

Evaluasi Sistem Layanan Pelabuhan 24 Jam di Pelabuhan Balikpapan
Evaluation System Ports Services 24 Hours The Port Balikpapan

Dienda Rieski Pramita dan Teguh Himawan R.

Puslitbang Perhubungan Laut, Badan Litbang Perhubungan

Jl. Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat

e-mail: t_himawan@yahoo.com

Naskah diterima 02 Juli 2014, direvisi 16 Juli 2014, disetujui 29 Agustus 2014

ABSTRAK

Pelaksanaan operasi pelabuhan selama 24 jam dalam 1 hari dan 7 hari dalam seminggu telah dilaksanakan di Pelabuhan Balikpapan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pengoperasian pelabuhan selama 24 jam dalam satu hari dan 7 hari dalam seminggu di Pelabuhan Balikpapan dengan menggunakan 30 variabel penelitian. Penelitian ditujukan kepada perusahaan pelayaran yang berlokasi di Pelabuhan Balikpapan. Analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan menghasilkan nilai CSI sebesar 53,92% dan ini berarti bahwa secara umum kinerja sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan adalah sangat buruk (*very poor*). Variabel aspek pelayanan yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya masih rendah, yaitu pelayanan kepelabuhanan, kesiapan kondisi alur selama 24 jam, ketersediaan telekomunikasi pelayaran selama 24 jam, ketersediaan tambatan petikemas selama 24 jam dan kemudahan dalam menemui pejabat pengambil keputusan pada saat terjadi permasalahan di lapangan. Untuk memperkecil kesenjangan antara harapan dan kondisi yang dirasakan responden, maka perlu dilakukan beberapa perbaikan misalnya dengan Mempersiapkan kondisi alur, kombinasi antara pelayanan arus fisik selama 24/7 dengan pelayanan dokumen on request dengan jam kerja diperpanjang, meningkatkan fasilitas sistem pembayaran, meningkatkan pelayanan dari proses pemeriksaan fisik, mempercepat proses dokumentasi, meningkatkan keamanan, dan meningkatkan koordinasi Instansi Pemerintah.

Kata Kunci: Evaluasi, Pengoperasian Pelabuhan 24 jam, CSI, Pelabuhan Balikpapan

ABSTRACT

Port operation for 24 hours in 7 days has been implemented in Port of Balikpapan. Therefore, the research is aimed to evaluate its operation through 30 variables. This research addressed to the shipping company in Balikpapan. The results of the analyze CSI is 53.92 %. It means that the performance of port services by 24 hours in port Balikpapan is very poor. There fore five aspects to be improved, are port service, acces schamed readiness for 24-hour the availability of telecommunications shipping for 24 hours, the availability of quany side for 24 hours, and the accesbility of decision-makers to meet officials dealy math problems for the field. Variable of port service should be repaired because of the expectations of respondents were angker, but in fact, its quality is still low. Thus, to minimize the gap between expectations and perceived condition of respondents needed some improvements suchas repairs. Prepare of accese chanel, a combination of 24/7 service and request of documents by extended working hours, payment system, show be up drade to improve of physical by cheek process, to accelerate process of documentation, to improve security, and to improve coordination of government agencies.

Keywords: Evaluation, Operation 24 Hours Port, CSI,Port of Balikpapan

PENDAHULUAN

Sistem layanan pelabuhan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu merupakan tindak lanjut dari Keputusan Menteri Keuangan Nomor 504/PMK.04/2009 Tanggal 17 Desember 2009 tentang Pelayanan Kepabebean 24 Jam Sehari dan 7 Hari Seminggu pada Kantor Pabean di Pelabuhan Tertentu, yang secara teknis dijelaskan lebih lanjut dalam Keputusan Direktur Jenderal Nomor 92/BC/2009 Tanggal 30 Desember 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kepabebean 24 Jam Sehari dan 7 Hari Seminggu pada Kantor Pabean di Pelabuhan Tertentu. Program tersebut merupakan salah satu Program 100 Hari Kerja Kabinet Indonesia Bersatu II (Program H-100 KIB II) yang salah satu program kerjanya pada Bidang Perekonomian, Program Nomor P25A2 : Pengoperasian Pelayanan Kepelabuhanan 24 jam per hari dan 7 hari per minggu. Sistem layanan pelabuhan 24 jam diterapkan untuk mendukung peningkatan daya saing perekonomian nasional dan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik di bidang Kepabebean.

Selain itu, pengoperasian pelabuhan 24 jam juga diatur dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang lebih detail dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan, Pasal 97 ayat (2) Peningkatan pengoperasian pelabuhan menjadi pelabuhan yang beroperasi selama 24 jam dapat dilakukan apabila ada peningkatan frekuensi kunjungan kapal, bongkar muat barang, dan naik turun penumpang, serta tersedianya fasilitas keselamatan pelayaran, kepelabuhanan, dan lalu lintas angkutan laut.

Pada mulanya sistem layanan pelabuhan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu mulai diterapkan di empat pelabuhan utama di Indonesia, yaitu; Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, Pelabuhan Belawan Medan, dan Pelabuhan Soekarno-Hatta, Makassar. Pelabuhan Tanjung Perak misalnya telah menerapkan sistem layanan pelabuhan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, namun beberapa hal masih menjadi kendala seperti tidak tersedianya layanan imigrasi dan karantina, perbankan, meteorology selama 24/7. [6]

Kemudian tidak hanya pelabuhan utama saja yang menerapkan sistem layanan pelabuhan 24 jam sehari, akan tetapi pelabuhan kelas satu lainnya seperti Pelabuhan Balikpapan mulai menerapkan sistem tersebut. Pelabuhan Balikpapan merupakan pelabuhan yang diusahakan dan dikelola oleh PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia IV, serta termasuk

dalam kategori 25 pelabuhan strategis di Indonesia. *Hinterland* Pelabuhan Balikpapan meliputi Propinsi Kalimantan Timur dengan luas areal $\pm 2.111.400$ km atau 10,66% dari luas daerah Nusantara seluruhnya.

Dalam *Company Profile* PT. (Persero) Pelindo III Cabang Balikpapan, wilayah Kalimantan Timur memiliki luas 17.292.000 Ha. Dengan hutan produksi seluas 10.340.616 Ha atau 59,80% dan sisanya merupakan hutan lindung sebanyak 21% dan 20% lagi merupakan lahan pertanian, pemukiman penduduk dan lain-lain. Dari 14 provinsi, terdapat 7 kabupaten/kota yang telah saling terhubung dalam Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan 7 provinsi lainnya belum terhubung. Kabupaten/kota yang belum saling terhubung antara lain Kabupaten Bulungan, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, Kabupaten Malinau, Kabupaten Paser, Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kabupaten Tana Tidung [4].

Dalam pengoperasian sistem layanan pelabuhan 24 jam diperlukan adanya peningkatan kinerja operasional pelabuhan, dan kontribusi dari berbagai pihak yang meliputi kepabebean, keimigrasian, karantina, dan pemegang fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran agar kinerja pelabuhan berjalan secara optimal dan terciptanya pelayanan pelabuhan yang efektif dan efisien, sehingga dapat meminimalisir adanya kerugian baik dari segi waktu maupun biaya. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab terhambatnya kinerja sistem pelabuhan komersial di Indonesia adalah batasan geografis, tenaga kerja, kurangnya keamanan, korupsi dan kurangnya sarana dan prasarana pelabuhan [10].

Selain itu, pola pemeliharaan fasilitas dan peralatan yang telah diterapkan saat ini dengan cara menyerahkan kepada pihak ketiga dapat meningkatkan kesiapan operasi alat bongkar muat, namun pihak pelabuhan harus tetap mengadakan pengawasan yang intensif agar untuk jangka panjang peralatan tetap dalam kondisi baik [8].

Hal lain yang dapat dilakukan dalam mendukung sistem layanan pelabuhan 24 jam adalah dengan mengoptimalkan sistem pusat pelayanan satu atap yang sudah diterapkan setiap pelabuhan agar tercipta pengelolaan kepelabuhanan yang baik [1]. Selain itu, penerapansistem *single window* yang dapat membantu pebisnis atau pelaku usaha untuk tidak melakukan pertemuan ke tiap-tiap instansi yang berwenang dandengan mengurangi pertemuan tersebut kendala pada waktu, perijinan dapat diminimalisir[5].

Tentunya manfaat ini sangat dibutuhkan pada eksportir/importir dalam mengirim/mendatangkan barang dari dalam maupun luar wilayah [5].

Penerapan Sistem INSW diharapkan akan dapat memfasilitasi percepatan proses penyelesaian kegiatan *customs release and clearance of cargoes* dalam rangka mewujudkan sistem ASW sebagai instrumen perwujudan ASEAN Economic Community (AEC); menyediakan sistem pelayanan yang mudah, murah, nyaman, aman, dan memberikan kepastian usaha; menciptakan manajemen resiko yang lebih baik; menghilangkan redundansi dan duplikasi data; meningkatkan validitas dan akurasi data; memudahkan pelaksanaan penegakan hukum oleh aparatpemerintah dalam kaitan dengan kegiatan ekspor-impor; meningkatkan perlindungan atas kepentingan nasional dari ancaman yang mungkin timbul karena lalu-lintas barang ekspor-impor; mengoptimalkan penerimaan Negara [3].

Sedangkan bagi Masyarakat Usaha, diharapkan akan dapat memberikan kepastian biaya dan waktu pelayanan; meningkatkan daya saing; memperluas akses pasar dan sumber-sumber factor produksi; mengefektifkan dan mengefisienkan pemanfaatan sumber daya; mendorong tumbuh dan berkembangnya kewirausahaan; mendukung Good Corporate Governance dalam seluruh kegiatan pelayanan eksporimpor [3].

Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah pengoperasian pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan telah berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan “Evaluasi Sistem Layanan Pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan”. Selain itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana Pelabuhan Balikpapan telah memenuhi persyaratan untuk beroperasi selama 24 jam, serta mengidentifikasi permasalahan dalam pengoperasian layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan.

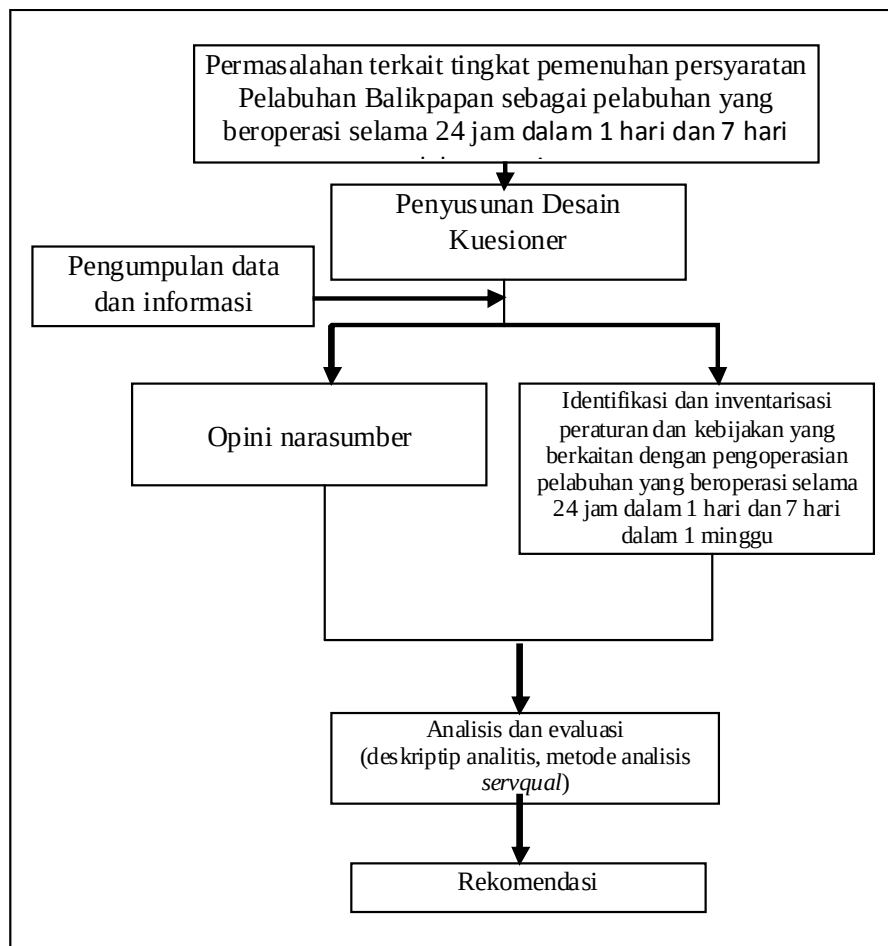
METODE

Alur Pikir Penelitian

Alur pikir penelitian dapat dilihat pada gambar 1.

Metode Pengumpulan Data

Secara umum, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan analisa deskriptif dan analisis customer satisfaction index, dimana pengumpulan data primer meliputi pengamatan lapangan di pelabuhan yang menjadi obyek survei dengan melakukan checklist terhadap ketersediaan fasilitas yang disyaratkan dan



Gambar 1. Alur Pikir Penelitian

data opini responden terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Balikpapan yang dirasakan saat ini dibandingkan dengan harapan yang responden inginkan. Responden merupakan perusahaan pelayaran atau perusahaan jasa angkutan barang (*freight forwarder*) yang berlokasi di Kota Balikpapan. Dimana populasi responden adalah seluruh perusahaan pelayaran atau perusahaan jasa angkutan barang (*freight forwarder*) yang berlokasi di Kota Balikpapan, dengan ukuran atau jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 20 perusahaan pelayaran [7] dan metode penarikan sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan *metode purposive sampling*. Pengumpulan data sekunder meliputi data-data dari sumber terkait yaitu dari Adpel, Otoritas Pelabuhan, PT. Pelindo, Ditjen Perhubungan Laut, serta instansi terkait lainnya. Lokasi survei adalah Pelabuhan Balikpapan.

Metode Analisis

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana dalam melakukan analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis *customer satisfaction index*.

1. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Sebelum dilakukan analisis CSI, terlebih dahulu dilakukan analisis "*Importance-Performance*". Analisis "*Importance-Performance*" merupakan alat analisis yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan seperti pada gambar 2.

a. Importance Analysis

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan *skala Likert*.

b. Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat

kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan *skala Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- 1) Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- 2) Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- 3) Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- 4) Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- 5) Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut diatas, digunakan *Importance-Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997).[8] Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots\dots\dots (1.1)$$

dengan:

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti [8].

Adapun empat kuadran dalam model *Importance-Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

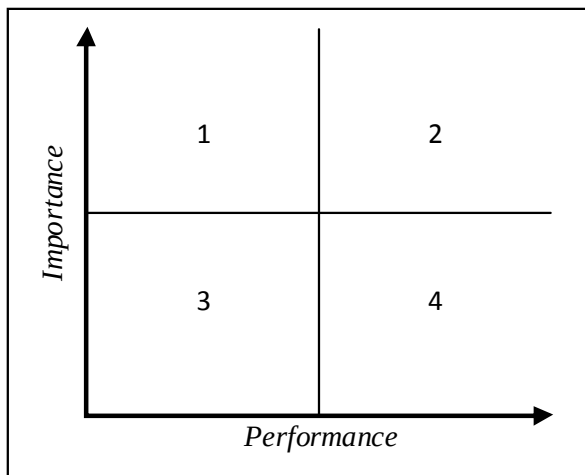
Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga,

konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.



Gambar 2. Kuadran Importance - Performance Grid

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*)

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut: Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance*

score) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%; Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*; Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*; Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei

Tabel 1.

Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X = 64\%$	Very Poor
$64\% < X = 71\%$	Poor
$71\% < X = 77\%$	Cause For Concern
$77\% < X = 80\%$	Border Line
$80\% < X = 84\%$	Good
$84\% < X = 87\%$	Very Good
$X > 87\%$	Excellent

Sumber: www.leadershipsafactors.com [10]

lapangan diketahui bahwa sebagian besar responden (56%) adalah perusahaan pelayaran yang memiliki kapal kurang dari 5 unit, 22% lainnya perusahaan dengan lebih dari 20 kapal. 11% responden merupakan perusahaan kapal yang memiliki 16-20 kapal dan 11% lainnya merupakan perusahaan dengan 5-10 kapal. Dari keseluruhan responden, 89% merupakan perusahaan pelayaran yang melayani pelayaran dalam negeri dan sisanya sebanyak 11% merupakan perusahaan pelayaran yang melayani pelayaran baik dalam dan luar negeri.

Komposisi responden berdasarkan jenis muatan adalah 45% responden merupakan perusahaan pelayaran yang mengangkut general cargo, 22% mengangkut curah kering, 22% mengangkut jenis muatan di luar jenis muatan yang disebutkan, sedangkan 11% lainnya merupakan responden yang mengangkut container atau petikemas. Kemudian, komposisi responden berdasarkan frekuensi sandar kapal di Pelabuhan Balikpapan adalah 34% responden merupakan perusahaan pelayaran dengan frekuensi sandar kapal kurang dari 4 kali selama 1 bulan, 33% responden merupakan perusahaan pelayaran dengan frekuensi sandar sebanyak lebih dari 16 kali, 22%

merupakan perusahaan pelayaran dengan frekuensi sandar sebanyak 4 sampai dengan 8 kali, dan 11% merupakan perusahaan pelayaran dengan frekuensi sandar sebanyak 9 sampai 12 kali selama 1 bulan di Pelabuhan balikpapan.

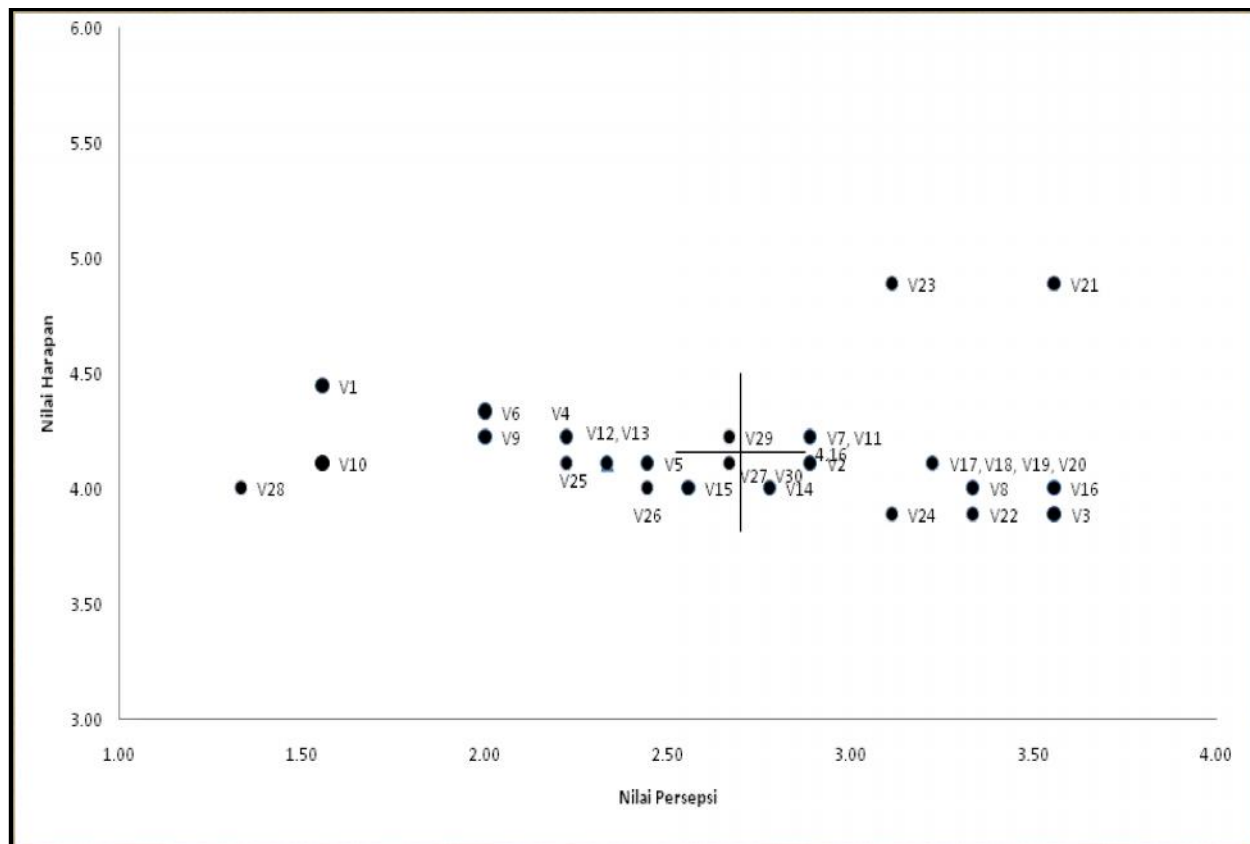
Selanjutnya dalam proses analisis, diuraikan mengenai kinerja sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan melalui Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kinerja sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan adalah sangat buruk (*very poor*). Namun ada beberapa aspek pelayanan yang harus dipertahankan prestasinya, karena kualitas kinerja dan harapan responden tinggi. Sedangkan beberapa variabel lainnya aspek pelayanan yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya masih rendah. Secara lebih rinci dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

24 jam (V6);

4. Ketersediaan tambatan petikemas selama 24 jam (V9);
5. Kemudahan dalam menemui pejabat pengambil keputusan pada saat terjadi permasalahan di lapangan (V29).

Sedangkan aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan jasa pemanduan meliputi kapal pandu, kapal tunda, dan kapal kepil selama 24 jam (V7);
2. Ketersediaan pelayanan CIQ selama 24 jam (V11);
3. Ketersediaan pelayanan kepelabuhanan selama 24 jam dengan cepat dan tepat (V21);
4. Ketepatan SDM operasional dalam pengambilan keputusan atas permasalahan yang terjadi di lapangan di luar jam kerja pada umumnya (V23).



Gambar 3. Hasil Pemetaan Nilai Persepsi dan Harapan Responden

Dari gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa aspek pelayanan yang harus diperbaiki oleh Pelabuhan Balikpapan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan kepelabuhanan (V1);
2. Kesiapan kondisi alur selama 24 jam (V4);
3. Ketersediaan telekomunikasi pelayaran selama

Dari hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai CSI sebesar 53,92% (*very poor*) dan ini berarti bahwa secara umum kinerja sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan yang dirasakan oleh responden (*freight forwarder* di Balikpapan) adalah sangat buruk (*very poor*). Sistem layanan Pelabuhan selama 24 jam di

Pelabuhan Balikpapan meliputi: Pelayanan Kapal, Pelayanan Barang, Pelayanan Terminal Penumpang dan Pelayanan Jasa Lainnya seperti: pelayanan air bersih, pelayanan listrik, pelayanan telepon.

Jasa kepelabuhanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan kemudahan kepada perusahaan pelayaran yang berkeinginan untuk mengajukan permintaan berupa pelayanan PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang) melalui pelayanan berbasis WEB. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada pengguna jasa kepelabuhanan dengan memanfaatkan teknologi internet sehingga pengguna jasa dapat mengajukan permohonan pelayanan jasa kapal dimana saja dan kapan saja. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada pelanggan dan sekaligus dapat dijadikan alat kontrol/pengawasan bagi perusahaan pengguna jasa dengan leluasa dapat mengajukan permintaan ke Pusat Pelayanan Satu Atap secara elektronik.

Adapun pelayanan jasa kapal yang telah berbasis Web diantaranya : Pemberitahuan Kunjungan kapal (PKK)/Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP). Dokumen PKK/RKSP ini dapat diajukan pelanggan ke pelabuhan untuk permohonan penyandaran kapal yang telah on-line dengan instansi yang ada di pelabuhan. Dokumen PKK merupakan informasi awal yang disampaikan pelanggan untuk perencanaan dalam pengajuan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang. (PPKB) untuk penetapan penyandaran kapal di pelabuhan.

Dokumen PPKB merupakan salah satu dokumen yang dijadikan Port Single Administration Document (PSAD) dalam sistem *Nasional Single Window* (NSW). Pemanfaatan teknologi informasi sangat berperan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional kepelabuhanan. Pengguna jasa dapat dengan mudah dan cepat melakukan permintaan pelayanan dan transaksi pembayaran melalui sistem komputer yang diterapkan. Pertukaran data secara elektronik (*electronic data interchange*) dalam proses pertukaran data telah mampu mempercepat proses pelayanan dokumen sehingga dapat membantu kelancaran arus kapal dan barang di Pelabuhan Balikpapan.

Pengajuan PPKB yang berbasis web ini tidak hanya dapat dilakukan dari tempat pelanggan, manajemen dapat memanfaatkan teknologi wireless dengan coverage area hotspot outdoor di sekitar Kantor Pelabuhan Balikpapan. Artinya pengguna jasa dapat dengan leluasa mengakses permintaan pelayanan melalui komputer notebook pelanggan disekitar pelabuhan melalui *web base*.

Pada proses pengawasan kegiatan bongkar muat, peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan penempatan petugas operasional baik untuk petugas Supervisi Operasi dan Petugas Pangkalan yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan monitoring kegiatan bongkar muat barang, mengatasi hambatan/kendala terhambatnya kegiatan bongkar muat serta melakukan koordinasi di lapangan agar kegiatan bongkar muat berjalan dengan baik dan optimal. Selain itu, untuk mengantisipasi terjadinya hambatan/kendala dalam melakukan kegiatan bongkar muat dapat dilakukan melalui sambungan telepon tertentu tanpa harus bertemu langsung dengan pejabat pengambil keputusan.

Telekomunikasi pelayaran termasuk variabel yang dipandang responden harus ditingkatkan kualitasnya, misalnya dengan cara perawatan alat-alat telekomunikasi secara berkala, penyediaan alat telekomunikasi pelayaran terkini dan sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini. Pelayanan 24/7 di pelabuhan sangat tergantung pada semua pihak yang terkait dengan pelayanan jasa kepelabuhanan tidak hanya pada kesiapan operator terminal semata, tetapi juga semua instansi pemerintah terkait maupun unsur terkait lainnya dalam pelayanan jasa kepelabuhanan, mulai dari melakukan koordinasi dengan Organda Angsupel terkait dengan penyediaan armadanya untuk beroperasi 24 jam, para asosiasi mitra kerja/usaha.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, beberapa kendala sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan adalah ketersediaan gudang dan lapangan di luar pelabuhan (lini 2) yang beroperasi selama 24 jam sehingga untuk mengantisipasi hal tersebut harus disediakan gudang dan lapangan di area pelabuhan sebagai gudang/lapangan transit. Selain itu, unit atau instansi layanan pelabuhan seperti perbankan, badan karantina (Kementerian Pertanian), dan ketersediaan alat bongkar muat serta tidak bersedianya TKBM bekerja 24 jam menjadi beberapa faktor yang dianggap tidak mendukung layanan sistem pelabuhan 24 jam.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai CSI sebesar 53,92% dan ini berarti bahwa secara umum kinerja sistem layanan pelabuhan 24 jam di Pelabuhan Balikpapan adalah sangat buruk (*very poor*). Kemudian, dari hasil pemetaan nilai persepsi dan harapan responden, hanya ada 5 (empat) variabel aspek pelayanan yang harus diperbaiki, karena harapan responden terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataannya kualitasnya

masih rendah, yaitu pelayanan kepelabuhanan, kesiapan kondisi alur selama 24 jam, ketersediaan telekomunikasi pelayaran selama 24 jam, ketersediaan tambatan petikemas selama 24 jam dan kemudahan dalam menemui pejabat pengambil keputusan pada saat terjadi permasalahan di lapangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Laut, dan instansi terkait yang telah memberikan data primer dan sekunder yang diperlukan guna penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ezzedin, Erfina F, 2004, Analisis Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia I Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan, Universitas Sumatera Utara, Medan;
- [2] Oliver, Richard L, 1997. Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc. New York;
- [3] Pulungan, 2011, Penerapan Sistem INSW Terkait Dengan Prosedur Kepabeanan dan Dampaknya Bagi Perdagangan Ekspor-Impor di Indonesia, Universitas Sumatera Utara, Medan;
- [4] Puslitbang Perhubungan Laut, 2012, Penelitian Pelayanan Angkutan Laut Antar Kabupaten/Kota Dalam Provinsi di Kawasan Timur Indonesia, Badan Litbang Perhubungan, Jakarta;
- [5] Prasetyo, Rangga, 2011, Latar Belakang Pembentukan Indonesia National Single Window (Insw) Dalam Rangka Komunitas Ekonomi Asean 2015, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jogjakarta;
- [6] Pramita, Dienda R, 2011, Kajian Kelayakan Pengoperasian Pelabuhan 24/7 di Pelabuhan Tanjung Perak dan Hambatannya, Jurnal Penelitian Transportasi Laut Vol 13 No 3, Jakarta;
- [7] Sekaran, U, 2003, *Research Methods for Business A Skill Building Approach*, 4th Edition, John Wiley & Sons, United Kingdom;
- [8] Soeharto, 2003, Kajian Terhadap Fasilitas Peralatan Bongkar Muat Barang Pada Terminal Peti Kemas di Pelabuhan Tanjung Emas, Semarang;
- [9] Supranto., J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta;
- [10] Wibowo, H, 2010, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, Master Thesis Program Pasca Sarjana Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro, Semarang;
- [11] www.leadershipsfactors.com. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI. Download pada tanggal 17 Februari 2013, pukul 11.00 WIB.

