

Kualitas Pelayanan Jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan Di Kepulauan Seribu

Zakaria, Firman F, Hendra Wijayanto¹

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
email: zakarioakunzakardo@gmail.com



INFO ARTIKEL

Info Publikasi:

Research Article

Kata Kunci:

Kualitas; Pelayanan
Pelabuhan; Dinas
Perhubungan; Pulau Sabira;
efetifitas layanan

Article History

Dikirim: 05 Desember, 2023;
Diterima: 20 Januari 2024;
Dipublikasi: 28 Februari 2024;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Dinas Perhubungan di Kepulauan Seribu Pelabuhan Pulau Sabira. Pelayanan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Dinas Perhubungan di Pulau Sabira bisa dikatakan masih jauh dari kata efektif serta efisien. Sarana dan prasarana di pelabuhan saat ini masih menjadi masalah utama, yaitu belum tersedianya pelayanan secara optimal terhadap pengguna jasa kepelabuhanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan datanya melalui pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Program ini berfokus pada kualitas pelayanan kepelabuhanan sebagai upaya pemenuhan keperluan dan keinginan pelanggan atau masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah dengan ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang berkualitas. Secara lebih luas, pelabuhan merupakan titik simpul pusat hubungan dari suatu daerah pendukung dan penghubung dengan daerah lain untuk melakukan aktivitas perdagangan. Serta pelabuhan sebagai prasarana transportasi yang mendukung kelancaran system transportasi laut memiliki fungsi yang erat kaitannya dengan faktor-faktor sosial dan ekonomi. Kepulauan seribu merupakan salah satu wilayah yang termasuk dalam administrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebagian besar wilayahnya merupakan perairan luas. Transportasi utama bagi warga pulau seribu untuk menyeberang ke darat kota Jakarta. Hampir 90% kegiatan warga di pulau seribu di lakukan lewat laut. Pada tahun 2014 Pemprov DKI Jakarta dan Kepala Dinas Perhubungan membantu dan melayani masyarakat pulau seribu dengan menyediakan kapal sebagai alat transportasi untuk melakukan penyeberangan ke darat kota Jakarta. Dalam upaya peningkatan pelayanan di Kepulauan Seribu Dinas Perhubungan melayani semua pulau yang berpenduduk termasuk Pulau Sabira.

ABSTRAC

This study aims to analyze the service quality of the Department of Transportation services in the Thousand Island Sabira Island Harbor. It can be said that the services of the Regional Port Administration Unit of the Transportation Service on Sabira Island are still far from being effective and efficient. Facilities and infrastructure at the port are currently still a major problem, namely the unavailability of optimal services for users of port services. Quality of service is an effort to fulfill the needs and desires of customers or the community provided by the government with accuracy in delivering it to balance customer or community expectations, so as to create quality public services. The port as a transportation infrastructure that supports the smooth running of the sea transportation system has a function that is closely related to social and economic factors. Economically, the port functions as one of the driving wheels of the economy because it is a facility that facilitates the distribution of production results, while socially the port is a public facility in which interactions between users (community) take place, including interactions that occur due to economic activity. More broadly, a port is a central node of a supporting area and connecting with other regions to carry out trading activities. The Thousand Island is one of the areas included in the administration of the Provincial Government of DKI Jakarta. Most of its territory is a vast sea waters. Sea transportation is the main transportation for the residents of the Thousand Island to cross over to the city of Jakarta. Nearly 90% of residents' activities on Pulau Seribu are carried out by sea. In 2014 the Provincial Government of DKI Jakarta and the Head of the Transportation Agency helped and served the people of the Thousand Island by providing ships as a means of transportation to make crossings to the land of the city of Jakarta. In an effort to improve services in the Thousand Island the Transportation Service serves all inhabited islands including Sabira Island.

1. Pendahuluan

Layanan publik yang baik sangat penting karena merupakan fondasi dari sebuah masyarakat yang berfungsi dengan baik. Dengan layanan publik yang efektif dan efisien, masyarakat dapat mengakses hak-hak dasar mereka seperti pendidikan, kesehatan, dan keamanan dengan mudah. Selain itu, layanan publik yang baik juga membantu memastikan adanya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dari pemerintah kepada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketika layanan publik beroperasi dengan baik, akan terjadi peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan serta terciptanya keadilan sosial. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen dari pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan untuk terus meningkatkan dan mengembangkan layanan publik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal (Firman & Rahmawati, 2023)

Kepulauan seribu merupakan salah satu wilayah yang termasuk dalam administrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebagian besar wilayahnya merupakan perairan laut luas. Transportasi laut menjadi transportasi utama bagi warga pulau seribu untuk menyeberang ke darat kota Jakarta. Hampir 90% kegiatan warga di pulau seribu dilakukan lewat lautan. Pada Tahun 2014 Pemprov DKI Jakarta dan Kepala Dinas perhubungan membantu dan juga melayani masyarakat pulau seribu dengan menyediakan kapal sebagai alat transportasi untuk melakukan penyeberangan ke darat kota Jakarta (www.republika.co.id).

Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) dibawah naungan Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang merupakan unit pelaksana teknis dalam pelaksanaan penyelenggaraan kepelabuhanan daerah, mempunyai tugas dan fungsi sebagai pelaksana lalu lintas angkutan laut dan pelayanan jasa kepelabuhanan di perairan kepulauan seribu. Pada saat ini sudah tersedia sebanyak 10 buah unit kapal pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pulau seribu dengan tarif dan tujuan yang berbeda-beda. Sesuai Perda Nomor 1 tahun 2015 Kapal Dishub memiliki 3 jalur atau lintasan utama yang beroperasi di kepulauan seribu setiap hari pulang dan pergi. Yakni jalur 1 melayani pelayanan Muara Angke ke

Pulau Untung Jawa, Pulau Lancang, Pulau Payung dan Pulau Tidung. Jalur 2 melayani tujuan Muara Angke ke Pulau Untung Jawa, Pulau Pari, Pulau Panggang dan Pulau Pramuka, Sedangkan jalur 3 dengan rute Muara Angke, Pulau Kelapa dan Pulau Sabira. Kapal Dishub ini jauh lebih baik dan jauh lebih aman dari kapal kayu pada umumnya karena menggunakan jenis kapal fiber dan kapal yang memang di rancang khusus untuk penyeberangan antar pulau. (Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, 2022).

Namun dengan adanya transportasi yang memadai saja, tidak cukup jika tidak diselaraskan dengan pelabuhan yang memiliki kualitas untuk pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Mengingat penting dan strategisnya peranan angkutan laut dikepulauan seribu guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan perairan antar pulau maupun antar wilayah. Keberadaan pelabuhan sangat diperlukan sebagai salah satu infrastruktur pembangunan ekonomi dan kegiatan pemerintah, yang merupakan sarana untuk dapat menyelenggarakan pelayanan jasa kepelabuhanan, serta meningkatkan penerimaan negara dan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam pelaksanaan fungsinya sebagai servis (penyelenggaraan jasa layanan) pelabuhan harus dapat memberikan layanan sebagaimana yang diharapkan pelanggan agar terciptanya rasa puas atas layanan jasa kepelabuhanan yang menguasai hajat orang banyak. maka pembangunan pelabuhan di Pulau Sabira harus segera direalisasikan untuk membantu kebutuhan masyarakat dan juga membantu pertumbuhan ekonomi disana.

Dalam upaya peningkatan pelayanan di Kepulauan Seribu Dinas Perhubungan melayani semua pulau yang berpenduduk termasuk Pulau Sabira, karena letaknya yang cukup jauh dan susah akses untuk ke kota Jakarta, angkutan lalu lintas laut Dinas Perhubungan menjadi harapan utama bagi warga Pulau Sabira. Pelayanan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Dinas Perhubungan di Pulau Sabira bisa dikatakan masih jauh dari kata efektif serta efisien. Fasilitas pelabuhan yang ada saat ini belum memberikan pelayanan secara optimal terhadap pengguna jasa kepelabuhanan, seperti belum tersedianya ruang tunggu, lapangan parkir dan

beberapa fasilitas lainnya sehingga tidak bisa dipergunakan secara optimal serta masih banyaknya masyarakat bebas keluar masuk area dermaga pelabuhan, akibatnya dalam penyelenggaraanya masih sering kali terjadi ketidak-teraturan jadwal keberangkatan kapal membuat para penumpang mengeluh dengan kondisi pelayanan yang ada dipelabuhan. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian dari pemerintah membuat Pulau Sabira mengalami keterlambatan dari segi infrastruktur salah satunya mengenai pembangunan pelabuhan. Selama ini setiap kali ada anggaran dari pemerintah untuk pembangunan pelabuhan di kepulauan seribu, pulau sabira tidak masuk di dalam daftar pembangunan tersebut. Seharusnya pulau sabira yang terletak di ujung utara dari kabupaten kepulauan seribu mendapat perhatian khusus sehingga pembangunan pelabuhan di Pulau Sabira segera terealisasi untuk membantu kebutuhan masyarakat dan juga membantu pertumbuhan ekonomi disana.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis pada penelitian yang dilakukan dilapangan khususnya dipelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira, ditemukan beberapa indikator dari aspek pelayanan. Pertama, masih menjadi satu pelabuhan antara kapal dinas perhubungan dengan kapal nelayan warga sekitar, sehingga jika kapal Dinas Perhubungan ingin bersandar agak sulit di karenakan banyak tali dari jangkar kapal nelayan, dan juga di area dermaga pelabuhan masih bercampur segala aktivitas dari nelayan dan masyarakat sekitar. Kedua, masih minimnya sumber daya manusia atau petugas dari Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira yang menyebabkan kurang efektifnya terselenggaranya pelayanan, sehingga membuat pengelolaan pelabuhan yang kurang baik dan kurang terorganisir, contohnya kurangnya kepedulian terhadap kondisi pelabuhan seperti adanya semen dermaga pelabuhan yang sudah rusak dan tidak rata, sehingga membahayakan penumpang yang melintas. Ketiga, belum adanya sarana dan prasana pelabuhan yang sesuai dengan aturan mengenai standar pelayanan kepelabuhanan, yang mana bangunan kantor sudah tua dan sempit, dan juga ruang tunggu yang belum tersedia untuk calon penumpang atau pengunjung, sehingga mengakibatkan para calon penumpang kapal harus menunggu di bawah pohon dan rumah warga terdekat, ruangan yang panas tidak tersedianya AC,

dan juga minimnya informasi pelayanan yang dapat diakses pengguna jasa atau penumpang dengan mudah dan terjangkau. Masalah-masalah tersebut otomatis akan mempengaruhi standar kelayakan suatu Pelabuhan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pelayanan kepelabuhanan harus terus menunjukkan perbaikan terhadap seluruh fasilitas pelayanan pelabuhan sehingga memberikan hasil optimal yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti ini adalah kualitatif pendekatan deskriptif. Penelitian ini lebih memperhatikan mengenai kualitas, karakteristik, dan keterkaitan antar kegiatan. Subjek atau objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya, didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan dan menggambarkan dengan jelas bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan di Pulau Sabira Kepulauan Seribu.

Informan atau subjek dalam proposal penelitian ini adalah masyarakat dan juga staff atau pegawai Dinas Perhubungan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Sabira. Penentuan informan dalam proposal penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hal tersebut, diperoleh total informan sebanyak 7. Lokasi yang dipilih oleh penulis sebagai tempat untuk melakukan penelitian adalah Dinas Perhubungan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Sabira yang beralamat di Dermaga Utama Pulau Sabira Rt 001 Rw 003 Kelurahan Pulau Harapan Kec. Kepulauan Seribu Utara Kab. Administrasi Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta.

Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai data primer adalah sumber data yang dapat memberikan informasi, fakta dan gambaran suatu peristiwa yang diinginkan dalam penelitian. Pencatatan sumber data primer ialah melalui atau pengamatan berperan serta dari gabungan kegiatan melihat, mendengar dan bertanya kepada para informan yang terkait dengan

pembahasan Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Sabira. Data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi dari Peneliti untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan. Agar pemilihan sumber data sesuai dengan acuan teori dan pertanyaan penelitian maka pengambilan data dilakukan dengan mengikuti kaidah wawancara yang baik serta pertanyaan yang diberikan mengarah pada topik penelitian dan acuan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini pengecekan data dilakukan oleh peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kepercayaan data yang diperoleh dari beberapa informan seperti dengan melakukan wawancara dan observasi. Alasan peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari suatu informan dengan informan lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu Teknik yang dapat menyatukan perbedaan data agar ditarik kesimpulan yang akurat dan tepat.

Teknik analisis data dalam proposal penelitian ini menggunakan model *Miles Dan Huberman* yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dan sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification* (Sugiyono, 2012:334).

3. Hasil dan Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kepulauan Seribu

Demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Pelabuhan UPPD Pulau Sabira Kepulauan Seribu tentu memerlukan penerapan persyaratan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik. Penerapan persyaratan di Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira Kepulauan Seribu berhubungan dengan indikator-indikator yakni, *Tangibel* (bukti fisik),

Reliability (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.

Diketahui bahwa pembangunan dan perbaikan sistem dan juga infrastruktur di Pelabuhan dinas perhubungan kepulauan seribu khususnya pulau sabira sudah lama direncanakan dan sudah mulai dianggarkan, namun sampai saat ini pembangunan pelabuhan ini belum terealisasi, sehingga pelayanan kepelabuhan UPPD Pulau Sabira masih belum optimal, sehingga masyarakat ataupun wisawatan diharap bersabar dengan system dan pelayanan yang sederhana. Belum terealisasinya pembangunan Pelabuhan Dinas Perhubungan Pulau Sabira menjadi kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Pelabuhan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 09 juli 2023 menunjukkan bahwa indikator bukti fisik bangunan Pelabuhan yang ada saat ini harus segera dilakukan pembangunan, karena itu yang menyebabkan pelayanan Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira tidak efisien dan efektif.

Dinyatakan bahwa sikap petugas cukup baik, cepat respon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian menjelaskan dengan detail dari hal-hal yang berkaitan dengan pelabuhan, sehingga pengguna jasa merasakan kenyamanan. Selain itu, petugas UPPD Pulau Sabira memberikan respon dan juga pelayanan yang positif kepada masyarakat atau pun pengguna jasa Pelabuhan, karena hal itu tentu saja akan menjadi sesuatu yang membuat citra atau pun persepsi yang baik dari masyarakat, walaupun system dan juga Pelabuhan UPPD di Pulau Sabira ini masih jauh dari kata memadai tetapi kita tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Diketahui bahwa pengguna jasa merasa petugas selalu menginformasikan setiap adanya perubahan jadwal keberangkatan kapal dan juga jika ada penumpang yang belum masuk kapal pada saat jam keberangkatan dia selalu tanggap dalam mencarinya, hingga menghubungi via whatsapp dan menghubungi keluarga atau tetangga terdekatnya. Selanjutnya, pengguna jasa merasa bahwa petugas sangat jeli jika melihat penumpang yang kebingungan pasti akan segera di

hampiri dan di tanya apa yang terjadi dan sedang dialami, kemudian jika penumpang mempunyai keluhan mengenai pelayanan atau ada barangnya yang tertinggal, petugas siap membantu mencari sampai barang penumpang tersebut ditemukan.

Diketahui bahwa kapal Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira merupakan pelayanan yang juga memberikan asuransi jiwa kepada pengguna jasa yang terdaftar di dalam manifest penumpang, sehingga masyarakat ataupun pengguna jasa tidak perlu takut ataupun merasa khawatir saat akan menggunakan kapal Dinas Perhubungan di pulau sabira. Kemudian, jika terdapat masalah atau kendala yang dialami pelayanan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira, pengguna jasa perlu melapor dengan menyertakan bukti tarsaksi dan pihak Dishub dengan waktu 12 hari masa kerja akan memproses hal tersebut.

Pengguna jasa merasa senang atas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira karena petugasnya semua sangat ramah, sopan dan juga sigap jika ada penumpang yang merasa kebingungan ataupun kesulitan Ketika berada di Pelabuhan maka petugas akan segera memberikan bantuan dan juga selalu membantu penumpang sehingga menimbulkan rasa empati dan juga sikap peduli yang baik kepada kami pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif dari peneliti. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya kondisi bangunan kantor sudah terlihat tua, ruangan yang sempit, ruangan tunggu yang belum tersedia, sehingga mengakibatkan calon penumpang dan pengunjung pelabuhan harus menunggu di bawah pohon dan rumah warga terdekat, dan juga minimnya wc dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat untuk jadwal keberangkatan kapal yang mengakibatkan pengguna jasa harus

menunggu lama tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Sunyono (2004:16) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.

Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelabuhan Unit Penyelenggara Pelabuhan Daerah (UPPD) Pulau Sabira kepada pengguna jasa Pelabuhan sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat sikap petugas dalam membantu penumpang naik dan turun dari kapal pelayanan Dinas Perhubungan, dan kemauan membantu pengunjung yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses pembelian tiket secara online. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme pelayanan Dinas Perhubungan yang berlaku dalam Pelabuhan sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik. Dalam KemenPan No 58 Tahun 2022, juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan baik dengan memperhatikan aspek tersebut

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan ; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78).

b. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kepulauan Seribu

Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, UPPD Pulau Sabira Kepulauan Seribu didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan berkompoten untuk mengelola pelabuhan yang ada, agar masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut keterangan pengguna jasa, petugas selalu boleh balik untuk melakukakan pengecekan kepada penumpang yang berada di sekitar Pelabuhan untuk memastikan apakah penumpang semua tidak ada yang bingung atau pun merasa kesulitan selama masih berada di sekitar pelabuhan.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa faktor pendukung dari pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira adalah sumber daya manusia yang unggul dan berkompoten untuk mengelola pelabuhan. Diketahui bahwa proses seleksi menjadi faktor kunci dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penerapan dimensi perilaku pelaksanaan di Pelabuhan Pulau Sabira dapat diukur melalui indikator adil dan tidak diskriminatif, serta kesopanan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan. Dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira dapat mengandalkan keunggulan sumber daya manusia yang dimilikinya berperan kunci dalam menopang pelayanan. Tim yang terdiri dari individu yang berpengetahuan luas dan berkompoten di berbagai aspek pengelolaan pelabuhan membentuk fondasi yang kokoh untuk penyelenggaraan pelayanan yang efisien dan berkualitas.

c. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kepulauan Seribu

Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, terdapat beberapa faktor penghambat yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kepulauan Seribu. Menurut keterangan UPPD Dinas Perhubungan Pulau Sabira Kepulauan Seribu, dijelaskan bahwa sarana dan prasarana masih belum memadai. Hal ini dikarenakan belum terselenggaranya pembangunan Pelabuhan, sehingga itu yang membuat fasilitas-fasilitas yang kami gunakan sampai saat ini masih belum memadai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Pelabuhan Dinas Perhubungan Pulau Sabira masih jauh dari standar pelayanan kepelabuhanan. Kondisi bangunan gedung yang sudah tua dan sempit, area dermaga yang masih bercampur dengan kapal nelayan, membuat pelayanan kepelabuhanan dipulau sabira tidak optimal dan terganggu. Bangunan yang sempit dapat menyebabkan keterbatasan ruang untuk menyimpan, mengelola, dan mengkoordinasikan kegiatan pelabuhan. Ini dapat menghambat efisiensi operasional, khususnya jika ada peningkatan aktivitas pelabuhan. Selain itu, bangunan yang tua mungkin memiliki masalah struktural atau keamanan yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat mengakibatkan risiko kecelakaan atau kerusakan lebih lanjut, yang dapat mengganggu operasional pelabuhan. Kapal nelayan yang masih bercampur dengan area dermaga dapat menciptakan hambatan bagi pelayanan pelabuhan. Kegiatan kapal nelayan yang tidak terorganisir dengan baik dapat menghambat proses bongkar muat dan mengakibatkan konflik antara berbagai pihak. Semua hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah membuat Pulau Sabira mengalami keterlambatan dari segi infrastruktur salah satunya mengenai pembangunan pelabuhan. Mestinya pembangunan infrastruktur pelabuhan harus segera di realisasikan dan dilaksanakan, karena pelabuhan mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan perekonomian suatu daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa salah satu indikator penilaian yang digunakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa, diantaranya yaitu ketersediaan informasi elektronik mengenai pembukaan tiket secara online, informasi elektronik berupa jadwal keberangkatan kapal. Indikator yang belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa atau penumpang adalah informasi nonelektronik. Belum tersedianya informasi pelayanan publik berisikan profil pelaksana dan standar pelayanan berupa papan informasi atau spanduk di Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira. Ini Juga sejalan dengan napa yang dikemukakan oleh Firman (2019) terkait perlunya optimalisasi penggunaan layanan berbasis elektronik atau layanan digital dalam layanan publik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya yang telah dipaparkan mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan Di Kepulauan Seribu Pelabuhan UPPD Pulau Sabira maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut (1) Kualitas pelayanan jasa di Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira bisa dikatakan belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang maupun pengunjung yang berada di sekitar Pelabuhan karena hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya perlengkapan dan infrastruktur yang tersedia di sekitar Pelabuhan, sehingga hal ini membuat masyarakat tidak merasa nyaman ketika berada disekitar Pelabuhan, dan belum mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Tentu saja hal ini harus menjadi perhatian bagi Dinas Perhubungan khususnya wilayah Kepulauan Seribu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan, dan (2) faktor pendukung dalam pelayanan jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan juga berkompeten, sehingga hal itu menjadi hal yang positif bagi masyarakat dan juga pengguna jasa yang berada di sekitar pelabuhan. Dengan adanya Pelabuhan Dinas Perhubungan di Pulau Sabira bisa menjadi akses antar penyeberangan antar pulau, sehingga hal itu menjadi daya tarik untuk wisatawan, dan juga dengan adanya Pelabuhan ini bisa meningkatkan ekonomi bagi masyarakat yang berada di pulau sabira. Adapun Faktor penghambat dalam pelayanan jasa Pelabuhan Dinas Perhubungan UPPD Pulau Sabira yaitu dikarenakan kurangnya perhatian dari pemerintah, sehingga membuat Pulau Sabira mengalami keterlambatan dari segi infrastruktur salah satunya mengenai pembangunan pelabuhan. Kemudian juga belum tersedianya informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat ataupun wisatawan, misalnya tidak tersedia informasi profil pelaksana dan papan informasi berisi standar pelayanan disekitar pelabuhan

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009), *Rencana Strategis Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu 2009*, Pemerintah Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.
- Abubakar,K. Nasution & Nurhadiyanto. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara*. Jurnal Teknik Industri , 21(1), 41-50
- Andaru, T. Y., Tarli, T., Silaban, H., Septantyo, D., & Hermawan, A. (2016). PENINGKATAN KESELAMATAN PELAYARAN MELALUI PENATAAN INFRA STRUKTUR DI PELABUHAN KALI ADEM MUARA ANGKE JAKARTA UTARA. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 7(1), 18-30.
- Andriani, S. (2011) *Optimalisasi Waktu Sandar Penyeberangan Merak – Bakahaueni*. *Jurnal Peningkatan Kinerja Pelayanan Kepelabuhan*, 5 (1), 16-22.
- Agus Setiono, B. (2019). Pengaruh Budaya K3 dan Iklim K3 Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pelindo III (Persero) Provinsi Jawa Timur.
- Firman, F., & Rahmawati, R. (2023). Tata Kelola Smart City Dalam Perspektif Collaboratif Governance. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).
- Firman, F. (2019). Evaluasi Kebijakan Sistem E-Kinerja terhadap Aparatur Sipil Negara pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administasi Jakarta Utara. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(2), 132-155.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Lasse, D. A. (2014). Keselamatan pelayaran di lingkungan teritorial pelabuhan dan pemanduan kapal. Jakarta: Raja Grafindo Persada.



JOURNAL OF POLITICS AND
DEMOCRACY STUDIES

PARAPOLITIKA

Journal of Politics and Democracy Studies (JPDS)

Volume 5 Nomor 1, September- Februari 2023

ISSN 2721-771X (Online)

<https://doi.org/10.33822/jpds.v5i1.7703>

<https://ejournal.upnvj.ac.id/pp/>

Mardoko, A., & Widyastuti, H. (2008). Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sipil* "Torsi, 49-59.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabet.

Siswoyo, B. (2017). *Kebutuhan Pengembangan Pelabuhan Laut Jailolo Halmahera Barat*. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19 (1), 14-24

