

**EFISIENSI PELAYANAN PERIZINAN PADA  
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
PELABUHAN KELAS II PALEMBANG  
(Studi Kasus pada Bagian Lalu Lintas Angkutan Laut  
dan Usaha Kepelabuhanan)**

**Farid Wadji**<sup>\*1</sup>

**Herwan Rasyid**<sup>\*2</sup>

**Ali Sadikin**<sup>\*3</sup>

**M. Senen Har**<sup>\*4</sup>

Manajemen, STIE APRIN Palembang

Manajemen, STIE APRIN Palembang

*Email : faridwadji30@gmail.com*

*herwanrasyid@gmail.com*

*stieaprin.ali2020@gmail.com*

*senen.stieaprin@gmail.com*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efisiensi pelayanan perizinan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dengan studi kasus pada bagian lalu lintas Angkutan laut dan Usaha Kepelabuhanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan telaah dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat perbandingan antara biaya standar waktu penyelesaian jauh dari ketentuan, standar biaya izin masih sangatlah tinggi dalam pemanfaatan teknologi yang tentunya dimiliki oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, kurang mendukungnya pekerjaan pelayanan izin baik pekerjaan administrasi maupun lapangan, formalitas sistem dan prosedur masih juga dirasakan kurang ataupun rendah, tapi variabel kemampuan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan.

**Kata Kunci:** *efisiensi pelayanan, kinerja pelayanan, evaluasi pelayanan*

**PENDAHULUAN**

Setiap pemerintah daerah memiliki ciri khas persoalan yang berbeda-beda. Hal ini, dapat dilihat pada salah satu daerah di Sumatera Selatan, yaitu Pemerintah Daerah Kota Palembang. Kota Palembang merupakan daerah yang cukup potensial untuk mampu menerapkan paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan daerah akan memberikan satu persoalan yang serius yakni dalam hal persoalan tertib lalu lintas khususnya mengenai pelayanan Perizinan di bidang Keselamatan dan Keamanan Pelayaran dan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

Tingkat efisiensi pelayanan perizinan yang di laksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tergolong masih sangat rendah, ini dapat dilihat dari indikator efisiensi itu sendiri yaitu indikator biaya dan waktu. Indikator efisien biaya menunjukkan bahwa standar biaya yang dibayarkan

sangatlah mahal dengan realisasi atau kenyataan yang ada, demikian juga indikator efisien waktu juga menunjukkan bahwa standar waktu setiap izin sampai selesai dibutuhkan maksimal 5 -14 hari kerja terhitung permohonan dimasukkan. Akan tetapi hal ini sesuai dengan realisasi atau kenyataan yang ada jauh dari kenyataan standar yang digariskan tersebut. Dari kenyataan tersebut bagaimana pelayanan dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang ada sangatlah mahal dan waktu dalam penyelesaiannya juga lama baru sampai pada pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya.

Fenomena ini memberikan bahwa pelayanan perizinan pelayanan masih dirasakan kurang efisien walaupun ada harapan untuk melakukan perbaikan dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tersebut haruslah lebih baik, seperti melakukan perubahan terhadap kedua indikator efisiensi tersebut yaitu biaya dan waktu misalnya memberikan pelayanan dengan waktu yang relatif cepat dan memberikan biaya pelayanan yang relatif terjangkau oleh masyarakat. Semuanya ini tujuannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bisa memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

### **2. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut.

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

- d. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- e. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 3. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Ratminto manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik.

### 4. Model Manajemen Pelayanan

#### a. Model Manajemen pelayanan segitiga pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pengguna jasa, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai.

#### b. Konsep Efisiensi Pelayanan

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap (Kumorotomo, 1996). Demikian juga menurut Salim & Woodward (1992) melihat kinerja organisasi pelayanan publik berdasarkan pertimbangan indikator-indikator efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan.

#### c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Pelayanan Publik

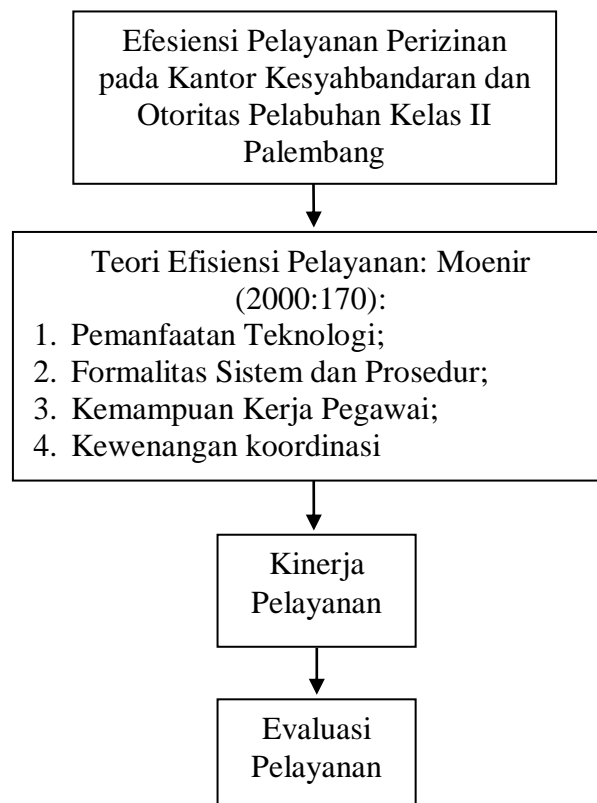
Dwiyanto (2002:81), berpendapat bahwa indikator yang berpengaruh terhadap efisiensi itu sendiri adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya kendala internal, meliputi :
  - a. Peralatan pendukung;
  - b. Kualitas sumber daya manusia (SDM);
  - c. Koordinasi antar unit.
- 2) adanya kendala eksternal, meliputi :
  - a. Kelengkapan dokumen;
  - b. Pengguna jasa yang tidak kooperatif;

c. Koordinasi antar instansi.

## KERANGKA PENELITIAN

Dari pembahasan tentang teori-teori diatas baik teori tentang efisiensi itu sendiri dan pembahasan teori faktor yang mempengaruhi terhadap efisiensi pelayanan perizinan yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dan untuk lebih rincinya akan digambarkan dalam bagan hubungan antar variabel dibawah ini :



**Gambar 2.1. Kerangka Penelitian**

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sebagaimana Nazir (1988:63) mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Adapun penelitian deskriptif ini ditujukan untuk melakukan pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, dimana penelitian ini mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta tetapi tidak mengadakan pengujian hipotesa (Singarimbun, 1989:4-5).

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, penulis menjelaskan dan dapat memberikan gambaran permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan efisiensi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

## 2. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam sebuah penelitian karena berdasarkan data yang diperoleh akan mengarahkan peneliti dalam memberikan kesimpulan terhadap fenomena yang dicermati. Oleh karena beragamnya sumber data yang bisa diperoleh maka validitasnya juga bisa sangat beragam. Memperhatikan hal tersebut maka untuk penelitian ini mempergunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan telaahan dokumentasi.

Pada penelitian ini jenjang pendidikan formal digunakan sebagai acuan dalam menentukan kemampuan kerja. Semakin tinggi jenjang pendidikan formal yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula kemampuan kerjanya. Hal ini akan berpengaruh terhadap penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

## 3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan teknis analisis kualitatif, yaitu suatu analisis yang tidak menggunakan instrumen statistik. Dalam pemecahan masalah yang diteliti dan memerlukan data primer dan sekunder tersebut, maka semua data-data tersebut dihimpun, dan selanjutnya disusun untuk dianalisis dan diinterpretasikan, yang kemudian ditarik suatu kesimpulan yang logis sebagai hasil penelitian, sehingga akan memperoleh kejelasan dan diyakini mengandung suatu kebenaran.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang

Kantor Syahbandar adalah Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di Pelabuhan yang melaksanakan fungsi Keselamatan dan Ketertiban Pelayaran serta Pengawasan dan Penegakan Hukum dibidang Pelayaran.

Wilayah Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang adalah perairan sungai dengan luas termasuk DLKR dan DLKP  $\pm 2.400$ NM Boombaru sebagai Induk Pelabuhan. Jarak Pilot Station ke Pelabuhan Induk adalah  $\pm 65$ NM.

Dengan luasnya wilayah kerja yang dimiliki kantor KSOP Kelas II Palembang ini tentunya memiliki jenis dan tingkat kerawanan wilayah yang berbeda. Dari berbagai data dan laporan yang ada masih sering terjadi pencurian lampu mecusuar, orang naik kekapal tanpa tujuan yang jelas, pemasangan jaring/zero-zero penangkap ikan yang mengganggu alur pelayaran.

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang menyelenggarakan fungsi :

- a) Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;
- b) Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
- c) Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar;
- d) Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritime dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- e) Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hokum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- f) Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tariff untuk ditetapkan Menteri;
- g) Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta Sarana Bantu Navigasi Pelayaran;
- h) Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di Pelabuhan;
- i) Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
- j) Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan; dan

- k) Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hokum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

### 3. Hasil Penelitian

Dalam melakukan pelayanan perizinan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tidak terlepas pada salah satunya adalah kewenangan yang ada padanya untuk melakukan koordinasi dengan instansi lainnya, yang ada kaitannya dengan pelayanan perizinan. Ini semuanya karena sifatnya terpadu, yang artinya dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang yang dengan sendirinya melakukan koordinasi dengan instansi terkait.

Suatu yang mustahil dapat menciptakan efisiensi pelayanan tanpa dukungan tersebut diatas. Oleh karena itu pemanfaatan pemanfaatan teknologi organisasi, formalitas sistem dan prosedur, kemampuan kerja pegawai dan kewenangan koordinasi yang merupakan faktor organisasi harus dapat terpenuhi dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang baik, sedangkan dari kepuasan pengguna jasa merupakan faktor yang dapat menentukan efisien tidaknya suatu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dalam menyelesaikan perizinan.

Untuk mewujudkan efisiensi pelayanan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang harus dapat menciptakan kondisi pada tingkat kepuasan pengguna jasa, disamping faktor lain seperti yang disebutkan diatas juga perlu ditingkatkan, karena untuk menentukan efisiensi pelayanan tidak terlepas dari faktor kepuasan pengguna jasa yang mengurus izin.

Dari 4 (empat) variabel yang ada, pertama tingkat ketepatan waktu penyelesaian izin pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang masih rendah, kedua penetapan biaya pengurusan izin belum transparan secara keseluruhan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa menyebabkan kurang puasnya pengguna jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, ketiga Sehubungan dengan peralatan yang dimiliki oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dalam jumlah terbatas dan kondisi yang sederhana, maka pekerjaan yang dihasilkan juga akan sederhana. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dalam menyelesaikan izin menunjukkan belum efisien.

Keempat, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang masih perlu memperbaiki dan meningkatkan lagi pelayanan yang ada sehingga terciptalah kualitas pelayanan perizinan yang efisien pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang masih perlu memperbaiki dan meningkatkan lagi pelayanan yang ada yaitu memberikan kejelasan prosedur yang dapat dimengerti

oleh masyarakat khususnya para pengguna jasa, maka terciptalah kualitas pelayanan perizinan yang efisien dan efektif pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

Kelima, ditemukan bahwa kemampuan kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang cukup efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi organisasi yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang belum begitu optimal dan belum adanya pengaruh perkembangan teknologi terhadap upaya untuk peningkatan efisiensi pelayanan perizinan yang tentunya berpengaruh kepada kepuasan pengguna jasa atau masyarakat dalam mengurus izinnya,

Kemampuan kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang cukup efektif dan efisien.

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang akan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa yang mengajukan permohonan untuk memperoleh izin tersebut akan ditentukan dari 2 (dua) faktor, yaitu :

### a. **Perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu penyelesaian**

Sebagaimana diuraikan bagian tulisan sebelumnya bahwa untuk memperoleh izin ditetapkan waktu penyelesaian selama empat belas hari kerja, terhitung sejak pengguna jasa mengajukan permohonan sampai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang menyerahkan berkas izin yang sudah selesai. Apabila izin yang diajukan selesai sebelum atau paling lambat selama empat belas hari kerja, maka dikatakan penyelesaian izin tepat waktu, sedangkan penyelesaian izin tersebut lebih dari empat belas hari kerja, maka dikatakan penyelesaian tidak tepat waktu.

Sesuai dengan data yang penulis peroleh, bahwa izin yang diselesaikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tidak semuanya tepat waktu, hal tersebut terbukti dari tanggal penerimaan berkas dari pengguna jasa dengan tanggal yang tercantum pada berkas izin yang selesai adalah sangat jauh berbeda.

Pada bulan Nopember 2021 dari jumlah 3 lembar berkas yang mengajukan izin dibulan Agustus dan September 2021 yang selesai izinnya sebelum tanggal 15 Nopember 2021 sebanyak 3 lembar. Demikian juga dengan bulan Desember 2021 dari jumlah 2 lembar berkas yang mengajukan izin dibulan Oktober 2021 yang selesai izinnya sebelum tanggal 28 Desember 2021 sebanyak 2 lembar. Juga pada bulan Januari 2022 dari jumlah 2 lembar berkas yang mengajukan izin di bulan Oktober dan Nopember 2021 dan selesai izinnya sebelum 19 Januari 2022 sebanyak 2 lembar serta 1 lembar izin sampai saat ini izinnya belum keluar. Untuk bulan Februari 2022 dari jumlah 3 lembar berkas izin yang mengajukan dibulan Februari 2022 dan sampai saat ini belum keluar izinnya. Dan Untuk bulan Maret 2022 dari jumlah 3 lembar berkas izin yang mengajukan dibulan Maret 2022 dan sampai saat ini belum keluar izinnya. Untuk lebih jelasnya akan disajikan didalam tabel berikut ini :



**Tabel 4.1. Daftar Penyelesaian Izin Terminal Khusus dari Bulan  
Nopember 2021 s/d Maret 2022**

No.	Bulan	Jumlah Izin	Waktu Penyelesaian		
			Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tidak Selesai
1.	Nopember	3 lembar	0 lembar	3 lembar	0 lembar
2.	Desember	2 lembar	0 lembar	2 lembar	0 lembar
3.	Januari	3 lembar	0 lembar	2 lembar	1 lembar
4.	Februari	3 lembar	0 lembar	0 lembar	3 lembar
5.	Maret	3 lembar	0 lembar	0 lembar	3 lembar
	Jumlah	14 lembar	0 lembar	7 lembar	7 lembar

Sumber : Diolah dari hasil Penelitian.

Data tersebut menunjukkan bahwa izin yang diajukan pengguna jasa pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang semuanya tidak dapat diselesaikan tepat waktu yang ditentukan. Dari jumlah 14 lembar berkas izin yang diproses Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dan Kantor Direktorat Kepelabuhanan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut selama 5 bulan, sebanyak 7 lembar berkas izin yang selesai tidak tepat waktu.

**b. Perbandingan antara tingkat standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan pengguna jasa**

Tingkat perbandingan antara standar biaya dibandingkan dengan realisasi biaya yang dibayar oleh pengguna jasa adalah sangat jauh dan menimbulkan kesenjangan. Hal ini sangatlah mengkhawatirkan bagi pengguna jasa dan menimbulkan keengganan nantinya untuk memilik mengurus izin, apalagi hal ini sangatlah membebankan bagi pengguna jasa sendiri.

Dari hal tersebut diatas bahwa tingkat biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa dirasakan sangat tinggi mungkin juga disebabkan oleh banyaknya pengeluaran atau tips yang diberikan oleh pengguna jasa tersebut sewaktu mengurus izin yang dibutuhkan. Hal ini dapat didukung dari hasil Hasil wawancara penulis dengan salah seorang pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

Selanjutnya mengacu dari uraian tersebut diatas, banyak terjadi hal-hal yang menyebabkan kurang puasnya pengguna jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, disamping itu terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tersebut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

- Dari kedua indikator efisiensi yaitu tingkat perbandingan antara tingkat standar waktu dengan waktu penyelesaian izin dan tingkat perbandingan standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan pengguna jasa menunjukkan bahwa standar waktu penyelesaian jauh dari ketentuan demikian juga standar biaya izin masih sangatlah tinggi sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang masih rendah.

- b. Didalam pemanfaatan teknologi yang tentunya dimiliki oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, juga kurang mendukung pekerjaan pelayanan izin baik pekerjaan administrasi maupun lapangan. Hal ini terlihat dari kondisi peralatan baik administrasi maupun lapangan menunjukkan jumlah peralatannya terbatas dan kondisinya yang sederhana.
- c. Dari formalitas sistem dan prosedur masih juga dirasakan kurang ataupun rendah. Ini dilihat adanya kekurang jelasan terhadap informasi pelayanan dan juga prosedur yang ada juga masih dirasakan panjang dan berbelit-belit, ini mengakibatkan pelayanan perizinan yang ada bagi pengguna jasa masih sulit dijangkau dan dirasakan.
- d. Dalam hal kemampuan kerja pegawai yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dirasakan cukup baik, ini tergambar dari adanya dukungan pendidikan formal dan nonformal yang disandang oleh Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, juga relevansinya pendidikan nonformal tersebut dapat mendukung pekerjaan pegawai yang ada. Kendati hal ini cukup baik, akan tetapi tidak begitu banyak memberikan dampak terhadap pelayanan izin tersebut.
- e. Pada kewenangan koordinasi yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang juga terlihat lemah, ini terlihat dari dukungan dari atasan, seajar maupun bawahan yang ada masih kurang jelas terlihat, baik tugas pokok dan fungsi, dan juga kewenangan dan tanggung jawab juga kurang begitu jelas. Hal ini mengakibatkan pada pelayanan perizinan tersebut yang semakin sulit dan membawa dampak kurang efisien terhadap pengguna jasa dalam menerima layanan perizinan.
- f. Masih kurang optimalnya Pelayanan perizinan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang yang disebabkan oleh kuantitas dan kualitas pegawai yang kurang serta masih banyaknya prosedur yang harus di tempuh sehingga faktor kepuasan pengguna jasa dalam mengurus izin masih belum efektif.

## 2. Saran

- a. Tingkat standar waktu dengan waktu penyelesaian izin dan tingkat perbandingan standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan pengguna jasa perlu dievaluasi kembali sehingga ke depannya waktu penyelesaian izin semakin cepat dengan biaya sekecil-kecilnya.
- b. Didalam pemanfaatan teknologi organisasi dalam mendukung pekerjaan baik itu pekerjaan administrasi maupun lapangan perlu kiranya adanya kelengkapan peralatan yang mengikuti perkembangan sebagai pendukung utama bagi pekerjaan terutama pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
- c. Formalitas sistem dan prosedur yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang perlu kiranya pusat pelayanan informasi yang bertugas untuk menginformasikan pengguna jasa ataupun masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan yang ada, baik itu berupa sarana informasi penyuluhan maupun prasarana penyampaian keluhan, aspirasi, saran dan kritik. Hal ini tidak sebatas pada Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang saja, bila perlu turun kelapangan secara langsung memberikan informasi tersebut terhadap masyarakat apalagi pengguna jasa. Ini tujuannya juga dapat mempersingkat prosedur didalam kepengurusan perizinan.

- d. Juga dalam kemampuan kerja pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya sebaiknya diberikan hal seperti pemberian reward dan punishment. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang dapat memberikan sanksi yang tegas apabila ada yang melanggar yaitu dengan memberikan sanksi kepada pegawai yang nyata-nyata menghambat proses penyelesaian izin, demikian juga sebagai atasan juga tidak asal mengeluarkan sanksi dia juga lebih konsekuen terhadap peraturan yang dia keluarkannya. Dan juga apabila ada pegawai yang memberikan kontribusi baik terhadap pelayanan, atasan juga memberikan penghargaan yang setimpal, supaya nantinya para pegawai lebih termotivasi dan semangat dalam melakukan pekerjaannya.
- e. Koordinasi yang ada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang juga terlihat lemah, sehingga dupandang perlu ditingkatkan koordinasi yang lebih intensif dengan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Insan Maritim yang ada di Prov. SUMSEL.
- f. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang masih perlu memperbaiki dan meningkatkan lagi pelayanan yang ada yaitu dengan memberikan kejelasan informasi dan prosedur yang dapat dimengerti oleh masyarakat khususnya para pengguna jasa, sehingga dapat tercipta kualitas pelayanan perizinan yang efisien dan efektif di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abeng, Tanri, 2000, *Managing atau Chaous?: Tantangan Globalisasi dan Ketidakpastian*, Penerbit Institut Pembelajaran Manajemen dengan Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bernardin, H. John & Joice E. A. Russel, 1993, *Human Resource Management: An Experimental Approach*, New York, McGraw-Hill, Inc.
- Bird M, Richard, Vaillancourt Francois, *Desentralisasi Fiskal Di Negara-negara Berkembang*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Devas, Nick Brian Binder, Anne Booth, Kenneth Davey and Roy Kelly, 1989, *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*”, (terjemahan oleh Masri Maris), UI-Press, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, Identifikasi Isu Strategis dan Pengembangan Rencana Organisasi, Yokyakarta, 1995.
- Joewono, Soehardiman, *Pokok-Pokok Komunikasi Administrasi* , Balai Pembinaan Administrasi UGM, Yokyakarta, 1972
- Meter, Donalds, Van and Carl E. Van Horn, 1975, “The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework” in *Administration and Society*, Beverly Hill, Sage Publication.
- Moleong, Ixey J, 2000, *Metodologi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, 1991 *Pembangunan Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia.
- Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 1998

- Sidik Mahfud, 2001. *Pembangunan Keuangan Pusat Dan Daerah Dalam Proses Otonomi Daerah, Dalam Workshop Manajemen Penerimaan Daerah*, Yogyakarta.
- Sugandha, Dann, *Koordinasi : Alat Pemersatu Gerak Administrasi*, Intermedia, Jakarta, 1988
- Stoner, James A.F, *managemen*, Prentice-Hall of India, New Delhi, 1982, Second Edition
- Wahab, Solichin Abdul, 1997, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Waluyo, Wirawan, 2000. *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, cetakan kedua, Jakarta.
- Wibawa, Samodra, dkk, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994
- Wijaya, A.W, *Ilmu Komunikasi, Pengertian Studi*, Bina Aksara Bandung, 1986.