

RESPONSIVITAS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SAPE KABUPATEN BIMA

Hermansah¹, Ahmad Yamin^{2*}, dan Geatriana Dewi³

¹Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

²Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

³Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

Corresponding author: ahmad.yamin@uts.ac.id

ABSTRAK

Dalam mewujudkan pelayanan jasa kepelabuhanan yang baik kepada masyarakat ataupun pengguna jasa yang membutuhkan, perlu proses yang teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan. Seperti yang terjadi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Sape Kabupaten Bima, terkait kurangnya sosialisasi langsung dari pihak syahbandar kepada para pengguna jasa mengenai SOP yang ada misalnya sosialisasi masalah biaya kunjungan kapal, serta tidak tersedianya fasilitas kotak saran sehingga membuat pengguna jasa susah dalam menyampaikan keluhannya. Tujuan Penelitian Untuk 1) mendeskripsikan kemampuan Pegawai dalam merespon pengguna jasa Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape. 2) Untuk mendeskripsikan ketepatan dan kecermatan Pegawai dalam melayani pengguna jasa Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape 3) Untuk mendeskripsikan Kemampuan Menanggapi Keluhan Sumber daya manusia dalam Melayani Pengguna Jasa Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Teknik analisis data di dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis atas jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang sudah didapat dari informan setelah dianalisis kembali dan belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap ideal. Hasil penelitian 1) Mengenai waktu pelayanan ditanggapi baik oleh beberapa pengguna jasa bahwa ketepatan waktu pemberian pelayanan sudah baik, prosedur yang ada tidak berbelit-belit serta sesuai dengan SOP yang ada; 2) Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelabuhan dalam melayani para pengguna jasa, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan; 3) Menurut pengguna jasa pelabuhan untuk Penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas kantor, dan penanganan keluhan keamanan khususnya area kantor kesyahbandaran sudah baik. Kesimpulan dari tesis ini adalah 1) pelayanan pelabuhan sudah baik, 2) pelayanan pelabuhan harus tepat waktu, 3) pelayanan pelabuhan harus dapat menerima keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Responsivitas; Sumber Daya Manusia; Pelabuhan.

ABSTRACT

In realizing good port services to the community or service users who need them, an orderly and directed process is needed with service standard guidelines. As happened at the Class III Sape Port Organizing Unit Office, Bima Regency, related to the lack of direct outreach from the harbormaster to users. services regarding existing SOPs, for example, socializing the issue of ship visit costs, as well as the unavailability of suggestion box facilities, making it difficult for service users to convey their complaints. Research Objectives: 1) to describe the ability of employees to respond to service users of the Class III Sape Port Organizing Unit Office. 2) To describe the accuracy and thoroughness of employees in serving service users of the Sape Class III Port Organizing Unit Office. 3) To describe the ability to respond to complaints from human resources in serving service users of the Sape Class III Port Organizing Unit Office. This research uses descriptive research with a

qualitative approach. Data analysis techniques in qualitative research are carried out during data collection, after completing data collection within a certain period. At the time of the interview, the researcher had carried out an analysis of the interviewee's answers. If the answers that have been obtained from the informant after analysis are not satisfactory, the researcher will continue the questions again to a certain stage until data is obtained that is considered ideal. Research results 1) Regarding service time, several service users responded favorably that the timeliness of service delivery was good, existing procedures were not complicated and were in accordance with existing SOPs; 2) Proper service, that is, there should be no mistakes made by port officers in serving service users, both in conversation and at work; 3) According to port service users, handling comfort complaints, handling cleanliness complaints, handling office facility complaints, and handling security complaints, especially in the harbormaster's office area, is good. The conclusions of this thesis are 1) port services are good, 2) port services must be on time, 3) port services must be able to accept customer complaints.

Keywords: *Responsiveness; Human Resources; Port.*

1. PENDAHULUAN

Untuk menjadikan kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sebagai penyelenggara pelayanan kepelabuhanan pada wilayah timur Indonesia tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena terkendala pada kurangnya responsivitas dari sumber daya manusia, seperti pegawai atau aparatur penyelenggara pelabuhan. Sehingga hal tersebut akan mengganggu kinerja program dan kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelabuhan yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas kepelabuhanan. Rendahnya responsivitas dapat ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang berakibat pada gagalnya organisasi dalam menjalankan visi dan misi serta tujuan organisasi.

Untuk menjawab permasalahan tersebut di atas diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan pelabuhan dapat teratur dan terarah dalam pemenuhan visi, misi dan tujuan dalam memberi pelayanan kepada pengguna layanan. Standar Operasional Prosedur yang perlu dipersiapkan meliputi SOP biaya kunjungan kapal, SOP lama waktu sandar, SOP kapal barang dan penumpang, SOP kapasitas angkut dan muat serta SOP bongkar muat. SOP menjadi kewajiban dari syahbandar untuk disosialisasi kepada kapal barang dan kapal penumpang yang bersandar pada Kantor Unit Penyelenggara pelabuhan kelas III Sape.

Sistem kerja yang terarah dan terukur yang dilakukan oleh Sumber daya aparatur pelabuhan yang sinergis dalam menjalankan misi, misi tujuan program dan kegiatan penyelenggaraan kepelabuhanan pada Kantor unit Penyelenggara pelabuhan kelas III Sape sangatlah diharapkan agar tercipta pelayanan yang prima sehingga tingkat kepuasan pengguna terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian sebagai berikut : “Responsivitas Sumber Daya Manusia Aparatur di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Sape Kabupaten Bima”.

A. Konsep Responsivitas Pelayanan Publik

1) Pengertian Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dapat diartikan kemampuan [perusahaan untuk memenuhi harapan, keinginan dan tuntutan kebutuhan masyarakat. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005 : 180-181).

Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam perundang-undangan.

Sementara itu, (Siagian 2000) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengidentifikasi bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam

menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011:124).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177). Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006: 148). Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Agus Dwiyanto (2006:62) menyatakan responsivitas birokrasi yang rendah dilihat dari rendahnya kemampuan aparaturnya merespon masyarakat. Rendahnya responsivitas birokrasi disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Belum maksimalnya tugas-tugas pelaksanaan pelayanan, dan adanya ketidaklarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan rendahnya kinerja birokrasi pemerintah kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi. Diulit dalam Dwiyanto (2002) Responsivitas sangat diperlukan di dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan buti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

B. Indikator Responsivitas

Menurut (Zeithaml dkk dalam Hardyansyah 2011:146), Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator yakni :

- 1) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- 2) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- 3) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 4) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat

dicarikan solusi terbaik.

C. Konsep Pelayanan Pelabuhan

Pelabuhan adalah sarana penting bagi transportasi laut. Sarana ini membuat jarak yang ditempuh akan lebih terasa dekat atau cepat, terlebih untuk sektor ekonomi suatu daerah yang dapat berkembang karena pusat produksi barang konsumen dapat dipasarkan dengan lancar (Putra dan Djalante, 2016). Menurut (Auwjong 2005:16) mengungkapkan bahwa sebidang laut yang memiliki perairan yang tenang disebut pelabuhan. Suatu wilayah yang dapat difungsikan sebagai tempat kapal membongkar serta memuat barang, tempatnya terjangkau dari kade atau dermaga. Pelabuhan merupakan jalan masuk menuju negara atau wilayah serta sebagai fasilitas penghubung suatu daerah, pulau, negara, benua, serta bangsa. Pelabuhan mempunyai hinterland atau daerah pengaruh, yang artinya berpengaruh dalam kepentingan perekonomian, sosial, dan yang lain yang terkait dengan pelabuhan itu (Triatmojo, 2009:3). Pola kerja pelabuhan bisa difungsikan sebagai alat untuk mengetahui baik buruknya pelayanan pelabuhan terhadap para penggunanya seperti kapal dan barang, hal ini bergantung dengan lamanya pelayanan kapal pada saat berlabuh di pelabuhan. Tingginya kegiatan pelabuhan menunjukkan jika pelabuhan telah mengpayakan pelayan yang layak. Berdasarkan waktunya pelayanan kapal dibagi dua yakni saat kabal bersandar di tambatan dan saat kapal berada di wilayah perairan (Triatmojo 2009:374). Selanjutnya Triatmojo menyatakan bahwa BOR (Berth Occupancy Ratio) tingkat terpakainya dermaga menunjukkan kinerja pelabuhan. Berth Occupancy Ratio adalah perbandingan dari dermaga yang tersedia dalam jumlah waktu tertentu dan jumlah yang ada dalam satu fase (hari/bulan) tertentu kemudian disajikan berbentuk persentase. *Berth Occupancy Ratio* (BOR) dihitung pada tiap dermaga, dan parameter yang menghasilkan nilainya adalah sebagai berikut:

- (1) Jenis Barang yang Ditangani di Dermaga,
- (2) Ukuran Kapal,
- (3) Produktivitas Kerja untuk Bongkar/Muat,
- (4) Jumlah Gang yang bekerja, Jam Kerja dan Jumlah Shift Kerja,
- (5) Panjang Tambatan, dan
- (6) Hari Kerja Efektif per Tahun). (Triatmojo 2009:376)

Fair menyatakan umumnya pelabuhan ada pada batas darat dan laut, atau ada yg terletak antara sungai dan danau. Fair menyebutkan bagian dari pelabuhan antara lain: (1) wilayah air yang berfungsi sebagai area perlindungan; (2) sarana waterfront misalnya gudang, sarana penumpang, dermaga, tambatan, bahan bakar, muatan, serta benda pasokan kapal; (3) kapal yang berfungsi sebagai penolong serta peralatan untuk mengangkat benda di perairan sebagai peralatan apung (Fair 2012:1). Branch mendefinisikan pelabuhan sebagai lokasi perairan yang berfungsi sebagai tempat bersandarnya kapal menunggu waktu bertambat untuk membongkar dan memuat barang yang merupakan sarana dari pelabuhan. Pelabuhan kebanyakan memiliki interface atau antar muka yang berfungsi untuk layanan penghubung antar jenis alat transportasi (Branch (2012 : 2). Tempat parkir sementara untuk kapal yang sedang menunggu giliran bongkar muat barang ialah komponen dari pelabuhan yang tidak dipengaruhi jarak antar lokasi labuh jangkar dengan lokasi bertambat (Hopkins, 2012:2). Undang – Undang Tahun 2008 No.17 terkait pelayaran, mengartikan pelabuhan sebagai area yang tersusun dari daratan dan/atau perairan yang berbatas tertentu sebagai area kegiatan pemerintahan serta aktivitas perusahaan yang difungsikan untuk tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berwujud terminal serta tempat bersandar kapal yang memiliki sarana keamanan dan keselamatan kegiatan berlayar serta kegiatan penunjang pelabuhan dan tempat berpindah intra dan antarmoda transportasi.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisa deskriptif dengan cara menyajikan data secara faktual dan akurat mengenai fakta – fakta riil yang ada dilapangan. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, pengumpulan data melalui observasi. Wawancara dan dokumentasi, analisis data dengan Reduksi, Display dan pengambilan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Responsivitas Sumber Daya Manusia dalam melayani pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kemampuan Responsivitas sumber daya manusia dikantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Sape I dapat dijelaskan dengan teori Responsivitas yang menyatakan bahwa :

- a. Menurut Dwiyanto (2006: 50), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2011:46-47), menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Adapun indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk, sebagai berikut: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini Sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Mawarni (2014:5), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapandan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Menurut Kasmir (dalam Mawarni, 2014:6) pelayanan dengan tepat artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Menurut Sutrisno (dalam Mawarni, 2014:11), pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan memberikan pelayanan.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut Hardiyansyah (2011:49), mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat akan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Dalam memahami hakikat responsivitas dalam pelayanan publik, ada tiga prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. *Access*, artinya warga negara berhak mengetahui apa kriteria kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
- b. *Choice*. Sistem *quasi market* yang diterapkan dalam pelayanan. Selain itu ada pula sistem tambahan, seperti sistem *complain* yang mudah, pengawasan *independent* pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik.
- c. Indikator : pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang :
 - 1) Eksistensi pelayanan
 - 2) Tujuan pelayanan
 - 3) Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
 - 4) Hak untuk memanfaatkan pelayanan dan complain

Responsivitas terkait pula dengan komunikasi serta Kemampuan merespon dapat dilihat dari sikap dan komunikasi yang baik dari aparat pelayanan ketika ada pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap menurut La Pierre (dalam Azwar 2003) yaitu suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi social, atau secara sederhana sikap adalah respon terhadap stimuli social yang terkondisikan. Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kepada para pengguna jasa.

Komunikasi menurut Raymond Ross adalah suatu proses yang menyortir, memilih dan mengirim symbol-simbol yang sedemikian rupa sehingga dapat membantu pendengar dalam membangkitkan

daya respon atau pemaknaan dari sebuah pemikiran yang selaras dengan yang dimaksud oleh komunikator.

Adapun Komunikasi menurut (Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiryanto, 6 : 2004). Merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain. Dengan komunikasi yang baik maka pengguna jasa akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas syahbandar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelabuhan mengatakan terkait kemampuan merespon yang baik dapat dilihat dari sikap dan perilaku dari pegawai. Hal tersebut sangatlah berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di kantor UPP Sape terkait sikap/ perilaku maupun cara berkomunikasi dari pegawai harus jelas dan tidak bertele-tele, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan para pengguna jasa di pelabuhan. Hal tersebut berdasarkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi Aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu di tingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Salah satunya yaitu kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Adapun pernyataan oleh staf kepegawaian bahwa didalam pelayanan ada beberapa hal utama yang perlu diperhatikan terkait pemberian pelayanan yaitu :

- a. Selalu siap sedia, artinya saat seseorang memasuki kantor, pegawai harus segera mungkin untuk menyapa dan memperhatikan keperluannya, serta berhenti melakukan apapun jika itu tidak terlalu penting.
- b. Menyapa dengan cara yang bersahabat, dalam hal ini pegawai melakukan kontak mata, tersenyum, dan mengatakan sesuatu sesuai kebutuhan pengguna jasa di pelabuhan.
- c. Memberikan rasa hormat serta berperilaku sopan, artinya saat melakukan interaksi, pegawai senantiasa memperhatikan kebutuhan pengguna jasa, agar mereka juga merasa dihargai atas pelayanan yang diberikan.
- d. Menutup interaksi layanan dengan tepat yakni memberikan beberapa pesan terhadap pengguna jasa apabila pelayanan yang diberikan telah selesai.

Berdasarkan dari sikap dan komunikasi yang baik yang telah dijelaskan oleh petugas syahbandar, hal tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa pengguna jasa yang menjadi informan yang menyatakan bahwa pemberian layanan meliputi sikap serta komunikasi yang baik pegawai ketika melayani merupakan hal awal yang memberikan kesan mengenai pelayanan di kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Sape. Selain itu kami merasa dihargai apabila pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik, Sikap yang baik, ramah, dan sopan serta merasa nyaman dan merasa diterima dengan baik oleh para pegawai kantor.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape di Kabupaten Bima memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM. 82 Tahun 2014 tentang tata cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, waktu pelayanan yang termasuk dalam waktu penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) meliputi :

Waktu tunggu penomoran surat masuk : ≤ 5 menit

1. Disposisi : ≤ 5 menit
2. Proses : ≤ 5 menit
3. Memeriksa kelengkapan, validasi surat dan dokumen : ≤ 20 menit
4. Pengetikan surat persetujuan berlayar : ≤ 5 menit
5. Teliti dan paraf : ≤ 5 menit
6. Tanda tangan : ≤ 3 menit
7. Penomoran : ≤ 2 menit- selesai.

Mengenai waktu pelayanan ditanggapi baik oleh beberapa pengguna jasa bahwa ketepatan waktu pemberian pelayanan sudah baik, prosedur yang ada tidak berbelit-belit serta sesuai dengan SOP yang ada. Pendapat dari beberapa informan didukung oleh hasil observasi peneliti dimana

petugas kantor saat hendak melakukan transaksi pelayanan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta memberikan sikap yang ramah kepada pengguna jasa saat mereka hendak memasuki kantor untuk mendapatkan pelayanan.

Terkait dengan responsivitas Sumber Daya Manusia di Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sangat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursalin, dkk, 2021, Judul Penelitian, Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik pada Otoritas Pelabuhan dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi telah berjalan sebagaimana mestinya. dari 14 (empat belas) indikator yang digunakan menurut Moehariono (2012:163) yaitu terdapat 13 (tiga belas) indikator yang baik (sebagaimana mestinya) namun ada satu indikator yang kurang baik yaitu indikator Kenyamanan Lingkungan, hal ini terkait ketersediaan fasilitas yang ada di wilayah kerja Kantor Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi yaitu Pulau Haling, Sinaboy dan Buluhala. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Kantor Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas IV Bagansiapiapi adalah pada Faktor Individu yaitu Kemampuan dan Keahlian, pada Faktor Psikologis adalah faktor Sikap, Kepribadian dan Pembelajaran dan Motivasi sedangkan faktor Faktor Organisasi adalah Sumber Daya, Kepemimpinan dan Penghargaan.

4. KESIMPULAN

Responsivitas ditandai dengan petugas kantor saat hendak melakukan transaksi pelayanan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta memberikan sikap yang ramah kepada pengguna jasa saat mereka hendak memasuki kantor untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga diperlukan bimbingan teknis terkait dengan responsivitas dalam memberikan pelayanan jasa di Kantor unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape Kabupaten Bima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Saebani, B.A. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta.
- Ali, H Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi* : Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Atep Adya Barata. 2013, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama. Barthos.
- Basir. 2016. *Manajemen Kearsipan: Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Bawono, I.R. dan Elisha Muliani Singgih. 2010. Faktor-faktor dalam Diri Auditor dan Kualitas Audit: Studi pada KAP „Big Four“ di Indonesia.
- Bilson, Simamora, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta.
- Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru* : Kasihan Bantul : Kreasi Wacana.
- Dinata, Hendra. 2014. *Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pos Kerja Tanjung Berlian Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Berlian Kundur Utara Kabupaten Karimun*. Universitas Riau.

-
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Davis, Gordon B, 2006, Kerangka Dasar: *Sistem Informasi Manajemen*, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2002 Dunnette.
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Handbook of Industrial and Organizations Psychology. New York: John Wiley & Sons. Edwin B. Flippo 2013, *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi. VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.