

Responsiveness Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu dalam Mewujudkan Pembangunan Konektivitas Maritim Indonesia

Responsiveness of the Integrated Kalimas Ship Service Center in realizing the Development of Indonesian Maritime Connectivity

Qurrotul ‘Aini¹

¹Pengadilan Tinggi Agama Surabaya

Corresponding author: qurrotulaini943@gmail.com

Abstract

Realizing the development of Indonesian Maritime connectivity needs to be supported by excellent public services. Indonesia as a maritime country needs to improve to improve global shipping. This study aims to determine the responsiveness of the integrated Kalimas ship service center in realizing the development of Indonesian maritime connectivity. This study uses a descriptive qualitative approach. The research locus is at Pelindo III Tanjung Perak Surabaya branch. Collecting data by observation, interviews and literature study. Checking the validity of the data used data triangulation. Analysis of the data used qualitative analysis of the interactive model. The results of the research on the responsiveness of the integrated Kalimas ship service center, the service speed indicator is considered fast. For indicators of officer responsiveness to complaints and difficulties experienced by service users related to the services provided have also been assessed as good and responsive. Meanwhile, the responsiveness indicator in providing information to service users is also considered quite good

Keywords: *responsiveness, public service, maritime connectivity*

Abstrak

Mewujudkan pembangunan konektivitas maritim Indonesia perlu didukung pelayanan publik prima. Indonesia sebagai negara maritim perlu berbenah untuk meningkatkan pelayanan global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsiveness pusat pelayanan kapal kalimas terpadu dalam mewujudkan pembangunan konektivitas maritim indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokus penelitian di Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi pustaka. Pemeriksaan keabsahan data digunakan triangulasi data. Analisis data digunakan analisis kualitatif model interaktif. Hasil penelitian responsiveness pusat pelayanan kapal kalimas terpadu indikator kecepatan pelayanan dinilai sudah cepat. Untuk indikator ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan juga sudah dinilai baik dan tanggap. Sedangkan untuk indikator ketanggapan dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan juga dianggap sudah cukup baik

Kata kunci: responsiveness, pelayanan publik, konektivitas maritim

Pendahuluan

Pelayanan yang diberikan di Kalimas Corner, Terminal Kalimas pelabuhan Tanjung Perak Surabaya berkaitan dengan kepentingan umum menyangkut jasa kepelabuhan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan Kalimas Corner dapat dikategorikan sebagai pelayanan umum/publik. Sinambela mendefinisikan Pelayanan Publik (2006:5) sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Sedangkan menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pembangunan konektivitas maritim Indonesia, perlu didukung pelayanan publik prima salah satu upaya Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya membangun pusat pelayanan kapal kalimas terpadu. Inovasi tersebut didasari Instruksi Presiden No.6 Tahun 2014 tentang Peningkatan Daya Saing dalam Rangka Menghadapi MEA. Khususnya di sektor kelautan dan perikanan, Inpres itu melahirkan empat strategi: Pengembangan kelautan dan perikanan, dengan fokus pada penguatan kelembagaan dan posisi kelautan dan perikanan; penguatan daya saing kelautan dan perikanan; penguatan pasar dalam negeri; serta penguatan dan peningkatan pasar ekspor. Empat strategi ini semakin dimatangkan pada era pemerintahan Presiden Jokowi yang menggaungkan cita-cita menjadikan Indonesia sebagai poros maritim dunia.

Operator pelabuhan dikelola PT. Pelindo yang merupakan Badan Usaha Milik Negara berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1969 diberikan tanggung jawab untuk melakukan pengelolaan pelabuhan umum yang awalnya dilakukan oleh Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP). Pada tahun 1983, BPP diubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Pelabuhan yang hanya mengelola pelabuhan umum yang diusahakan, sedangkan pengelolaan pelabuhan umum yang tidak diusahakan dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. PERUM Pelabuhan

dibagi menjadi 4 wilayah operasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 1983. Status PERUM ini kemudian diubah lagi menjadi PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I, II, III dan IV pada tahun 1992 sampai saat ini.

Pengembangan kawasan maritim terintegrasi dan pengembangan pelabuhan Kawasan Timur Indonesia sangat penting dalam mendukung peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan nasional. PT Pelindo yang sangat berperan dalam pengembangan pelabuhan Kawasan Timur Indonesia adalah PT Pelindo III yang mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 Propinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, serta memiliki 9 anak perusahaan. PT Pelindo III (Persero) memiliki kantor pusat di Surabaya. Kota Surabaya dipilih menjadi pusat PT Pelindo III karena Surabaya memiliki letak yang strategis dalam perekonomian Indonesia khususnya di kawasan Timur Indonesia. PT Pelindo membutuhkan banyak inovasi untuk pengembangan pelabuhan strategis yang termasuk di dalam Program Tol Laut, pengembangan kawasan maritim terintegrasi, juga untuk pengembangan pelabuhan Kawasan Timur Indonesia (KTI). Berdasarkan data Total Barang Dalam Negeri di Pelabuhan Utama (Ton) tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 1
Total Barang Dalam Negeri di Pelabuhan Utama (Ton)

Pelabuhan Utama	Barang yang Dibongkar												
	2020												
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Tahunan
Belawan	205161.00	152296.00	114157.00	119834.00	144090.00	123556.00	143523.00	218643.00	175215.00	226658.00	202326.00	235450.00	2060909.00
Tanjung Priok	755984.00	931176.00	913326.00	895367.00	612720.00	785763.00	779826.00	802052.00	892342.00	826470.00	952759.00	1032106.00	10179891.00
Tanjung Perak	165180.00	527670.00	576249.00	477108.00	481606.00	408775.00	472024.00	467899.00	568257.00	486842.00	530748.00	544595.00	5706953.00
Balikpapan	768572.00	761170.00	766934.00	754241.00	760782.00	756062.00	757028.00	757957.00	764097.00	776246.00	781389.00	789366.00	9193844.00
Makassar	527178.00	455835.00	543367.00	395788.00	298464.00	418735.00	492036.00	500008.00	553778.00	507637.00	536242.00	530305.00	5759373.00
Pelabuhan Utama	Barang yang dimuat												
	2020												
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Tahunan
Belawan	31921.00	6828.00	7190.00	4554.00	2085.00	1460.00	1545.00	5908.00	2119.00	2635.00	500.00	1295.00	68040.00
Tanjung Priok	799420.00	1068660.00	1072699.00	1019645.00	777508.00	840160.00	972997.00	907098.00	1035328.00	1081286.00	1084696.00	1290995.00	11950492.00
Tanjung Perak	137059.00	380434.00	361987.00	348168.00	256870.00	335423.00	310225.00	309292.00	291717.00	399873.00	459403.00	381560.00	3972011.00
Balikpapan	846709.00	786345.00	796326.00	783146.00	788306.00	733800.00	768100.00	763414.00	764360.00	780376.00	796710.00	796173.00	9403765.00
Makassar	365937.00	274704.00	287916.00	291559.00	276941.00	292014.00	231384.00	309856.00	347154.00	301966.00	331391.00	265159.00	3575981.00

Sumber data: Kantor Administrasi Pelabuhan dalam <https://www.bps.go.id/indicator/17/68/2/total-barang-dalam-negeri-di-pelabuhan-utama.html>

Pelayanan di kantor satu atap Kalimas Corner tidak hanya soal izin sandar dan bongkar muat. Pelayanan pergudangan hingga penyediaan air bagi kapal juga tersentra di sana. Permintaan layanan disederhanakan dalam satu dokumen permintaan pelayanan kapal

dan barang (PPKB). Termasuk disediakan layanan KM Wanara yang siap menarik kapal jika terjadi kemacetan. Layanan juga melibatkan pihak perbankan. Sehingga transaksi diharapkan tak lagi dilakukan tunai tetapi bisa melalui sistem jaringan perbankan sehingga lebih aman dan terpercaya. Fungsi Kalimas Corner adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih praktis dan singkat di Terminal Kalimas sehingga pelayanan jasa kepelabuhanan bisa langsung dimonitor bersama otoritas pelabuhan dan kantor kesyahbandaran Tanjung Perak agar pelayanan jasa kepelabuhanan dapat lebih tertib dan optimal.

Per tanggal 1 januari 2017 PT Pelindo III meluncurkan beberapa aplikasi baru yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu aplikasi baru yang diluncurkan adalah aplikasi portal anjungan. Aplikasi portal anjungan digunakan sebagai pintu gerbang bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan jasa kepelabuhanan, termasuk pengguna layanan jasa kepelabuhan di Terminal Kalimas. Namun untuk terminal Kalimas yang menerapkan aplikasi ini hanya bagi pemilik kapal lokal sedangkan untuk pelra tetap menggunakan manual. Adanya perubahan sistem pelayanan dari manual ke *online* dengan menggunakan aplikasi anjungan untuk kapal-kapal lokal di Terminal Kalimas, banyak menimbulkan keluhan para pengguna layanan yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi baru tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh pelayanan publik dari aspek responsiveness pusat pelayanan kapal kalimas terpadu dalam upaya penertiban administrasi kapal dan meminimalisir masalah-masalah yang terjadi di terminal Kalimas dalam mewujudkan pembangunan konektivitas maritim Indonesia.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik Pelabuhan

Ratminto (2007:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnya pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya keputusan ini pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik hendaknya selalu harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakatnya.

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan (dalam Suyono, 2005:1), yang dimaksud pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. Sedangkan pengertian kepelabuhanan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan berlayar, Serta tempat perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.

Pelabuhan merupakan sistem terpadu yang Pelabuhan merupakan sistem terpadu yang berfungsi untuk melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan. Dalam sistem tersebut terdapat berbagai instansi pemerintah maupun perusahaan swasta yang bekerja saling mendukung untuk melayani kapal serta muatannya. Ada instansi pengelola pelabuhan yang sangat berperan, yaitu Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (dulu bernama Administrator Pelabuhan) dan PT Pelabuhan Indonesia.

Menurut UU No 17 Tahun 2008, Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran. Syahbandar melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup, pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan di perairan, kepelabuhanan, dan perlindungan lingkungan maritim di pelabuhan. Sedangkan otoritas pelabuhan adalah Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial

Responsiveness Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam penelitiannya tahun 1985 (dalam Tjiptono, 2008:95) meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yakni :

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

Pada penelitian ini akan difokuskan pada aspek *responsiveness*. Argumentasi fokus pada *responsiveness* adalah merupakan dimensi penentu kualitas layanan dalam melayani pelanggan. *Responsiveness* (*daya tanggap*) dirumuskan oleh Zeithaml dkk

(dalam Hardiyansyah, 2011:42) sebagai: “*Willingness to help customers and provide prompt service*”. Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Untuk menggambarkan *responsiveness* ini, Hardiyansyah (2011:46) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan seperti berikut ini:

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, peneliti merangkumnya menjadi tiga indikator yang merupakan rangkuman dari indikator dari Hardiyansyah dan pengertian *responsiveness* serta dengan mencocokkan dengan kajian penelitian yang diteliti yakni mengenai pelayanan satu atap di sebuah pelabuhan. Maka peneliti merangkum indikator-indikator tersebut kedalam tiga indikator berikut ini:

1. Kecepatan pelayanan

Indikator ini mengukur pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas Kalimas Corner/P2K2T, apakah sudah cepat atau belum. Kecepatan pelayanan dapat dilihat dari kesiapan dalam merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kesiapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal, perpanjangan, kapal keluar dan lainnya.

2. Ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan. Indikator ini mengukur daya tanggap petugas Kalimas Corner/P2K2T dalam merespon setiap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan.

3. Ketanggapan dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan Indikator ini mengukur daya tanggap petugas Kalimas Corner/P2K2T dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokus penelitian di Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan pada 9 orang stakeholder. Pemeriksaan keabsahan data digunakan triangulasi data. Analisis data pada penelitian ini digunakan analisis kualitatif model interatif mengikuti Miles dan Huberman (2014:19).

Hasil dan Pembahasan

Responsiveness Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu dalam mewujudkan Pembangunan Konektivitas Maritim Indonesia

Responsiveness (daya tanggap) merupakan keinginan para karyawan/staf untuk membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang cepat, tepat dan tanggap dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak khususnya pada Terminal Kalimas melalui Kalimas Corner dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Di dalam penelitian ini, indikator-indikator yang digunakan dalam menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/P2K2T dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) diantaranya adalah pelayanan yang cepat, Ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan serta pemberian informasi kepada pengguna layanan.

Pelayanan yang cepat dan tanggap tentu merupakan keinginan bagi setiap pengguna pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan menciptakan pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya akan tercapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka juga akan berdampak pada keuntungan perusahaan pada jangka panjangnya. Dalam menggambarkan kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T melalui dimensi *Responsiveness* (daya

tanggap), indikator pertama yang dibahas adalah pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil wawancara, untuk indikator pertama ini dianggap sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan petikan wawancara dengan informan 1, seorang pengguna layanan Kalimas Corner/ P2K2T dari Perusahaan Bongkar Muat (PBM) pada tanggal 13 Maret 2017 berikut ini:

“Emm baik, pelayanan yang diberikan Pelindo kepada kami sekarang ini bertambah cepat, bertambah akurat dan simpel kerjanya, jadi semakin mudah juga.”

Hasil wawancara tersebut dapat membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan PT Pelindo termasuk Kalimas Corner didalamnya bertambah cepat, akurat dan simpel. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh pengguna layanan yang lain yakni informan 2 yang juga merupakan Wakil dari Paguyuban kalimas berikut ini:

“Ya memuaskan lah cepat sudah. Pelayanan yang diberikan oleh Kalimas Corner ini sudah cepat, akurat dan memuaskan.”

Pernyataan–pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari segi kecepatan pelayanan satu atap kalimas Corner/ P2K2T, kepuasan pelanggan telah dapat diraih. Ini dibuktikan dengan pernyataan-pernyataan tersebut yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat dan memuaskan.

Indikator berikutnya dalam dimensi Responsiveness (daya tanggap) terkait kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T adalah ketanggapan petugas Kalimas Corner/ P2K2T dalam menanggapi kesulitan dan keluhan pengguna terkait pelayanan yang diberikan. Untuk indikator yang satu ini, pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T dinilai baik. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara tanggal 13 Maret 2017 dengan informan 1, pengguna pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T berikut ini:

“Ya, saya pernah memberikan keluhan atau saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kalimas Corner. Lalu respon dari petugas Kalimas Corner ya ditanggapi dengan baik ya.”

Pernyataan yang disampaikan oleh informan 1 tersebut menunjukkan bahwa respon dari petugas dalam menanggapi keluhan terkait pelayanan yang diberikan dinilai baik dan tanggap. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh pengguna layanan Kalimas Corner/ P2K2T lainnya yakni informan 3 pada wawancara tanggal 13 Maret 2017 berikut ini:

“Saya pernah menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Kalimas, ya disampaikan langsung begitu ke petugasnya kalau misal kurang begini, saya butuh ini gitu. Dan selama ini pun setiap keluhan atau kritik yang saya sampaikan selalu langsung ditanggapi oleh petugas.”

Pernyataan tersebut semakin menguatkan bahwa ketanggapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan dan kesulitan yang disampaikan oleh pengguna layanan Kalimas Corner/P2K2T sudah baik. Walaupun memang untuk wadah khusus untuk penyampaian keluhan, kritik dan saran belum ada di Terminal Kalimas, para pengguna dapat menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan dan akan segera ditanggapi. Ini seperti yang disampaikan oleh Asisten Manajer Pengendali Operasi, informan 4 pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Maret 2017 berikut ini:

“Kalau di Kalimas sendiri memang tidak ada, secara khusus tidak ada, tapi di Tanjung Perak ada untuk menampung keluhan pelanggan itu ada, masuk di PPU, komersial disana itu. Nah, disana keluhan masuk.... Selama ini ya mereka menyampaikan langsung ke kita, terus kita tampung pada saat rapat mingguan atau selasa lah ibaratnya di Perak kan selalu ada rapat, tidak hanya bulanan tapi tiap selasa juga ada rapat baik terkait operasional maupun segala hal kendala-kendala yang dihadapi di lapangan termasuk penyampaian klaim itu tadi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa wadah penyampaian keluhan dan alur penyampaian keluhan yang secara khusus dimiliki oleh Terminal Kalimas memang belum ada. Selama ini semua keluhan yang disampaikan terpusat di Kantor Cabang Tanjung Perak melalui PPU. Meskipun begitu pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas Kalimas Corner agar segera bisa ditanggapi. Kemudian keluhan, kritik maupun saran yang disampaikan tersebut selanjutnya akan dibahas di rapat mingguan rutin yang dilaksanakan setiap Selasa untuk dicarikan solusi dari kritik dan keluhan tersebut. Ini membuktikan bahwa pegawai-pegawai yang ada di Terminal Kalimas benar-benar memiliki komitmen yang tinggi dalam menerapkan nilai perusahaan yakni customer focus (Selalu Mengutamakan kepuasan pelanggan) dengan baik. Komitmen ini tentu sangat berpengaruh baik dalam pencapaian pelayanan yang berkualitas.

Selain dari pernyataan yang disampaikan oleh Asisten Manajer Pengendali Operasi Terminal Kalimas dan beberapa pengguna tersebut, ketanggapan para pegawai dalam menangani keluhan dan kesulitan pelayanan yang dihadapi oleh pengguna layanan

dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Petugas Loker dan Verifikasi Kalimas Corner, informan 5 pada 10 Maret 2017 berikut ini :

“Biasanya sih diberikan bantuan aja. Jadi, walaupun saya ya ini Cuma admin ya sebenarnya misalnya ada yang kesulitan masalah keuangan, saya nggak bisa entri gara-gara ada *locking* piutang, ya saya bantu printkan notanya, bantu arahkan ke keuangan. “Bapak harus ke keuangan dulu, kalau enggak apa mau diantar?”. Pokoknya karena kerjanya cuma validasi dan entri aja, kalo ada waktu luang ya kita bantu. ... Mereka kadang ngeluh “ah ribet, katanya satu atap tapi kok belum disini (ngurusnya)”. Yaudah saya yang bawa, saya *copy* terus saya bawa ke keuangan. Kalau nggak gitu mereka nggak bakal selesai (mengurus perizinannya). Yaudahlah nggak apa-apa namanya juga kerja pelayanan.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa petugas Kalimas Corner/ P2K2T telah tanggap dalam membantu kesulitan yang dialami pengguna layanan. Ini dibuktikan saat ada masalah keuangan terkait masalah *locking* piutang yang dialami oleh pengguna layanan Kalimas Corner. *Locking* piutang akan berakibat pada tidak dapat diprosesnya transaksi selanjutnya, pengguna tidak akan bisa mendapatkan pelayanan kapal dan barang sebelum *locking* ini dibuka dan piutangnya dibayar. Oleh karena itu, permasalahan *locking* harus segera diselesaikan sebelum kapal masuk agar pelayanan kapal dan barang bisa didapatkan. Terkait permasalahan ini petugas layanan akan membantu mencetak notanya dan mengarahkan ke bagian keuangan untuk mengurusnya bahkan apabila diperlukan petugas Kalimas Corner/ P2K2T juga siap mengantar dan mengurus ke keuangan. Hal ini memperlihatkan ketanggapan petugas Kalimas Corner/ P2K2T dalam membantu kesulitan yang dialami pengguna. Ketanggapan petugas lainnya juga ditunjukkan dalam pernyataan yang disampaikan oleh Petugas Pelayanan Tambat Kapal Kalimas, informan 6 pada wawancara yang dilakukan pada 17 Maret 2017 berikut ini:

“Biasanya kalau mereka kesulitan itu ya langsung saya bantu, contohnya dari perpanjangan, seharusnya kan perpanjangan itu agen pelayarannya itu sendiri yang melakukan pengentrian di aplikasi anjungan. Berhubung mereka masih kesulitan, jadi saya yang kadang-kadang saya yang masih ngentri di anjungan itu menggunakan akun mereka. Akun mereka itu saya minta, *username* akunnya, saya sendiri yang membantu. Jadi kalau dulu kan perpanjangan itu dientri di aplikasi SIUP. Di aplikasi SIUP itu ya mereka harus bayar uang warkat dana terus nanti muncul biaya. Tapi sekarang menggunakan aplikasi anjungan ini, perpanjangannya nggak perlu bayar lagi untuk sementara, dia bayarnya setelah muncul nota, tanpa denda. Tanpa denda itu, ya kalau dia tidak telat dalam pengajuan. Ini contohnya (menunjuk buku data *username* dan *password*). Ini seharusnya rahasia perusahaan mereka. Ini kan ada yang CMS, CMS itu yang uangnya sudah ditaruh di Pelindo, contohnya dia sudah naruh 300 juta gitu, jadi saat

kapalnya masuk dia tidak perlu bayar lagi tinggal potong aja. Ini seharusnya mereka yang tahu, tapi berhubung aplikasinya ini kan masih baru, mereka juga kesulitan dan error sistem. Jadi saya sendiri yang ngentri.”

Pernyataan tersebut semakin memperkuat bukti bahwa bahwa petugas Kalimas Corner/ P2K2T telah tanggap dalam membantu kesulitan yang dialami pengguna layanan. Keadaan kalimas Corner yang memang sedang dalam masa transisi perubahan sistem pelayanan memang sangat membutuhkan ketanggapan para petugas dalam membantu setiap kesulitan yang dihadapi oleh pengguna layanan. Dari yang dulunya proses pelayanan di Kalimas menggunakan sistem manual, kini untuk pelayaran lokal mulai 1 Januari 2017 sudah menggunakan sistem online, sedangkan untuk pelra sendiri masih menggunakan sistem manual. Sistem online yang dimaksud disini adalah Anjungan yang merupakan salah satu dari aplikasi baru yang dikembangkan oleh PT Pelindo III untuk meningkatkan pelayanannya. Sistem yang baru ini mendukung program yang digagas oleh Kementerian perhubungan RI yakni Inaportnet. Inaportnet merupakan portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasidengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untukmeningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia.

Menanggapi perubahan yang ada dalam sistem pelayanan di Kalimas, petugas Kalimas Corner semakin tanggap dalam membantu setiap kesulitan yang dialami pengguna layanan. Ini seperti yang dicontohkan dalam pernyataan informan 6 diatas mengenai perpanjangan masa tambat, seringkali pengguna masih kesulitan dalam pengentrian di aplikasi Anjungan. Sehingga terkadang petugas yang membantu mengentrikan menggunakan akun mereka. Padahal seharusnya aplikasi anjungan ini akan memudahkan para pengguna layanan karena bisa diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengurus permohonan pelayanan di Kantor Kalimas Corner/ P2K2T. Namun, karena masih banyak pengguna layanan yang kesulitan, jadi petugas pelayanan masih harus membantu pengguna layanan mengentri data di aplikasi anjungan. Ini merupakan upaya petugas Kalimas Corner/ P2K2T agar pengguna layanan tetap bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Ketanggapan lain yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan Kalimas Corner/P2K2T adalah dalam menghadapi beberapa pengguna layanan yang kurang tertib administrasi seperti yang ditunjukkan dalam kutipan wawancara yang dilakukan pada 10 Maret 2017 dengan Petugas Locket dan Verifikasi Kalimas Corner, informan 5 pada 10 Maret 2017 berikut ini :

“... Pokok *customer* kita disini ya harus dispesialkan. Kayaknya kita yang harus jemput bola, biasanya tuh kita yang harus telfon mereka. Kan disini ada ini nih validasi, terus ini petugas tambatan. Jadi untuk agen-agen pelayaran, kalau misalnya di PPSA yang disana kan, mereka ngajuin sendiri tuh. Kalau disini petugas tambatannya yang telfon “Mas tolong ini diajukan” gitu. Pokoknya kita yang harus pro aktif lah gitu. Terus kalau misalnya kayak PBM, jadi disini itu pelayanan satu atap, Cuma sebenarnya masih belum komplit ya. Jadi dengan dua orang ini harus *handle* semuanya. Jadi disini strateginya sih cuman disini yang perencanaan dijadiin satu, pokoknya kita yang lebih proaktif aja. Soalnya nggak memungkinkan kalau kita cuma menunggu mengharapkan PBM yang datang, agen pelayaran yang datang, bakalan sedikit pengajuannya.”

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 tersebut, dapat diketahui bahwa agar pengguna layanan bisa tertib administrasi dalam pengurusan pengajuan permohonan pelayanan maka petugas dari Terminal Kalimas akan berupaya mengingatkan para pengguna layanan untuk segera mengurus perizinan di saat kapalnya sudah masuk melalui telepon. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Asisten Manajer Pengendali Operasi, informan 7 pada 20 Februari 2017 berikut ini:

“Iya, itu sudah dari dulu. Mulai masalah piutang, piutang kan dilock ya, kalau sudah dilock di aplikasi mereka nggak bisa mengajukan. Tapi bukan sedih *ndak* malah seneng dia, karena malah bisa lolos. Karena kita nggak bisa nyegah, dari sisi pekerjaan kan riskan memang. Karena disini PBM itu nggak ada wadahnya, mereka sendiri ngajukan sendiri. Itu satu sisi yang susah juga untuk dibuat perubahan. Jadi ya satu gudang itu ya satu PBM atau dua gitu. Jadi kerjanya yawes itu, kapal-gudang gitu. Tapi ya kita biasanya jemput bola. Jadi disini kan ada petugas gudang, cluster, petugas lapangan, ada barang masuk suruh ngajukan gitu. Disini barang kan nggak bisa dikontrol mbak. PBM sendiri nggak tahu, barang datang kapan itu nggak tahu. Disini barangnya kan ya tidak satu jenis, beda dengan pelabuhan dalam yang kalau misal bongkar jangung ya jagung aja, palet ya palet semua. Kalau disini macam-macam, barang kecil-kecil ya *snack* gitu. Makanya ada petugas cluster itu memonitor, karena mereka itu ya nakal juga, manifest itu ya manifest bodong. Kan kita tempatin orang, memonitor meskipun nggak bisa 100 %, karena satu cluster itu kan ibaratnya 100 meter paling *ndak* lima kapal kan. Lima kapal kalau diawasi dua orang kan ya nggak maksimal juga. Makanya dulu diberlakukan untuk estimasi itu total bongkar muat itu 150% dari GT kapal. Itu ya untuk menghindari juga timbulnya utang-utang itu. Timbulnya piutang itu kan mereka bayar murah, harusnya 500 dikasih 200, 300nya itu kan hilang. Pokoknya susah lah, sudah jadi EPB tinggal bayar itu kadang nggak dibayar, ya masih nunggu kapal masuk.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa selain dari petugas Kalimas Corner yang mengingatkan dengan telepon, petugas cluster di lapangan juga akan mengingatkan. Karena mereka yang memonitor keadaan di lapangan, jadi mereka yang paling tahu ketika ada kapal masuk atau keluar. Petugas di Terminal Kalimas memang dituntut pro aktif dalam memberikan pelayanan. Namun karena satu cluster yang kira-kira berisi lima kapal dengan diawasi dua orang dianggap masih kurang maksimal. Hal ini mengingat customer yang berbeda dibandingkan dengan terminal lain, karena customer pada Terminal Kalimas ini masih mempertahankan tradisi lama yakni tradisi di saat administrasi belum teratur dan tertib dulu.

Ketanggapan perusahaan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas juga dapat dilihat dari pemberian informasi kepada pengguna layanan. Terlebih di saat ada perubahan dalam sistem pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T seperti beberapa saat yang lalu. Informasi telah disampaikan oleh perusahaan kepada pengguna layanan sebelum aplikasi baru diterapkan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan 8 selaku Petugas Pelayanan kapal Pelra pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Maret 2017 berikut ini:

“Lho pasti, dikasih penjelasan itu pasti. Dikasih penjelasan sebelum peraturan itu dikerjakan, satu minggu atau berapa minggu dikasih penjelasan dulu. Itu toh tidak semuanya diundang. Sedangkan diundang semuanya pun yang datang hanya beberapa orang. Semua kalau ada perubahan itu pasti kita langsung ke Ketua Divisi Pelra. Kita kasih tahu dulu gini gini gini caranya, masalahnya gini gini gini, baru beliau undang anggotanya gitu. Terus anggotanya diundang, terus kita rapat bersama- sama disana, baru kita utarakan. Pasti itu, nggak berani kita langsung.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi selalu disampaikan pkepada pengguna layanan sebelum peraturan atau sistem baru dijalankan. Informasi disampaikan minimal satu minggu sebelum peraturan atau sistem baru dijalankan. Untuk Pelra sendiri, penyampaian informasi disampaikan langsung kepada Ketua Divisi Pelra dan kemudian oleh Ketua Divisi Pelra akan disampaikan kepada seluruh anggotanya. Penyampaian informasi yang cukup ini juga dijamin oleh salah satu pengguna layanan Kalimas Corner/ P2K2T yakni informan 1 pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 maret 2017 berikut ini :

“Untuk informasi sudah cukup baik ya mbak. Cara petugas Kalimas Corner dalam menyampaikan informasi yang kita butuhkan, juga sudah sesuai dengan harapan.”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penyampaian informasi terkait pelayanan yang ada di kalimas Corner/ P2K2T sudah cukup baik. pernyataan lain disampaikan oleh pengguna layanan yang lain yakni informan 9 pada wawancara tanggal 13 Maret 2017 berikut ini:

“Dari Perubahan sistem yang sekarang ini memang petugas pelayanan itu sudah menyampaikan informasi cuma memang kendalanya kan di hubungan internal, artinya perubahan sistem itu tadi. Artinya perlu proses pembelajaran lagi begitu, penyesuaian lah. Karena memang Kalimas itu kan pelayanannya sebenarnya pelayanan pelabuhan rakyat.”

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, diketahui bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak Kalimas memang sudah dilakukan, hanya saja karena adanya penerapan sistem baru maka perlu adanya penyesuaian. Namun di akhir kutipan wawancara diatas memperlihatkan bahwa memang mindset dan tradisi yang mengakar pada pengguna layanan yang menganggap kalimas hanya pelabuhan rakyat membuat inovasi pelayanan susah untuk diterapkan. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Petugas Loker dan Verifikasi Kalimas Corner, informan 5 pada 17 Maret 2017 berikut ini :

“Ada, jadi kan *launching*-nya 1 Januari kan, dari akhir Desember itu udah disosialisasikan kalau kita mau ada sistem baru. Dan sebenarnya mereka PBM sama agen itu males ya ganti-ganti gitu lho, karena kita pengennya kerja cepet, produktivitas meningkat, mereka harus ngikut, mungkin karena belum terbiasa gitu kan, sistem lama itu udah lama banget jadi udah hafal lah udah terbiasa, sekarang harus ganti itu kayak apa ya, penyesuaiannya masih bingung...”

Pernyataan tersebut membenarkan kutipan wawancara dengan informan 9 sebelumnya. Penyampaian informasi terkait pelayanan memang sudah dilakukan dengan cukup baik. Hanya saja perlu waktu penyesuaian dan mindset dari pengguna layanan yang susah diajak untuk berubah demi mewujudkan pelayanan yang semakin berkualitas menjadi kendala tersendiri. Namun sejauh ini, dari berbagai temuan dari keseluruhan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ketanggapan perusahaan dalam pemberian informasi terkait pelayanan sudah cukup baik dan petugas pun sudah cukup tanggap dalam membantu setiap kesulitan dan keluhan yang dihadapi pelanggan

Analisis Data

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

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

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

Indikator berikutnya dalam dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) terkait kualitas pelayanan satu atap Kalimas Corner/ P2K2T adalah ketanggapan petugas Kalimas Corner/ P2K2T dalam menanggapi kesulitan dan keluhan pengguna terkait pelayanan yang diberikan. Pada indikator ini, respon dari petugas dalam menanggapi keluhan dan kesulitan terkait pelayanan yang diberikan dinilai baik dan tanggap. Walaupun memang untuk wadah khusus untuk penyampaian keluhan, kritik dan saran belum ada di Terminal Kalimas. Selama ini semua keluhan yang disampaikan terpusat di Kantor Cabang Tanjung Perak melalui PPU. Para pengguna dapat menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan dan akan segera ditanggapi. Kemudian keluhan, kritik maupun saran yang disampaikan tersebut selanjutnya akan dibahas di rapat

mingguan rutin yang dilaksanakan setiap Selasa untuk dicarikan solusi dari kritik dan keluhan tersebut. Ini membuktikan bahwa pegawai-pegawai yang ada di Terminal Kalimas benar-benar memiliki komitmen yang tinggi dalam menerapkan nilai perusahaan yakni *Customer Focus* (Selalu Mengutamakan kepuasan pelanggan) dengan baik. Komitmen ini tentu sangat berpengaruh baik dalam pencapaian pelayanan yang berkualitas. Ketanggapan lain yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan Kalimas Corner/ P2K2T adalah dalam menghadapi beberapa pengguna layanan yang kurang tertib administrasi maka petugas dari Terminal Kalimas akan berupaya mengingatkan para pengguna layanan untuk segera mengurus perizinan di saat kapalnya sudah masuk melalui telepon.

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

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

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data disimpulkan responsiveness pusat pelayanan kapal kalimas terpadu dalam mewujudkan pembangunan konektivitas maritim Indonesia di PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya dilihat dari ketiga indikator dalam dimensi *responsiveness* (a) indikator kecepatan pelayanan dinilai sudah cepat; (b)

indikator ketanggapan petugas terhadap keluhan dan kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan juga sudah dinilai baik dan tanggap; (c) indikator ketanggapan dalam pemberian informasi kepada pengguna layanan juga dianggap sudah cukup baik. Pencapaian Kalimas Corner/ P2K2T dalam dimensi *responsiveness* yang sudah baik ini diharapkan bisa semakin ditingkatkan seiring dengan tuntutan pengguna layanan yang terus berkembang

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Total Barang Dalam Negeri di Pelabuhan Utama (Ton)*, dalam <https://www.bps.go.id/indicator/17/68/2/total-barang-dalam-negeri-di-pelabuhan-utama.html>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Instruksi Presiden No.6 Tahun 2014 tentang tentang Peningkatan Daya Saing Nasional Dalam Rangka Menghadapi Masyarakat Ekonomi *Association Of Southeast Asian Nations*
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2005). *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1969 tentang Susunan Dan Tata Kerja Kepelabuhanan Dan Daerah Pelayaran
- Peraturan Pemerintah RI No. 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008) .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Undang-undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, A. ;V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).