua Diklat Teknis Fungsional dapat diikuti oleh semua pegawai. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kaderisasi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan.

Untuk melihat gambaran tentang peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui Pelatihan Teknis Fungsional, dapat diambil dari beberapa informan dalam penelitian. Seperti yang disampaikan oleh informan mengatakan bahwa :

“menurut saya, dengan mengikuti Pelatihan Teknis Fungsional membuat kita semakin paham/mengerti untuk melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi sebagai Aparatur Sipil Negara di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas III Sampit(wawancara dengan M, 26 September 2018)”

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, dengan mengikuti Pelatihan Teknis Fungsional dapat mewujudkan pegawai yang memiliki Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan operasional baik dalam membuat perencanaan kegiatan maupun keberhasilan implementasi pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi seorang pegawai(wawancara dengan W, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, memiliki Diklat Teknis Fungsional sangat mendukung Sumber Daya Manusia pegawai. Saat ini saya sudah memiliki Ahli Nautika Tingkat II (ANT II), untuk meningkatkan pengetahuan saya akan mengikuti Ahli Nautika Tingkat I di Jakarta (wawancara dengan P, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, Pelatihan Teknis Fungsional sangatlah penting dalam mendukung pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi seorang pegawai. Sehingga mengambil Diklat Dasar-Dasar Kesyahbandaran, yang persyaratannya dapat diikuti oleh pegawai yang tidak memiliki Ijazah Pelaut (wawancara dengan R, 26 September 2018)”.

Dapat dijelaskan jumlah pegawai yang memiliki Pelatihan Teknis Fungsional pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Berdasarkan Ijazah Pelaut

No.	Ijazah Pelaut	Tersedia saat ini	Tugas / Ijin Belajar	Keterangan
1	ANT / ATT I	-	2 / 1 org	
2	ANT / ATT II	1 / 2 orang	-	
3	ANT / ATT III	7 / 3 orang	-	
4	ANT / ATT IV	-	-	
5	ANT / ATT V	9 / 1 orang	-	
6	ANT / ATT D	4 / 1 orang	-	
7	ORU	-	-	
8	BST	5 orang	-	
	JUMLAH	35 Orang	3 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa Peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa berdasarkan peningkatan Pelatihan Teknis Fungsional jenis Ijazah Pelaut adalah sebanyak 1 orang pegawai melaksanakan ijin belajar ATT I dan 2 orang pegawai melaksanakan ijin belajar ANT I.

Tabel 4.13
Berdasarkan Diklat Fungsional Teknis

No.	Diklat Fungsional	Tersedia saat ini	Tugas / Ijin Belajar	Ket
1	Dasar-Dasar Kesyahbandaran	5 Orang	10 Orang	
2	Kesyahbandaran A/B	5 Orang	1 Orang	
3	Muatan Barang Berbahaya	4 Orang	1 Orang	
4	Port Management	-	1 org	
	JUMLAH	35 Orang	13 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa Peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan

kepada pengguna jasa berdasarkan peningkatan Pelatihan Teknis Fungsional adalah sebanyak 10 orang pegawai melaksanakan ijin belajar Dasar-Dasar Kesyahbandaran, 1 orang pegawai melaksanakan ijin belajar Kesyahbandaran A/B, 1 orang pegawai melaksanakan ijin belajar Muatan Barang Berbahaya dan 1 orang pegawai melaksanakan ijin belajar Port Management.

c. Pelatihan Administrasi

Pelatihan Administrasi adalah yang memiliki peranan yang sangat penting bagi kelangsungan sebuah organisasi, baik yang berkecimpung dibidang Administrasi, Keuangan dan Operasional semua memerlukan adanya penanganan administrasi yang handal. Pelatihan Administrasi semakin diperlukan karena lingkup pekerjaan dari administrasi perkantoran sangat luas dan penting, seperti penyediaan informasi, pengarsipan, kepegawaian, keuangan, inventarisasi Barang Milik Negara, pelayanan publik dan lain sebagainya yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Pegawai yang memiliki Pelatihan Administrasi sangat memberikan manfaat bagi dirinya dan organisasi. Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh pegawai dalam hal kaitannya peningkatan Pelatihan Administrasi, seperti yang disampaikan oleh informan mengatakan bahwa :

“menurut saya, Administrasi adalah satu penunjang utama dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, tanpa adanya administrasi yang baik, sebuah organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya (wawancara dengan M, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya,

yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, Pelatihan Administrasi merupakan salah satu peningkatan Sumber Daya Manusia pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit yang dapat mempengaruhi penilaian dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa (wawancara dengan W, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya,

yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, peningkatan Sumber Daya Manusia pegawai melalui Pelatihan Administrasi memiliki kontribusi untuk mendukung kinerja pegawai dalam mewujudkan pencapaian visi dan misi yang ditetapkan oleh organisasi (wawancara dengan P, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya,

yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, peningkatan Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan Administrasi dapat membentuk sikap mental dan perilaku pegawai menjadi lebih baik, dan dapat menjaga citra aparatur yang bersih dan berwibawa (wawancara dengan R, 26 September 2018)”.

Menurut data yang dihimpun, pegawai yang mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan administrasi, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14
Berdasarkan Diklat Teknis Administrasi

No.	Diklat Teknis Fungsional	Jumlah	Keterangan
1.	Kuasa Pengguna Anggaran	1 Orang	
2.	Bendaharawan Pengeluaran	7 Orang	
3.	Bendaharawan Penerima	6 Orang	
4.	Pengadaan Barang dan jasa	4 Orang	
5.	Sistem Administrasi Perkantoran (SAP)	4 Orang	
6.	Bendahara Materil/ BMN	2 Orang	
7.	Program Percepatan Akuntabilitas Keuangan	4 Orang	
8.	Program Percepatan Akuntabilitas Keuangan	1 Orang	
9.	Penyusunan Anggaran Berbasis Kinerja	1 Orang	
10.	Aplikasi Anglebtal	1 Orang	

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa Peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa berdasarkan peningkatan Pelatihan Administrasi adalah sebagai berikut Kuasa Pengguna Anggaran sebanyak 1 orang pegawai, Bendaharawan Pengeluaran sebanyak 7 orang pegawai, Bendaharawan Penerima sebanyak 6 orang pegawai, Pengadaan Barang dan jasa sebanyak 4 orang pegawai, Sistem Administrasi Perkantoran (SAP) sebanyak 4 orang pegawai, Bendahara Materil/ BMN sebanyak 2 orang pegawai, Program Percepatan Akuntabilitas Keuangan sebanyak 4 orang pegawai, Program Percepatan Akuntabilitas Keuangan sebanyak 1 orang pegawai, Penyusunan Anggaran Berbasis Kinerja sebanyak 1 orang pegawai, dan Aplikasi Anglebtal sebanyak 1 orang pegawai.

d. *Mutasi Intern*

Dalam sebuah organisasi sangat diperlukan *Mutasi Intern* kerja yang dilakukan untuk menghindari kejenuhan pegawai pada rutinitas pekerjaan yang terkadang membosankan serta memiliki fungsi tujuan lain supaya seseorang dapat menguasai dan mendalami pekerjaan lain dibidang yang berbeda pada suatu organisasi.

Mutasi Intern juga merupakan salah satu bagian dari peningkatan / pengembangan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit.

Untuk mendapatkan gambaran tentang peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui *Mutasi Intern*, sebagaimana penjelasan informan sebagai berikut :

“menurut saya, *Mutasi Intern* sangat diperlukan dalam sebuah organisasi untuk menghindari kejenuhan pegawai dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa (wawancara dengan P, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, dengan adanya *Mutasi Intern* dapat menciptakan keseimbangan antar pegawai dengan komposisi pekerjaan atau jabatan yang berbeda (wawancara dengan M, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, peningkatan Sumber Daya Manusia melalui Mutasi *Intern* untuk memperluas atau menambah pengetahuan pegawai dan dapat memberikan rangsangan agar pegawai berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa (wawancara dengan W, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, Mutasi *Intern* bisa menjadi pendorong semangat bersaing yang perlu diciptakan ditempat kerja sebuah organisasi (wawancara dengan R, 26 September 2018)”.

2. Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit Kepada Pengguna Jasa

Peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa adalah menjadi prinsip dasar yang perlu dilakukan oleh sebuah organisasi yang menyediakan Pelayanan Publik dengan memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pengguna jasa merasa puas atas keperluan / kebutuhan pelayanan yang diinginkan mereka.

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit mendapat penilaian yang cukup baik oleh pengguna jasa, sebagaimana terlihat dari beberapa sumber data yang diambil berdasarkan fokus penelitian.

a. Pelayanan yang cepat, tepat dan efisien

Pada prinsipnya informasi tentang persyaratan, prosedur, tarif yang dibuat harus dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna jasa, tidak terkesan dengan birokrasi yang panjang. Pelayanan

yang cepat, tepat dan efisien dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Dalam hal ini, tuntutan pengguna jasa adalah mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien sehingga harapan yang diinginkan dapat terwujud. Adapun upaya yang sudah dilakukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat dan efisien, seperti yang disampaikan oleh informan mengatakan bahwa :

“menurut saya, untuk mencapai tujuan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien dengan berbagai upaya telah dilakukan. Mulai dari penataan Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk membenahan pada sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas SDM pegawainya (wawancara dengan M, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien sangat mempengaruhi kredibilitas perusahaan pelayaran oleh pemilik barang (*owner*) dan pemilik kapal (*shipper*”, sehingga untuk mencapai hal tersebut diperlukan SDM pegawai yang memiliki kompetensi yang cukup (wawancara dengan P, 26 September 2018)”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat dan efisien diperlukan penataan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas SDM pegawainya.

b. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan

Keberhasilan kinerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, dimana pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sebagaimana hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemberian jasa pelayanan belum sepenuhnya dapat memenuhi semua harapan pengguna jasa. Salah satu indikatornya adalah keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pembentukan sikap yang ramah harus dimiliki pegawai karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Untuk melihat gambaran sikap keramahan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit, seperti disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa :

“menurut saya sebagai pengguna jasa, sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada kami bervariasi, sehingga masih ada pegawai yang perlu ditingkatkan keramahannya, agar kami merasa aman dan nyaman saat menerima pelayanannya (wawancara dengan D, 27 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, keramahan pegawai memiliki peranan yang sangat penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit baik itu dari petugas *Security* , *Office Boy*, maupun pegawai yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (wawancara dengan S, 27 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, keramahan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit perlu ditingkatkan dalam memberikan jaminan bahwa pengguna jasa akan terlayani, apalagi pada saat kondisi masih mengantri untuk mendapat pelayanan (wawancara dengan Me, 27 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pegawai pemerintahan adalah Abdi Negara dan Abdi Masyarakat yang harus dijunjungi tinggi dan dipahami oleh setiap pegawai, karena sikap tersebut dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa (wawancara dengan F, 27 September 2018)”.

Berdasarkan beberapa pendapat informan diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat keramahan pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit sebagai Abdi Masyarakat dan Abdi Negara perlu ditingkatkan, agar dapat memberikan rasa aman, rasa nyaman, rasa terjamin untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

c. **Pemahaman pegawai atas tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan**

Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit memiliki begitu banyak jenis produk pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna jasa, dengan kondisi tersebut pegawai dituntut untuk dapat memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Kementerian Perhubungan.

Untuk melihat gambaran Pemahaman pegawai atas tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan, seperti pendapat yang disampaikan oleh informan, mengatakan bahwa :

“menurut saya sebagai pengguna jasa, sebagian pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit tidak memahami semua jenis produk pelayanan diberikan kepada pengguna jasa, salah satu contoh : kami bertanya kepada pegawai di bagian Tata Usaha meminta penjelasan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberangkatan Kapal ke pelabuhan lain (wawancara dengan D, 27 September 2018)”

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pegawai sebagai pemberi pelayanan seharusnya memahami aturan yang berlaku pada lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, yang ada saat ini adalah mereka hanya memahami sedikit produk pelayanan, apabila kami membutuh informasi produk layanan yang lain, kami harus menunggu karena menunggu pegawai yang lebih memiliki pengetahuan dibidang tersebut (wawancara dengan S, 27 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, kurangnya inisiatif pegawai untuk mempelajari peraturan-peraturan yang baru berlaku, mereka lebih banyak menghabiskan waktu untuk berbincang-bincang, sehingga pengguna jasa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan (wawancara dengan Me, 27 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, kebanyakan pegawai kurang berminat untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan, hal tersebut menjadi pemicu kurang memahami peraturan perundangan yang berlaku(wawancara dengan F, 27 September 2018)”.

Berdasarkan beberapa pendapat informan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman pegawai atas tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan, agar tujuan utama Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit tercapai, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa.

d. Kelancaran pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan

Pada dasarnya, pengguna jasa menginginkan prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana, karena ketidaktahuan dan kesadaran pengguna jasa terhadap pentingnya kelengkapan secara administrasi maupun teknis sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melihat gambaran kelancaran pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit, seperti disampaikan oleh informan yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pengguna jasa selalu ingin mendapatkan pelayanan prima, mendapatkan fasilitas dilayani pertama, dengan persyaratan yang seadanya. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan ketentuan peraturan dan perundangan yang berlaku (wawancara dengan P, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pengguna jasa selalu menggampangkan persyaratan yang sudah ditetapkan / disusun sesuai dengan ketentuan dan perundangan yang berlaku (wawancara dengan M, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

“menurut saya, pengguna jasa selalu ingin mendapatkan pelayanan yang mudah tanpa prosedur sebagaimana yang sudah menjadi ketentuan, hal tersebut perlunya diberikan pemahaman bahwa pentingnya memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku (wawancara dengan W, 26 September 2018)”.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan lainnya, yang mengatakan bahwa :

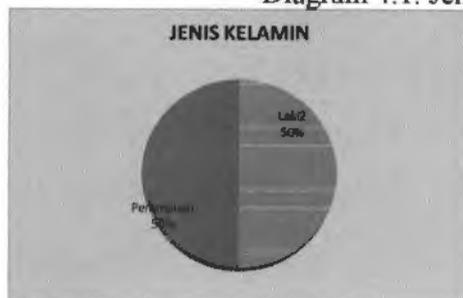
“menurut saya, dengan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah belum dapat menjadikan pengguna jasa patuh dan taat untuk melengkapi persyaratan sesuai ketentuan pada saat mereka mengajukan permohonan sesuai kebutuhannya (wawancara dengan R, 26 September 2018)”.

Berdasarkan beberapa pendapat informan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa selalu ingin mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam menerima pelayanan dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit, hal ini dapat dilihat dari upaya yang telah dilakukan oleh pengguna jasa. Untuk memberikan pemahaman dan membuka wawasan para pengguna jasa bahwa pentingnya memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga perlu diberikan sosialisasi tentang keselamatan pelayaran.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap penilaian pelayanan pada Kantor KSOP Kelas III Sampit oleh responden pengguna jasa, dapat peneliti tuangkan sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Diagram 4.1. Jenis Kelamin



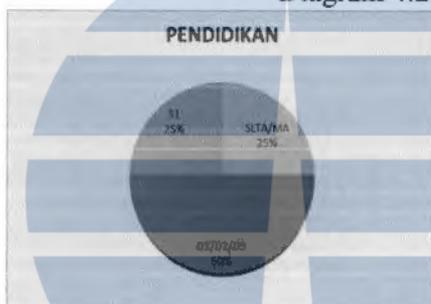
Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	2	50 %
Perempuan	2	50 %
Total	4	100%

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa masing-masing responden 50% untuk laki-laki dan 50% adalah perempuan.

b. Pendidikan

Diagram 4.2. Pendidikan



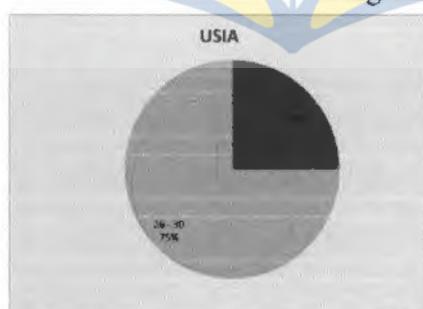
Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SLTA/MA	1	25%
D1/D2/D3	1	25%
S1	2	50%
Total	4	100%

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 50% dari jenjang S1, dan 25% dari jenjang D3/D2/D1 dan 25% dari jenjang SLTA/MA. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak dari lulusan S1.

c. Usia

Diagram 4.3. Usia



Usia	Jumlah	Prosentase
19-25 Thn	1	25 %
26-30 Thn	3	75 %
Total	4	100%

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada usia 19-25 Tahun yaitu sebesar 25% dan pada usia 26-30 Tahun sebesar 75%. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak usia 26-30 Tahun.

d. Informasi tentang Pemenuhan Persyaratan

Diagram 4.4. Informasi tentang Pemenuhan Persyaratan



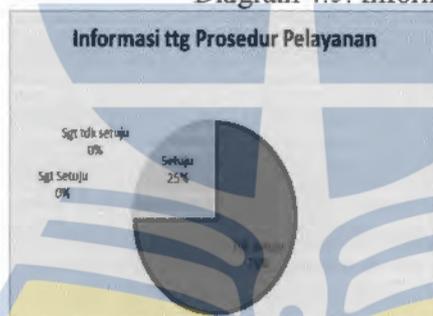
Uraian	Jlh	Prosentase
Sgt Tidak setuju	2	50 %
Tidak setuju	2	50 %
Setuju	0	0 %
Sangat setuju	0	0 %
Total	4	100%

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Informasi tentang Pemenuhan Persyaratan terdapat 50% menyatakan sangat tidak setuju, dan 50% tidak setuju.

e. Informasi tentang Prosedur Pelayanan

Diagram 4.5. Informasi tentang Prosedur Pelayanan



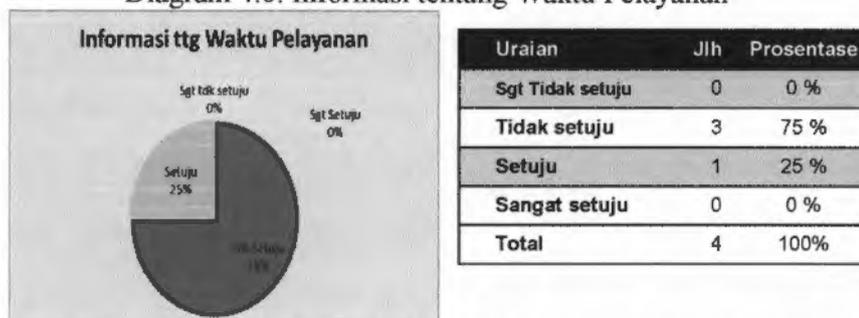
Uraian	Jlh	Prosentase
Sgt Tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	3	75 %
Setuju	1	25 %
Sangat setuju	0	0 %
Total	4	100%

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Informasi tentang Prosedur Pelayanan terdapat 75% menyatakan tidak setuju, dan 25% setuju. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan tidak setuju adanya informasi tentang prosedur pelayanan.

f. Informasi tentang Waktu Pelayanan

Diagram 4.6. Informasi tentang Waktu Pelayanan

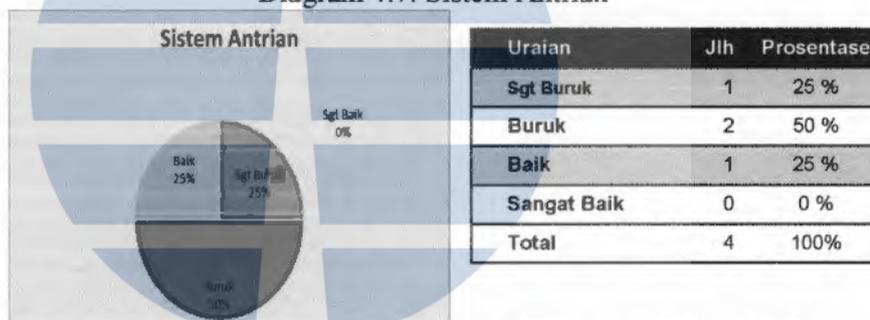


Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Informasi tentang Waktu Pelayanan terdapat 75% menyatakan tidak setuju, dan 25% setuju. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan tidak setuju adanya informasi tentang waktu pelayanan.

g. Sistem antrian

Diagram 4.7. Sistem Antrian

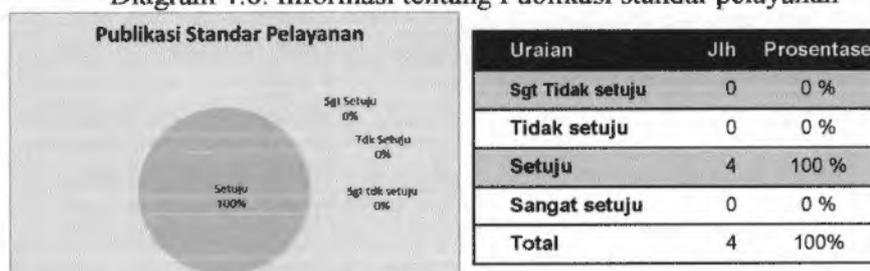


Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Sistem Antrian terdapat 50% menyatakan buruk, 25% baik dan 25% sangat buruk. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan buruk adanya sistem antrian.

h. Publikasi standar pelayanan

Diagram 4.8. Informasi tentang Publikasi standar pelayanan

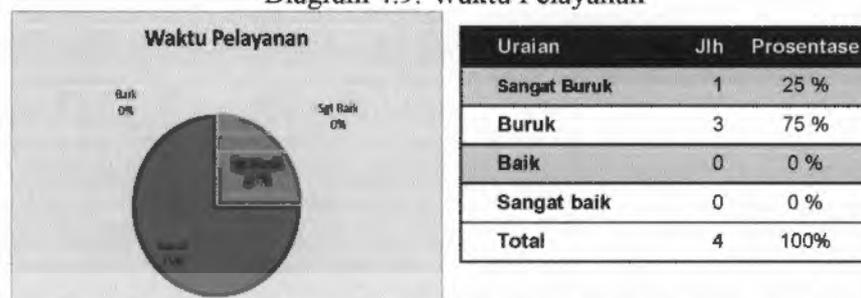


Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Publikasi Standar Pelayanan terdapat 100% menyatakan setuju. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan setuju adanya publikasi standar pelayanan.

i. Waktu pelayanan

Diagram 4.9. Waktu Pelayanan

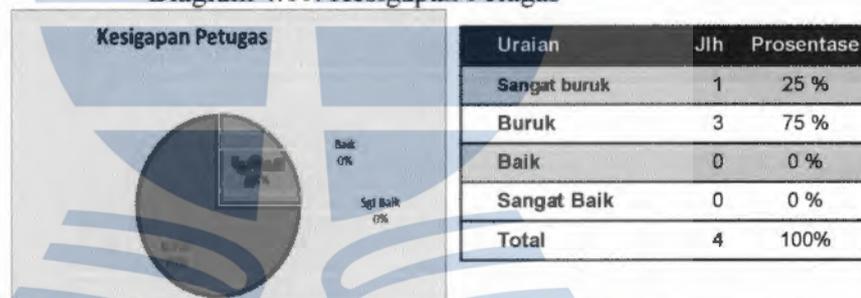


Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Waktu Pelayanan terdapat 75% menyatakan buruk, dan 25% sangat buruk. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan buruk adanya waktu pelayanan.

j. Kesigapan petugas

Diagram 4.10. Kesigapan Petugas

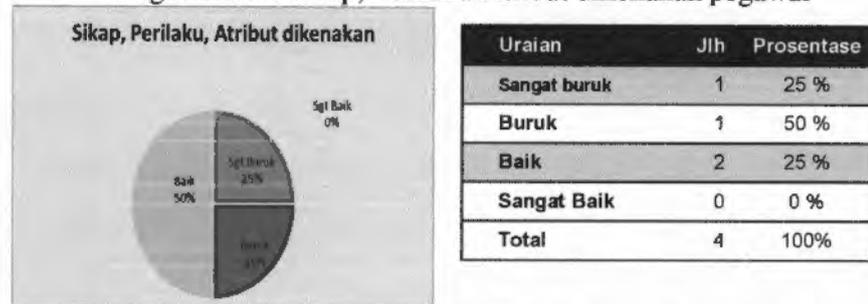


Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Kesigapan Petugas terdapat 75% menyatakan buruk, dan 25% sangat buruk. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan buruk adanya kesigapan petugas.

k. Sikap, perilaku atribut dikenakan pegawai

Diagram 4.11. Sikap, Perilaku Atribut dikenakan pegawai



Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek sikap, perilaku, atribut dikenakan terdapat 50% menyatakan baik, 25% sangat buruk dan 25% buruk. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan baik adanya sikap, perilaku atribut dikenakan pegawai.

l. Kualitas sumber daya aparatur

Diagram 4.12. Kualitas Sumber Daya Aparatur



Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Kualitas Sumber Daya Aparatur terdapat 50% menyatakan tidak setuju, dan 50% sangat tidak setuju.

m. Jumlah ketersediaan pegawai

Diagram 4.13. Jumlah Ketersediaan Pegawai



Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2019

Berdasarkan data diatas bahwa pada aspek Jumlah Ketersediaan Pegawai terdapat 75% menyatakan sangat tidak setuju, dan 25%

tidak setuju. Dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pengguna layanan paling banyak menyatakan sangat tidak setuju adanya jumlah ketersediaan pegawai.

Kategori mutu layanan dapat dinilai dengan melihat mean (rata-rata) nilai dari masing-masing unsur, skor direkapitulasi dengan menggunakan skala likert dari 1 s/d 4 dengan kategori sebagai berikut :

Tabel. 4.15. Kategori Mutu

No	Nilai	Kategori Mutu Layanan
1	3,1 – 4	A (sangat baik)
2	2,1 – 3	B (baik)
3	1,1 – 2	C (tidak baik)
4	0 – 1	D (sangat tidak baik)

Sumber : Kemenpan RB no.16/2014

Dari hasil analisa unsur-unsur pelayanan publik, maka dapat ditentukan kategori mutu layanan yang diberikan, sebagai berikut :

Tabel. 4.16. Unsur Pelayanan

Unsur Penilaian	Nilai Mutu Layanan	Kategori
Informasi tentang Pemenuhan Persyaratan	1,5	C (tidak baik)
Informasi tentang Prosedur Pelayanan	2,25	B (baik)
Informasi tentang Waktu pelayanan	2,25	B (baik)
Sistem Antrian	2	C (tidak baik)
Publikasi Standar Pelayanan	3	B (baik)
Waktu Pelayanan	1,75	C (tidak baik)
Kesigapan Petugas	1,75	C (tidak baik)
Sikap, Perilaku, Atribut dikenakan	2,25	B (baik)
Kualitas Sumber Daya Aparatur	1,5	C (tidak baik)
Jumlah ketersediaan pegawai	1,25	C (tidak baik)
RATA-RATA	1,95	C (tidak baik)

Sumber : Kemenpan RB no.25/2004

Nilai Mutu Layanan adalah **"1,95"**, dengan Kategori Mutu Layanan adalah **"C (tidak baik)"**.

3. Faktor-faktor yang Menghambat Peningkatan Sumber Daya

Aparatur

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit pada tanggal 27 September 2018, bahwa yang menjadi faktor-faktor penghambat Peningkatan Sumber Daya Aparatur pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit, adalah sebagai berikut :

a. Anggaran

Selama ini anggaran biaya untuk pelaksanaan mengikuti pendidikan dan pelatihan menjadi beban Badan Diklat, akan tetapi apabila di Badan Diklat mengalami keterbatasan anggaran, maka biaya akan diserahkan kepada Unit Pelaksana Teknis dalam hal ini Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit mengirimkan peserta / pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Sedangkan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit tidak menyediakan anggaran tersebut, sehingga peningkatan Sumber Daya Manusia pegawai kurang optimal.

Tabel 4.15

DIPA Tahun 2018 Kantor KSOP Kelas III Sampit

NO	KEGIATAN	PAGU	REALISASI/ DAYA SERAP	SISA
1	Belanja Pegawai	6.135.984.000	4.251.289.227	1.884.694.773
2	Belanja Barang	5.667.815.000	3.737.008.385	1.930.806.615
3	Belanja Modal	-	-	-
Jumlah Pagu		11.803.799.000	7.988.297.612	3.815.501.388

Sumber data : Kantor KSOP Kelas III Sampit. Tahun 2018

Dapat penulis jelaskan bahwa Daftar Isian Penggunaan Anggaran (DIPA) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas III Sampit untuk Tahun 2018 posisi sampai dengan per 31 Agustus 2018 adalah sebagai berikut : PAGU sebesar Rp.11.803.799.000,- dan Realisasi / Daya Serap sebanyak Rp.7.988.297.612,-, sehingga mengalami sisa sebesar Rp.3.815.501.388,-. Perlu penulis jelaskan pula, bahwa untuk menunjang peningkatan SDM pegawai menggunakan anggaran Belanja Pegawai pada mata anggaran SPPD, yang tersedia sebesar Rp.138.538.000,-, terserap Rp. 61.754.058,-, sisa Rp. 76.783.942,- Mata anggaran SPPD tersebut sebagian besar diprioritaskan pada kegiatan perjalanan dinas saja.

b. Kesempatan yang diberikan pimpinan

Sebuah kesempatan adalah peluang untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan karier seorang pegawai yang diberikan oleh pimpinan. Namun tidak semua pegawai mendapatkan kesempatan yang sama, hal tersebut terjadi manakala pekerjaan / jenis pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna jasa, tidak bisa dilaksanakan oleh pegawai lain. Mengingat jumlah pegawai yang tersedia, tidak sebanding dengan banyaknya jumlah pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa.

c. Persyaratan mengikuti peningkatan kompetensi

Badan Diklat telah membuat prosedur / persyaratan mengikuti peningkatan pendidikan dan pelatihan teknis, sehingga

tidak semua pendidikan dan pelatihan yang disediakan oleh Badan Diklat dapat diikuti oleh semua pegawai. Sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi pegawai yang ingin meningkatkan kompetensinya.

d. Motivasi pegawai.

Motivasi pegawai adalah sebagai bentuk keinginan pegawai untuk meningkatkan kompetensinya. Namun, masing-masing pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Sampit memiliki respon motivasi yang berbeda-beda terhadap peningkatan Sumber Daya Aparatur, banya sebagian kecil yang semangat / termotivasi mengikuti pendidikan dan pelatihan. Sehingga perlunya ditingkatkan motivasi pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jasa, dapat dianalisis sebagaimana teori Panggabean, Mutiara Sibarani, 2004, bahwa peningkatan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pendidikan formal, pelatihan Teknis Fungsional, Pelatihan Administrasi dan Mutasi Intern. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan sumber daya manusia belum mencapai hasil yang maksimal. Hal

tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit tentang peningkatan sumber daya aparatur perlu dilakukan perbaikan dan terus dilakukan upaya agar dapat menunjang kualitas pegawai.

Berdasarkan fakta dilapangan, bahwa beberapa pegawai berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya, dapat dianalisis sebagaimana teori Sapto Haryoko dalam Sugiyono (2015:60) bahwa : yang menjadi faktor pendukung adalah : Pendidikan formal, Pelatihan teknis, Pelatihan administrasi dan Mutasi intern. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah : Anggaran, Kesempatan yang diberikan pimpinan, Persyaratan mengikuti, peningkatan kompetensi dan Motivasi pegawai.

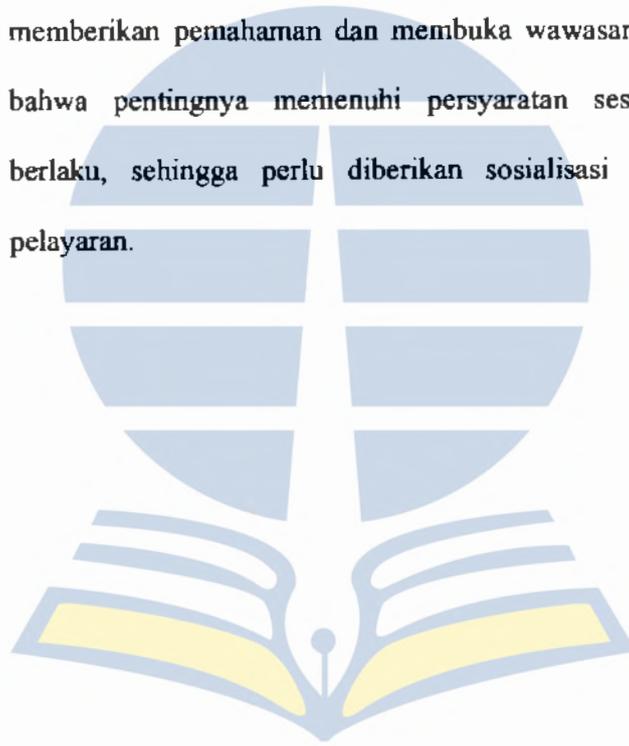
Peningkatan pelatihan teknis fungsional lebih terfokus pada bidang keselamatan pelayaran, seperti peningkatan ijazah pelaut dan teknis fungsional lainnya, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit belum optimal berkaitan dengan mengikutsertakan pegawainya pada Pelatihan Administrasi, hal tersebut terkendala kesempatan dan anggaran yang tersedia. Padahal pelatihan administrasi penting untuk diikuti oleh pegawai karena dapat membentuk sikap mental dan perilaku pegawai menjadi lebih baik, dan dapat menjaga

citra aparatur yang bersih dan berwibawa serta dapat mengelola administrasi dan keuangan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.

Keramahan pegawai juga menjadi salah satu penentu kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perlunya ditingkatkan keramahan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kelancaran pemberian pelayanan kepada pengguna jasa, bahwa pengguna jasa selalu ingin mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan. Untuk memberikan pemahaman dan membuka wawasan para pengguna jasa bahwa pentingnya memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga perlu diberikan sosialisasi tentang keselamatan pelayaran.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang mana pengguna jasa selalu ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah, masih adanya pegawai yang belum memahami peraturan yang berlaku terkait dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai, tingkat keramahaan perlu ditingkatkan. Namun dari segi pelayanan, kelancaran dalam melaksanakan prosedur pemberian pelayanan sudah cukup baik.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan Sumber Daya Aparatur dilingkungan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit disebabkan adanya :
 - a. Ketersediaan Anggaran untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.
 - b. Tidak semua pegawai mendapatkan kesempatan yang diberikan pimpinan untuk mengikuti pelatihan hal tersebut terjadi karena keterbatasan personil pegawai yang tersedia tidak sebanding banyaknya pelayanan yang harus diberikan kepada pengguna jasa.

- c. Tidak semua jenis pelatihan teknis fungsional dapat diikuti oleh pegawai karena adanya persyaratan yang harus dimiliki oleh pegawai itu sendiri.
- d. Tidak semua pegawai memiliki motivasi untuk meningkatkan kualitas dirinya sehingga perlu ditingkatkan motivasi pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dengan penelitian ini diharapkan sebagai berikut :

1. Dalam rangka peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit, Kepala Kantor KSOP Kelas III Sampit mengajukan alokasi anggaran melalui Usulan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) untuk mata anggaran pendidikan dan pelatihan pegawai.
2. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit kembali mengajukan permintaan tambahan pegawai, sehingga pegawai mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitasnya.
3. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit memberikan motivasi kepada pegawainya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam hal kelancaran pelayanan kepada pengguna jasa selalu ingin mendapatkan kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan. Untuk memberikan

pemahaman dan membuka wawasan para pengguna jasa bahwa pentingnya memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit perlu memberikan Sosialisasi tentang keselamatan pelayaran.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Agus Maulana, 2015. *Manajemen Strategik, Edisi Kedua*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima, Cetakan Pertama*. Gava Media, Yogyakarta.
- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Hasibuan, H Melayu SP, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keenam*. CV. Haji Mas Agung, Bandung.
- Hasibuan, H Melayu SP, 2001. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Irawan, 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Penerbit Universitas Terbuka, Jakarta.
- Islamy, M. Irfan, 1999. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Jackson, Schuler, Werner, 2010. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Edisi 10*. Jakarta, Salemba Empat.
- John J. Dilulio, Jr, 1994. *Deregulating the public service means changing personnel and procurement employees*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.2307/3325039>
- Kochan, T. dan Dyer, L. 1993. *Managing transformational change : the role of human resource professional*. *The International Journal of Human Resources Management*. Vol.4 No.3, pp. 569-590.
- Leroy Samy Uguy, Aditya Paramita Achayat, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kelima*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.

- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP, YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung, Refika Aditama.
- Melcher, Arlyn J, 1976. *Structure and Process of organizations : a System Approach*. New Delhi : Prentice-Hall.
- Miles, M.B & Huberman A.M, 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, 1992. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy, J, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy, J, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy, J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Offset, Bandung
- Muchlis Hamdi, Siti Ismaryati, 2016. *Metodologi Penelitian Administrasi, Cetakan Ketiga*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.
- Noe, Raymond A., John R. Hollenberg, Barry Gerhart dan Patrick M, Wright, 2006. *Human Resource Management : Gaining a Competitive Advantage*. 6th Edition, Boston. McGraw-Hill.
- Noe, Raymond A., John R. Hollenberg, Barry Gerhart dan Patrick M, 2008. *Human Resource Management : Gaining a Competitive Advantage*. McGraw-Hill.
- Panggabean, Mutiara Sibarani, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Bogor, Ghalia.
- Panggabean, Mutiara Sibarani, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.
- Pasolong, Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta, Bandung.

Preffer, J, 1994. *Competitive Advantage trough people : unleashing the power of the workforce*. Boston, MA : Harvard Business School Press.

Sapto Haryoko, 2015. *Efektivitas Pemanfaatan Media Audio Visual Sebagai Alternatif Optimalisasi Model Pembelajaran*. journal.uny.ac.id/index.php.

Soeprapto, Riyadi, 2000. *Administrasi Pembangunan*. UNM Press, Malang.

Spencer, Lyle & Signe M. Spencer, 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc.

Sri Suwitri, Hartuti Purnaweni, Kismartini, 2016. *Analisis Kebijakan Publik, Cetakan Keempat*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.

Suciati, Sri Sulistyarini, 2017. *Pedoman Bimbingan TAPM, Cetakan Keempat*. Tangerang, Penerbit Universitas Terbuka.

Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, CV. Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV. Alfabeta.

Robbins, Stephen P. and Timothy, Judge, 2009. *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications*. 13th Edition. New Jersey : Prentice-Hall International, Inc. Englewood. Cliffs.

Peraturan Perundang-Undangan

BKN, 1974. *Undang-Undang RI no. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas UU no.8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian*.

Kantor KSOP Kelas III Sampit, 2018. *Laporan Tahunan 2017 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit*.

Kementerian Ketenagakerjaan, 2003. *Undang-Undang RI no.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2009. *Undang-Undang RI no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2014. *PermenpanRB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.*

Kementerian Perhubungan, 2012. *Permenhub RI no.PM.36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.*

Kementerian Perhubungan, 2015. *Permenhub RI no.PM.135 Tahun 2015 tentang Perubahan Permenhub no.36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.*

Tesis

Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur Untuk Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.*

Rita Yuningsih, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu.*

SyahrumSyah Asri, 2013. *Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*





LAMPIRAN 1 : DAFTAR INFORMAN

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan / Jabatan	Alamat
1.	Toto Sukarno	54 Tahun	L	Kepala Kantor	Sampit
2.	Muhammad	55 Tahun	L	Pengelola Kerumah Tanggaan	Sampit
3.	Purnomo	39 Tahun	L	Petugas Kesyahbandaran	Sampit
4.	Wirda	39 Tahun	P		Sampit
5.	Ratna	33 Tahun	P	Bendahara Pengeluaran	Sampit
6.	Memed	28 Tahun	L	Swasta	Sampit
7.	Siska	26 Tahun	P	Swasta	Sampit
8.	Darni	25 Tahun	P	Swasta	Sampit
9.	Fajar	27 Tahun	L	Swasta	Sampit



LAMPIRAN 2 : PEDOMAN WAWANCARA

DAFTAR PERTANYAAN

Daftar pertanyaan ini hanya merupakan point-point pertanyaan berdasarkan tema penelitian. Perinciannya dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada informan dikembangkan di lapangan.

I. Identitas Informan :

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan akhir :
5. Pekerjaan / Jabatan :

II. Daftar pertanyaan untuk Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit :

1. Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
 - a. Peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui pendidikan formal ?
 - b. Bagaimana Peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui Pelatihan Teknis ?
 - c. Bagaimana Peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui Pelatihan Administrasi ?
 - d. Bagaimana Peningkatan Sumber Daya Aparatur melalui Mutasi *Intern* ?
2. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di bidang Keselamatan Pelayaran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit :

- a. Apakah pegawai selalu merespon kebutuhan Pengguna Jasa ketika memerlukan pelayanan ?
 - b. Bagaimana sikap pegawai menghadapi keluhan pengguna jasa ketika menemui kendala dalam memberikan pelayanan ?
 - c. Apakah para pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit memahami tugas pokok dan fungsi masing-masing ?
 - d. Apakah dalam melayani pengguna jasa sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku ?
3. Faktor yang menghambat peningkatan Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa :
- a. Bagaimana kebutuhan anggaran dalam melaksanakan peningkatan Sumber Daya Aparatur ?
 - b. Bagaimana kesempatan yang diberikan pimpinan kepada pegawai untuk meningkatkan Sumber Daya Aparatur ?
 - c. Bagaimana standar persyaratan yang harus dimiliki pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan ?
 - d. Apakah pemimpin selalu memberikan motivasi untuk peningkatan Sumber Daya Aparatur ?
- III. Daftar pertanyaan untuk pegawai :
- Kualitas Sumber Daya Aparatur Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Sampit dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?**
1. Apakah melalui pendidikan formal dapat meningkatkan Sumber Daya Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?
 2. Apakah melalui pelatihan teknis dapat meningkatkan Sumber Daya Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?

3. Apakah melalui pelatihan administrasi dapat meningkatkan Sumber Daya Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?
4. Apakah melalui mutasi *Intern* dapat meningkatkan Sumber Daya Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa ?

IV. Daftar pertanyaan untuk pengguna jasa :

Kualitas pelayanan di bidang Keselamatan Pelayaran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit

1. Apakah pegawai selalu merespon pelayanan dengan segera ketika berurusan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit ?
2. Bagaimana sikap pegawai apabila menemui kendala ketika berurusan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Sampit ?
3. Ketika salah seorang pegawai berhalangan hadir atau mendapat tugas / dinas di luar daerah / kota, apakah dilayani oleh pegawai lain?
4. Apakah para pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku ?



LAMPIRAN 3 : DOKUMENTASI



Foto : Gedung Kantor KSOP Kelas III Sampit



Foto : Aktivitas kegiatan di eks. Terminal Penumpukan



Foto : Pelabuhan Laut Sampit / Terminal Sampit



Foto : Kedatangan KM. BINAIYA di Terminal Sampit



Foto : Aktivitas Bongkar Muat di Dermaga Terminal Sampit



Foto : Penumpukan sementara di Terminal Sampit

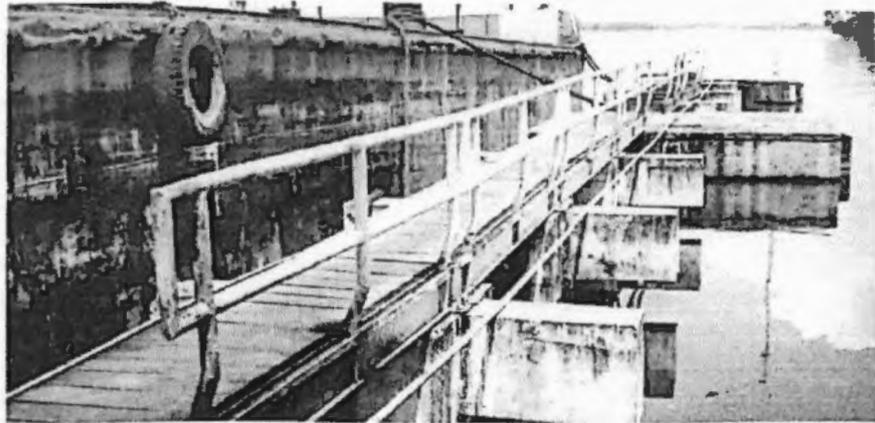


Foto : Aktivitas di Terminal Bagendang



Foto : Suasana Angkutan Laut Lebaran Tahun 2018



Foto : Armada Kapal Negara Patroli beserta Awak Kapal



Foto : Wawancara dengan Informan Kepala Kantor



Foto : Wawancara dengan Informan "M"



Foto : Wawancara dengan Informan "P"



Foto : Wawancara dengan Informan "W"



Foto : Wawancara dengan Informan "R"



Foto : Kegiatan rapat intern Kantor KSOP Kelas III Sampit

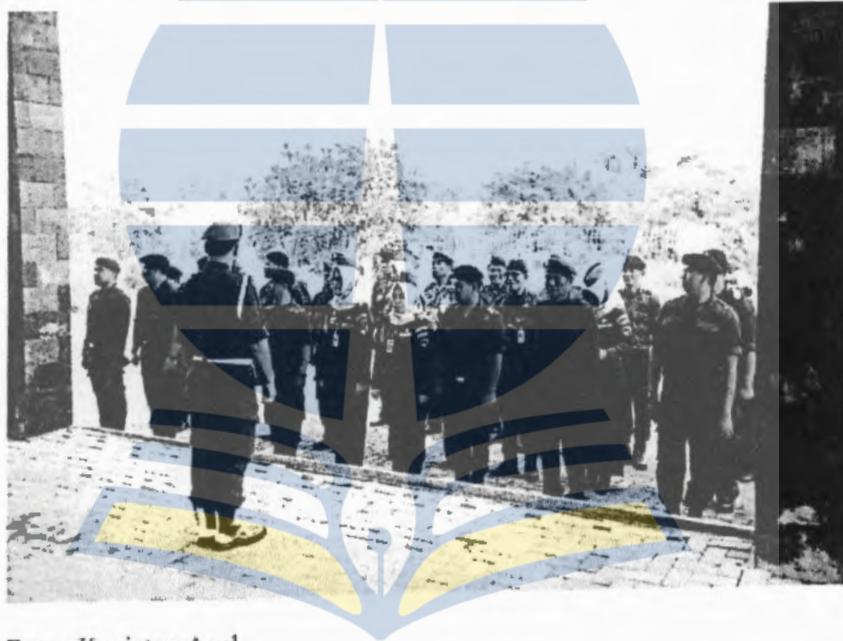


Foto : Kegiatan Apel



Foto : Wawancara dengan Informan Pengguna Jasa

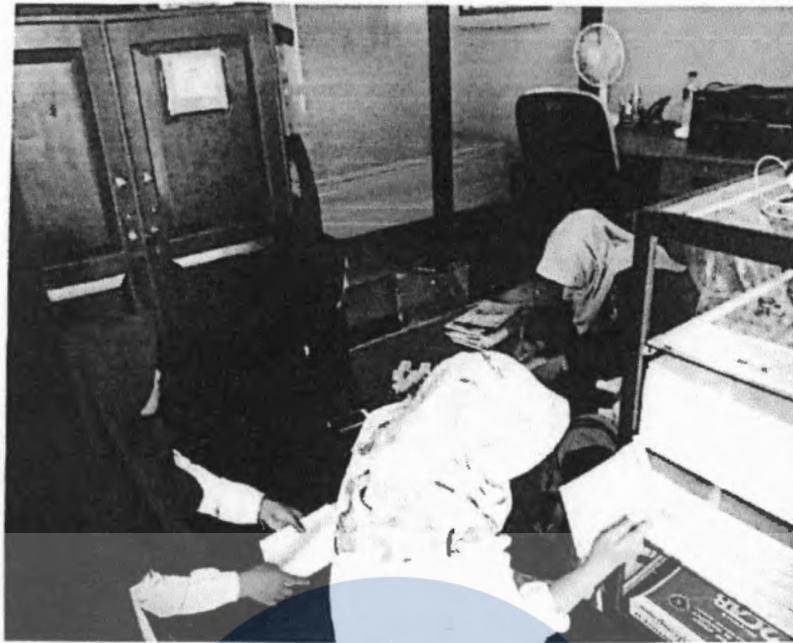


Foto : Wawancara dengan Informan Pengguna Jasa



Foto : Pembinaan / Peningkatan SDM Pegawai



Foto : Sosialisasi kepada Pengguna Jasa

LAMPIRAN IV : PEDOMAN KUESIONER

LEMBAR PENILAIAN PELAYANAN PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III SAMPIT					
Unit Pelayanan	: Kantor KSOP Kelas III Sampit				
Kabupaten / Kota	: Kotawaringin Timur / SAMPIT				
Provinsi	: Kalimantan Tengah				
PETUNJUK SINGKAT PENGISIAN KUESIONER					
Setiap responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai. Beri tanda silang (X) pada angka yang paling sesuai dengan penilaian anda.					
No.	URAIAN PENILAIAN PELAYANAN / ISU YANG BERKEMBANG	Derajat Penilaian			
		Sgt Tdk setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
		Sgt Buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik
		(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Informasi tentang pemenuhan persyaratan, memberikan kemudahan pengguna jasa dalam pelayanan	(1)	(2)	(3)	(4)
2.	Informasi tentang prosedur pelayanan, memberikan kemudahan pengguna jasa dalam pelayanan	(1)	(2)	(3)	(4)
3.	Informasi tentang waktu pelayanan, memberikan kemudahan pengguna dalam pelayanan	(1)	(2)	(3)	(4)
4.	System antrian yang diterapkan memcerminkan keadilan dalam pelayanan	(1)	(2)	(3)	(4)
5.	Publikasi Standar Pelayanan diberbagai tempat dan media informasi memudahkan pengguna jasa	(1)	(2)	(3)	(4)
6.	Waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, customer service) sesuai dengan yang ditetapkan	(1)	(2)	(3)	(4)
7.	Kesigapan petugas layanan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa	(1)	(2)	(3)	(4)
8.	Sikap, perilaku dan atribut yang dikenakan petugas layanan mencerminkan pelayanan yang berkualitas	(1)	(2)	(3)	(4)
9.	Kualitas sumber daya aparatur / pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa saat ini	(1)	(2)	(3)	(4)
10.	Jumlah pegawai yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan / pemberian pelayanan kepada pengguna jasa	(1)	(2)	(3)	(4)

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Jabatan :

LAMPIRAN V : HASIL PENGOLAHAN DATA KUESIONER

**REKAP IDENTITAS RESPONDEN - LEMBAR PENILAIAN PELAYANAN
PADA KANTOR KSOP KELAS III SAMPIT**

Responden	Jenis kelamin		Usia								Pendidikan						Pekerjaan			
	Laki2	Perempuan	? 18	19 - 25	26 - 30	31-35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	SD/ MI	SLTP/ MTs	SLTA /MA	D1/D2/ D3	S1	S2/S3	PNS / TNI / POLRI	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/M hsw
1	1				1									1				1		
2	1				1							1						1		
3		1			1										1			1		
4		1		1										1				1		
Jumlah	2	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	4	0	0
	50%	50%	0%	25%	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	50%	25%	0%	0%	100%	0%	0%
	4					4							4					4		

**REKAPITULASI KUESIONER - LEMBAR PENILAIAN PELAYANAN
PADA KANTOR KSOP KELAS III SAMPIT**

RESPONDEN	UNSUR PENILAIAN										Jumlah	Nilai Mutu
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	22	
2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	16	
3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	20	
4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	20	
Jumlah	6	9	9	8	12	7	7	9	6	5		
Nilai Per Unsur	1.5	2.25	2.25	2	3	1.75	1.75	2.25	1.5	1.25	1.95	

REKAP KUESIONER-PENILAIAN PELAYANAN PD KANTOR KSOP KELAS III SAMPIT

Responden	Unsur Penilaian																																			
	1				2				3				4				5				6				7				8				9			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Penilaian	Sgt tak setuju	Tdk Setuju	Setuju	Sgt Setuju	Sgt tak setuju	Tdk Setuju	Setuju	Sgt Setuju	Sgt tak setuju	Tdk Setuju	Setuju	Sgt Setuju	Sgt Buruk	Buruk	Baik	Sgt Baik	Sgt tak setuju	Tdk Setuju	Setuju	Sgt Setuju	Sgt Buruk	Buruk	Baik	Sgt Baik	Sgt Buruk	Buruk	Baik	Sgt Baik	Sgt Buruk	Buruk	Baik	Sgt Baik				
1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0					
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0					
3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0					
4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0					
Jumlah	2	2	0	0	0	3	1	0	0	3	1	0	1	2	1	0	0	0	4	0	1	3	0	0	1	3	0	0	1	1	2					
Per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
	50%	50%	0%	0%	0%	75%	25%	0%	0%	75%	25%	0%	25%	50%	25%	0%	0%	0%	100%	0%	25%	75%	0%	0%	25%	75%	0%	0%	25%	25%	50%					