

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS SEKOLAH TINGGI
ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**



Disusun Oleh :

Nama : **Yan Kusdyana**
NPM : 161031419
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Bambang Suryantoro, S.E., M.Si.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yan Kusdyana
N.P.M : 161031419
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik
Pelayaran Surabaya

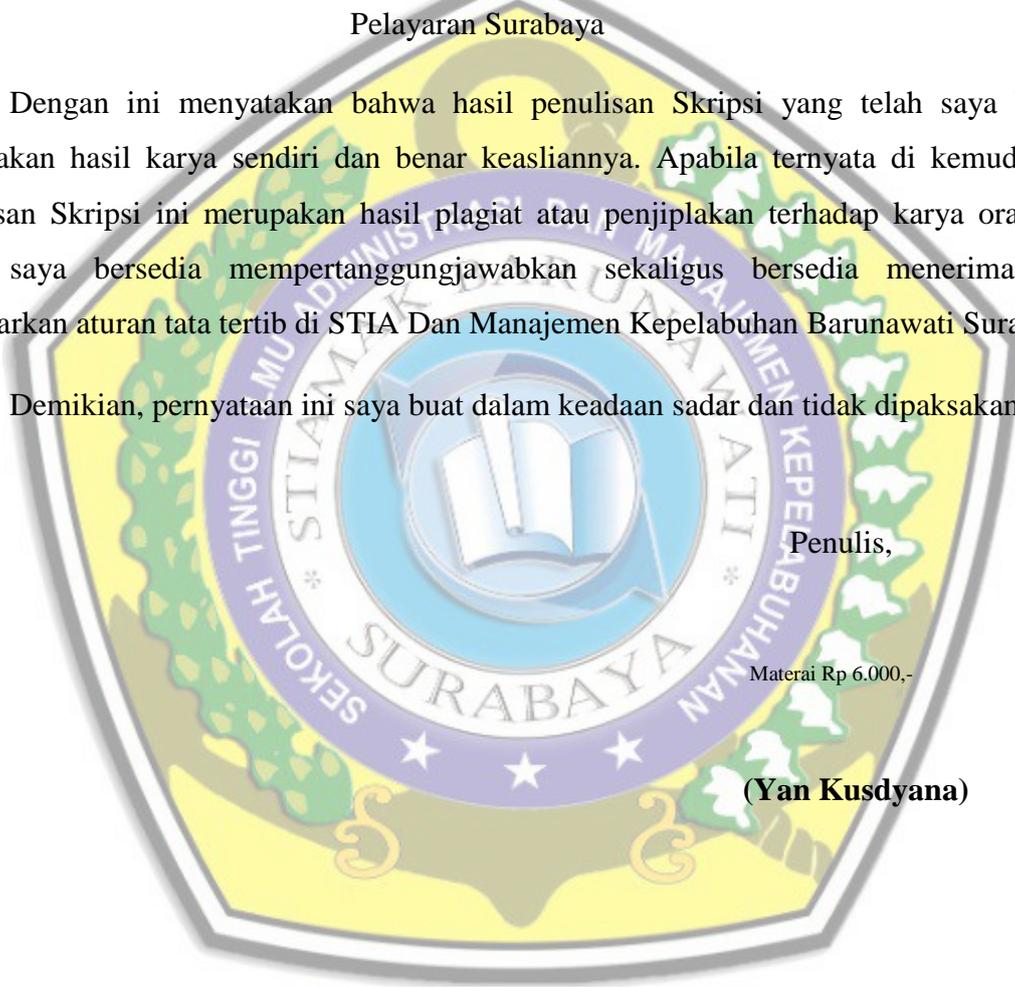
Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

Materai Rp 6.000,-

(Yan Kusdyana)



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : YAN KUSDYANA

NIM : 161031419

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal : 10 Agustus 2019 Pembimbing, Tanggal : 10 Agustus 2019

KETUA PROGRAM STUDI

SOEDARMANTO, S.E., M.M.

Dr. BAMBANG SURYANTORO, S.E., M.Si.

Mengetahui, Tanggal : 10 Agustus 2019

**KETUA
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA**

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi., M.Sc.

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

DISUSUN OLEH

NAMA : YAN KUSDYANA

NIM : 161031419

Telah Dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 12 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI

KETUA : Dr. CHAIRUL ANAM

SEKRETARIS : SOEDARMANTO, S.E., M.M.

ANGGOTA : Dr. BAMBANG SURYANTORO, S.E., M.Si.

Mengetahui

KETUA

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA**

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi., M.Sc.

ABSTRAKSI

YAN KUSDYANA . 161031419

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis. 2019

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.

Daftar Pustaka (2000 – 2011)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya. Judul yang penulis ajukan adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”**.

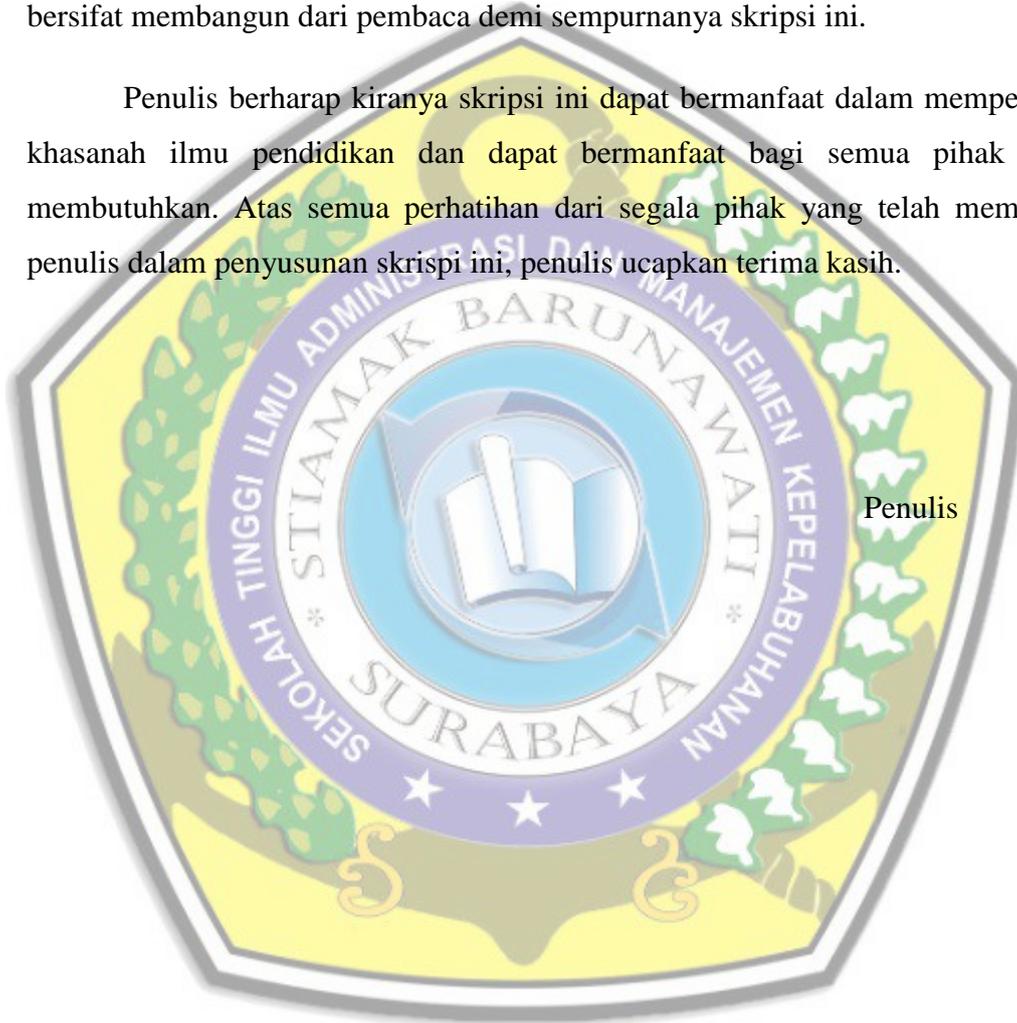
Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang tiada terkira kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, baik doa dan dukungan yang diberikan atas terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi., M.Sc., selaku Ketua STIAMAK Barunawati.
2. Bapak Soedarmanto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Bambang Suryantoro, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.
4. Bapak Drs. Mudayat, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.

5. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam studi hingga dapat terselesaikan dengan baik, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, baik dari segi penyusunan, tata bahasa maupun data-data yang dilaporkan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Atas semua perhatian dari segala pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	10
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	13
2.1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	29
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Kehadiran Peneliti.....	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Analisis Data.....	37
3.7 Keabsahan Data.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Politeknik Pelayaran Surabaya.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Politeknik Pelayaran Surabaya.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi.....	44
4.1.4 Program Pendidikan Politeknik Pelayaran Surabaya.....	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Dimensi Tangibel (Berwujud).....	47
4.2.2 Dimensi Reliability (Kehandalan).....	52
4.2.3 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....	57
4.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....	60
4.2.5 Dimensi Empathy (Empati).....	62
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
Daftar Pustaka.....	74
Lampiran.....	xii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Politeknik Pelayaran Surabaya.....	45



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Konsumen sebagai pengguna barang dan jasa dalam melakukan pembelian banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam mempengaruhi proses keputusan untuk membeli suatu produk bagi seseorang konsumen. Dalam hal persaingan yang dihadapi oleh kebanyakan perusahaan dalam berbagai industri tampaknya semakin ketat, perebutan tempat di hati konsumen akan mempengaruhi kebutuhan mereka di pasar. Perusahaan akan mendapatkan tempat di hati konsumen bila segala sesuatu yang ditawarkan sesuai dengan yang mereka kehendaki. Karena itu pemahaman yang sungguh-sungguh tentang perilaku konsumen sangat dituntut oleh produsen.

Suatu perusahaan dalam aktivitasnya menjadi hal wajib untuk mengelola jasa dengan baik, sehingga secara prinsip memerlukan manajemen profesional pada pemasaran, operasi maupun sumber daya manusia, integrasi unsur-unsur tersebut akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan performansi. Kualitas merupakan titik awal dalam merebut pangsa pasar sehingga tingkat kepuasan tidak hanya perlu dipertahankan tetapi juga harus ditingkatkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan dari berbagai kelompok tenaga profesional, semi profesional dan tenaga non profesional yang ada sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kepuasan pelanggan akan menjadi dasar pengembangan berbagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan

pelanggan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan diketahui apabila melakukan suatu pengukuran dan pengujian terhadap konsumen. Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Penggunaan dimensi kualitas pelayanan sebagai alat ukur yang diharapkan sebuah perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumennya. Dengan diketahuinya hasil pengukuran kepuasan konsumen perusahaan bisa mempersiapkan strategi yang nantinya akan diterapkan dalam rangka menciptakan loyalitas konsumen.

Pada kenyataannya kepuasan pelanggan seringkali dikesampingkan atau kurang diperhatikan secara baik oleh setiap individu dalam organisasi. Dari perspektif pelanggan/konsumen seringkali muncul begitu banyak keluhan menyangkut mutu produk, harga yang terlalu tinggi, jaminan purna jual yang tidak memadai dan sebagainya. Pada saat sekarang dan masa yang akan datang sejalan dengan perkembangan yang terjadi, tingkat pendidikan masyarakat meningkat, jalan pikiran menjadi lebih modern diikuti dengan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan. Terdapat lima determinan atas kualitas pelayanan yang ada (Alma, 2003), yaitu meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*), variabel tersebut di atas sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan dan berdampak dalam usaha menciptakan loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen dapat dijadikan dasar atau patokan dalam mengambil kebijakan untuk menambahkan atau mengurangi nilai produk bagi konsumen. Dimana perusahaan akan memperoleh informasi dari konsumen yaitu mengenai kegiatan menafsirkan, memproses, dan menyimpan informasi mengenai produk dan merk. Oleh karena itu loyalitas pelanggan dapat mempengaruhi rasa percaya diri konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Loyalitas konsumen dapat menunjukkan seberapa besar dukungan seorang konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Di sisi lain loyalitas konsumen dapat membuktikan tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Poltekel Surabaya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Poltekel Surabaya perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada konsumen.

Data peserta diklat menunjukkan bahwa jumlah peserta setiap bulannya mengalami perubahan. Kadang-kadang naik atau sebaliknya. Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada pelayanan publik. Peserta Diklat terjadi fluktuasi dan masih berada di bawah target peserta yang telah ditetapkan. Realitas jumlah peserta yang fluktuatif dan di bawah target tersebut perlu dikaji dengan menganalisis faktor-faktor yang dapat menjelaskan fenomena tersebut.

Kualitas pelayanan penyelenggaraan diklat menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan sejauh mana para peserta diklat dapat mengikuti semua rangkaian kegiatan

dalam diklat. Pelayanan penyelenggara diklat ini juga nantinya akan menentukan berhasil atau tidaknya diklat tersebut. Hal ini dapat dimaklumi karena pada dasarnya diklat serta pelayanan yang diberikan merupakan satu kesatuan dari proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran diklat. Secara konkrit perubahan perilaku itu berbentuk peningkatan kemampuan dari sasaran diklat. Kemampuan ini mencakup kognitif, efektif maupun psikomotor. Apabila dilihat dari pendekatan sistem, maka proses pendidikan dan pelatihan itu sendiri terdiri dari *input* (sasaran diklat) dan *output* (perubahan perilaku) dan faktor yang mempengaruhi proses tersebut.

Oleh karena itu, pihak Poltekpel Surabaya perlu mengevaluasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen agar dapat memperbaiki tingkat pelayanan dan memberikan tingkat kepuasan tersendiri pada konsumennya yaitu peserta diklat. Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan maka akan timbul Loyalitas seorang konsumen bagi perusahaan atau organisasi, maka sudah seharusnya konsumen/masyarakat diposisikan pada posisi yang utama untuk dipuaskan dalam setiap perencanaan dan aktivitasnya yang dilakukan. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya ?”

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada kualitas pelayanan publik pada loket pelayanan.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.”

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik, yaitu :

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

2. Manfaat secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya

mengenai pelayanan publik sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Penelitian ini disusun secara terperinci dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi landasan teori yang mendasari penelitian, membahas hasil-hasil penelitian terdahulu yang sejenis, dan kerangka

pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

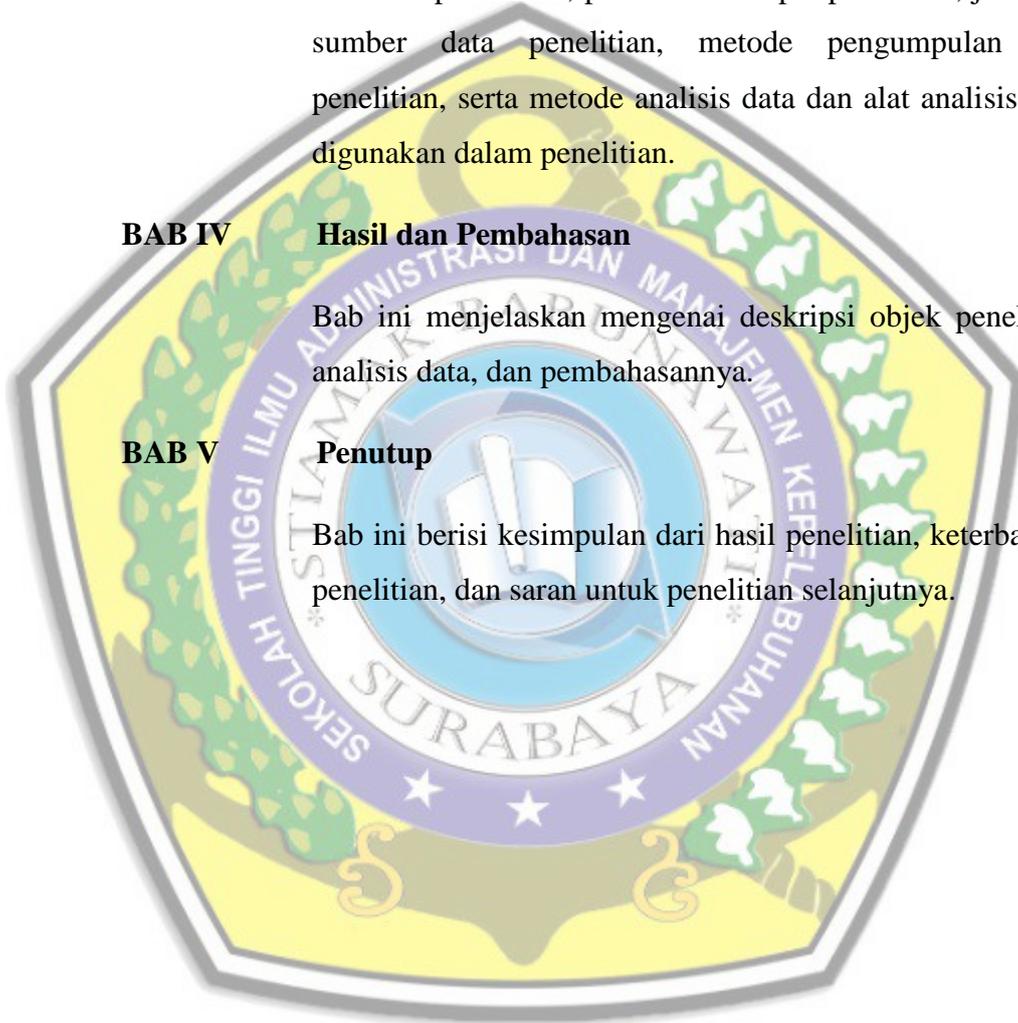
Menguraikan deskripsi dari variabel-variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, serta metode analisis data dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasannya.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala

bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk

pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2.1.2 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- e. Mampu berkomunikasi;
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik;

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola

layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan.** 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian waktu.** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi.** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan

kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

- 1) **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) **Kompetensi petugas pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi

materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur Pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petuas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy

Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud

adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto kartu peserta.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika

pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

- 3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

- 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/KEP/M.Pan/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;

- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan
- m. ketentuan;
- n. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- o. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Indikator dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2.1
Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Pelayanan Publik	<i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan - Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan - Kemudahan dalam proses pelayanan - Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan - Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan
	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan - Memiliki standar pelayanan yang jelas - Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan - Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan
	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap pengguna layanan - Pelayanan dengan cepat dan tepat - Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat - Respon keluhan pengguna layanan
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Jaminan biaya dalam pelayanan
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan - Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun - Tidak diskriminasi - Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasar data atau pada acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu dan relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian

terdahulu yang diajukan acuan adalah terkait dengan masalah Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal-jurnal melalui internet.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi variabel-variabel lain. Variabel Kualitas Pelayanan juga mempunyai beberapa sub-variabel atau berbagai unsur/komponen. Secara khusus peneliti melakukan inventarisasi terhadap sub-variabel atau komponen-komponen yang terdapat dalam variabel Kualitas Pelayanan. Sub-sub variabel dalam variabel Kualitas Pelayanan ini sekaligus akan menjadi acuan dalam membuat instrumen kedalam butir-butir pernyataan untuk disebarkan kepada responden. Selanjutnya membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga terkini. Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Tabel Penelitian Terdahulu

Nama	Tahun	Judul	Hasil
Ernani Hadiyati	2010	Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)	1. variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (emphaty), terbukti berpengaruh signifikan, baik secara simultan maupun secara parsial, terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang. 2. variabel kehandalan (reliability) dari kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan pada obyek penelitian.
Imroatul Khasanah, Octarina Dina Pertiwi	2010	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen R.S. St. Elisabeth adalah jaminan, dengan adanya jaminan terhadap kualitas pelayanan, hal ini diharapkan dapat tetap menjadi kenyamanan bagi pasien rumah sakit.
Prapti Utami	2018	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan	Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel, kualitas pelayanan merupakan

		Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Diklat Keterampilan Pelaut di PIP Semarang	variabel yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen maka dapat dihasilkan beberapa implikasi penelitian yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan loyalitas konsumen
Ones Gita Crystalia	2015	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan tempat pelayanan kurang diperhatikan; 2. Kurangnya penguasaan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan; 3. Respon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan; 4. Jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat; 5. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangible* (Berwujud) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya ?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya ?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya ?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (Empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya ?



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo, peraturan-peraturan yang ada, buku-buku, literatur, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Menurut Kirk dan Miller (1986:9, dalam Moleong 2002:3) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Pernyataan dari Moleong dalam bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif*, penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. (Moleong, 2005:5).

Setiap karya ilmiah yang dibuat disesuaikan dengan metodologi penelitian. Dan seorang peneliti harus memahami metodologi penelitian yang merupakan seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah (cara) sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah-masalah tertentu. Dalam dunia pendidikan pendekatan penelitian

yang terkenal terbagi menjadi dua penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimilikinya. Menurut Bagman dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Sedangkan Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pertimbangan penulis menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Lexy Moleong (2004:138) :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda;
2. Metode ini secara tidak langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden;
3. Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Whitney dalam Moh. Nazir bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari

masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan metode penelitian yang menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala hipotesis. Jadi, sifatnya hanya menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan.

3.2 Kehadiran Peneliti

Nasution (1996:9), menyebutkan kedudukan peneliti dalam penelitian deskriptif kualitatif berfungsi sebagai "*key instrument*". Hal ini dilakukan karena hanya manusia sebagai instrumen yang dapat memahami makna interaksi antar manusia, membaca gerak muka, menyelami perasaan dan nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan responden.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Instrument pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrument pendukung. Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolok ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan dan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil penelitian di Politeknik Pelayaran Surabaya yang beralamat di Jalan Gunung Anyar Boulevard no. 01 Surabaya. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Surabaya, Politeknik Pelayaran Surabaya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dipimpin oleh Menteri Perhubungan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. Pengumpulan data-data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, hasil-hasil studi, hasil survey, studi historis, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan penelitian. Pengumpulan data-data sekunder dalam penelitian ini melalui buku-buku serta literatur yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Rachman, bahwa penelitian disamping menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini menurut Lexy Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif adalah dengan proses triangulasi, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dari yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan atas itu. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga didapat data informatik yang orientik.

Interview yang penulis gunakan adalah jenis *interview* pendekatan yang menggunakan petunjuk umum, yaitu mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis-garis besar atau pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara, penyusunan pokok-pokok ini dilakukan sebelum wawancara. Dalam hal ini pewawancara harus dapat menciptakan suasana yang santai tetapi serius yang artinya bahwa *interview* dilakukan dengan sungguh-sungguh, tidak main-main tetapi tidak kaku.

Wawancara itu digunakan untuk mengungkapkan data tentang proses pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. Wawancara dilakukan di bagian Akademik, Pelayaran, dan Peserta Diklat yang bersangkutan.

2. Pengamatan/Observasi

Sebagai metode ilmiah, observasi dapat diartikan sebagai pengamatan, meliputi pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat dianalisa pada waktu kejadian itu terjadi. Dibandingkan metode *survey*, metode observasi lebih objektif. Dalam penelitian ini diteliti secara langsung pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya terkait dengan pra diklat (pendaftaran), pelaksanaan diklat, dan pasca diklat (pelayanan penerbitan sertifikat).

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis. Metode dokumentasi berarti metode pengumpulan data melalui data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah

mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, peraturan, surat, majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Penulis melakukan studi kepustakaan, yaitu pengumpulan informasi berupa teori-teori maupun peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang akan digunakan sebagai acuan dalam pengumpulan, analisis, dan evaluasi informasi dan data di lapangan.

3.6 Analisis Data

Dalam suatu penelitian sangat diperlukan suatu analisis data yang berguna untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks. Padanya terdapat regularitas atau pola tertentu, namun penuh dengan variasi (keragaman).

Analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Sedangkan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam proses analisis data terhadap komponen-komponen utama yang harus benar-benar dipahami. Komponen tersebut adalah reduksi data, kajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menganalisis berbagai data yang sudah ada digunakan metode deskriptif analitik. Metode ini digunakan untuk menggambarkan data yang sudah diperoleh melalui proses analitik yang mendalam dan selanjutnya diakomodasikan dalam bentuk bahasa secara runtut atau bentuk naratif. Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari

lapangan atau fakta empiris dengan cara terjun ke lapangan, mempelajari fenomena yang ada di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data menurut Miles dan Humberman yaitu :

1. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya sewaktu-waktu diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, *network*, *chart*, atau grafis, sehingga data dapat dikuasi.

4. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk itu diusahakan mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya. Jadi dari data tersebut berusaha diambil kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan

keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Keempat komponen tersebut saling interaktif yaitu saling mempengaruhi dan terkait. Pertama-tama dilakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara atau observasi yang disebut tahap pengumpulan data. Karena data-data, pengumpulan penyajian data, reduksi data, kesimpulan-kesimpulan atau penafsiran data yang dikumpulkan banyak maka diadakan reduksi data. Setelah direduksi maka kemudian diadakan sajian data, selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk penyajian data. Apabila ketiga hal tersebut selesai dilakukan, maka diambil suatu keputusan atau verifikasi.

Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif, tanpa menggunakan teknik kuantitatif. Analisis deskriptif-kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Menurut M. Nazir bahwa tujuan deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.7 Keabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu :

1. Teknik pemeriksaan derajat kepercayaan (*credibility*). Teknik ini dapat dilakukan dengan jalan :
 - b. Keikutsertaan peneliti sebagai instrumen (alat) tidak hanya dilakukan dalam waktu yang singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti, sehingga memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.
 - c. Ketentuan pengamatan, yaitu dimaksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur serta situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan demikian maka perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, sedangkan ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.
 - d. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding. Teknik yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan terhadap sumber-sumber lainnya.
 - e. Kecukupan referensial yakni bahan-bahan yang tercatat dan terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji atau menilai sewaktu-waktu diadakan analisis dan interpretasi data.
2. Teknik pemeriksaan keteralihan (*transferability*) dengan cara uraian rinci.

Teknik ini meneliti agar laporan hasil fokus penelitian dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diadakan. Uraianya harus mengungkapkan secara khusus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar mereka dapat memahami penemuan-penemuan yang diperoleh.

3. Teknik pemeriksaan ketergantungan (*dependability*) dengan cara auditing ketergantungan.

Teknik tidak dapat dilaksanakan bila tidak dilengkapi dengan catatan pelaksanaan keseluruhan proses dan hasil penelitian. Pencatatan itu diklasifikasikan dari data mentah sehingga formasi tentang pengembangan instrument sebelum auditing dilakukan agar mendapatkan persetujuan antara auditor dan auditi terlebih dahulu.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Politeknik Pelayaran Surabaya

Politeknik Pelayaran Surabaya (Poltekpel Surabaya) didirikan untuk memenuhi kebutuhan tenaga pelaut yang profesional khususnya Ahli Nautika, Ahli Teknika dan Ahli Elektro Pelayaran untuk Pelayaran Kapal Niaga. Sejarah perkembangan Politeknik Pelayaran Surabaya adalah sebagai berikut :

- a. Pada tahun 1982 sampai 1990, Balai Pendidikan dan Latihan Pelayaran (BPLP) Surabaya berafiliasi dengan BPLP Semarang (PIP Semarang). BPLP Surabaya memiliki tugas pokok menyelenggarakan program pendidikan kepelautan untuk bidang nautika dan teknika (Strata A).
- b. Pada tahun 1990 sampai 2002, berubah menjadi Balai Pendidikan Dan Latihan Pelayaran Dasar (BPLPD) yang merubah tugas utamanya untuk pendidikan perwira niaga pelayaran nusantara dan tenaga (CREW) pada tingkat dasar (rating).
- c. Pada tahun 2002 sampai 2013 Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Surabaya dengan tugas pokok mendidik Perwira Pelayaran Niaga Diklat Keahlian Kepelautan Tingkat III, IV, V dan Dasar bidang keahlian Nautika dan Teknika serta menyelenggarakan diklat keterampilan kepelautan, yaitu: BST, SCRB, AFF, MEFA, MC, RS, AS, SSO, TFC, CCM, DAN GMDSS-GOC yang diselenggarakan berdasarkan penugasan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Perhubungan Laut. BP2IP Surabaya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomer 486/KMK.05/2010 Tahun 2010

menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) sejak Januari 2011.

- d. Pada tahun 2013, Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) menjadi Politeknik Pelayaran Surabaya berdasarkan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN) Nomor B/70/M.PAN-RB/1/2013, Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 1487/E/T/2012 Tentang Persetujuan Pendirian Politeknik Pelayaran Surabaya dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 14 Tahun 2013 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Surabaya. Kemudian diperbarui pada PM 44 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Surabaya.

4.1.2 Visi dan Misi Politeknik Pelayaran Surabaya

Kegiatan utama Politeknik Pelayaran Surabaya adalah melaksanakan pendidikan dan pelatihan dalam bidang diklat keahlian kepelautan sesuai standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat menyelenggarakan diklat ketrampilan kepelautan berdasarkan penugasan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat).

Dalam menjalankan kegiatannya tersebut, Politeknik Pelayaran Surabaya mempunyai visi dan misi. Visi merupakan cita-cita dan tujuan yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Visi Politeknik Pelayaran Surabaya adalah “Menjadi Politeknik Pelayaran unggulan berstandar internasional serta mampu berperan aktif dalam industri pelayaran”.

Sedangkan misi Politeknik Pelayaran Surabaya adalah :

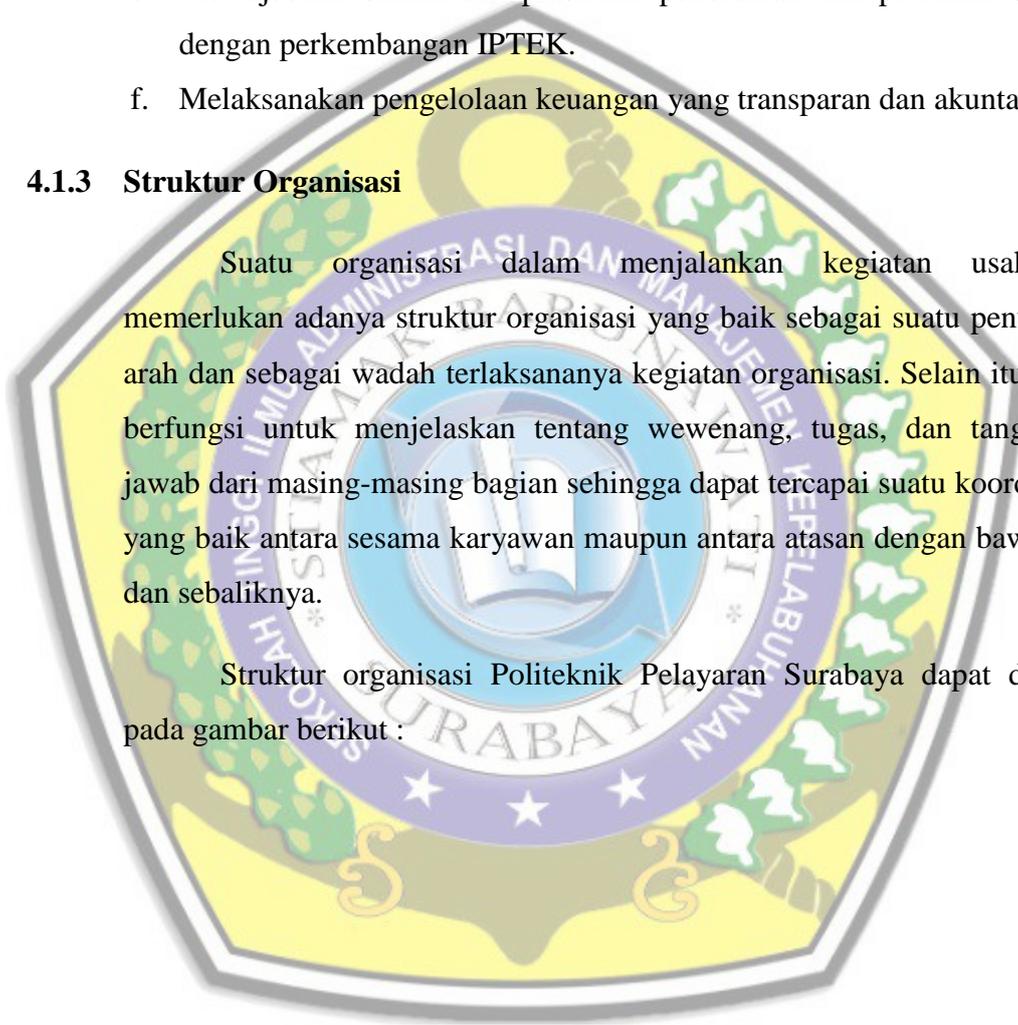
- a. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang pelayaran sesuai standar nasional dan internasional.
- b. Melaksanakan penelitian ilmiah dalam industri pelayaran dan pengabdian kepada masyarakat.

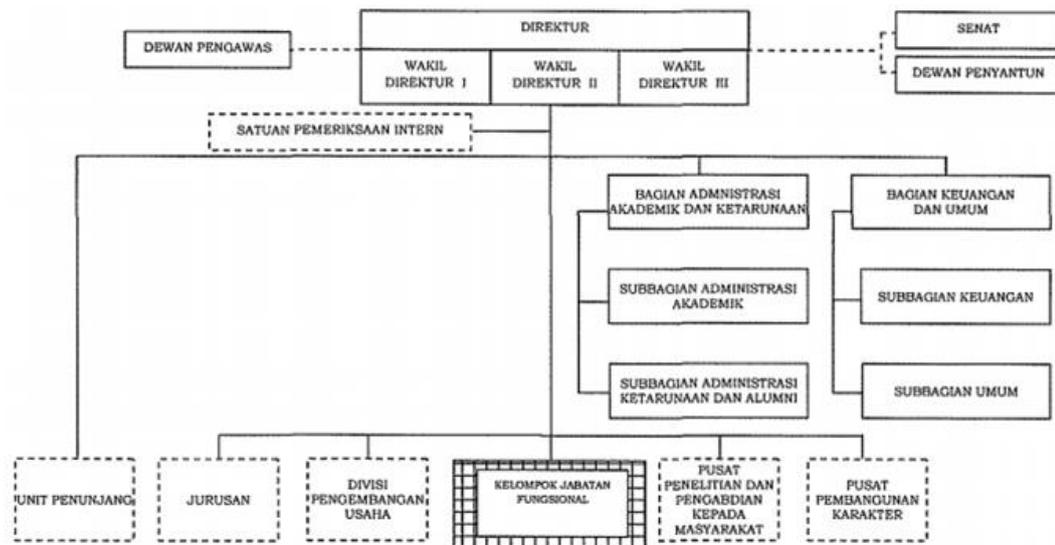
- c. Melaksanakan pembinaan sikap, mental, moral dan kesamaptaan kepada peserta didik.
- d. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia Politeknik Pelayaran Surabaya dalam mendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.
- e. Mewujudkan sarana dan prasarana pendidikan dan pelatihan sesuai dengan perkembangan IPTEK.
- f. Melaksanakan pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

4.1.3 Struktur Organisasi

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan usahanya memerlukan adanya struktur organisasi yang baik sebagai suatu penuntun arah dan sebagai wadah terlaksananya kegiatan organisasi. Selain itu juga berfungsi untuk menjelaskan tentang wewenang, tugas, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian sehingga dapat tercapai suatu koordinasi yang baik antara sesama karyawan maupun antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya.

Struktur organisasi Politeknik Pelayaran Surabaya dapat dilihat pada gambar berikut :





Sumber : Politeknik Pelayaran Surabaya

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Politeknik Pelayaran Surabaya

4.1.4 Program Pendidikan Politeknik Pelayaran Surabaya

Program Pendidikan yang ada pada Politeknik Pelayaran Surabaya antara lain sebagai berikut :

a. Diploma III Jurusan Nautika

Mendidik peserta diklat agar mampu menguasai konsep teoritis, memilih metode yang sesuai dari beragam pilihan kemudian menganalisis data, mampu menyelesaikan masalah prosedural, mengelola kelompok kerja dan bertanggungjawab pada pekerjaan sendiri maupun kelompok. Yang paling utama peserta diklat dididik dan dilatih agar memiliki kompetensi sebagai perwira jaga navigasi di wilayah perairan samudera, penanganan dan pengaturan muatan serta pengendalian kapal, dan mampu menjadi nahkoda pada kapal di bawah 1.500 GT Near Coastal Voyage. Lulusan akan mendapatkan kompetensi kegiatan ANT-III dan ijazah Diploma III Nautika

b. Diploma III Jurusan Teknika

Mendidik peserta diklat agar mampu menguasai konsep teoritis, memilih metode yang sesuai dari beragam pilihan kemudian menganalisis data, mampu menyelesaikan masalah prosedural, mengelola kelompok kerja dan bertanggungjawab pada pekerjaan sendiri maupun kelompok. Yang paling utama peserta diklat dididik dan dilatih agar memiliki kompetensi sebagai perwira jaga mesin di wilayah perairan samudera, penanganan dan pemeliharaan permesinan dalam rangka memperlancar pengoperasian kapal, dan mampu menjadi Kepala Kamar Mesin (KKM) pada kapal di bawah 3.000 KW Near Coastal Voyage. Lulusan akan mendapatkan kompetensi kegiatan ATT-III dan ijazah Diploma III Teknika.

c. Diploma III Jurusan Elektro Pelayaran

Mendidik peserta diklat agar mampu menguasai konsep teoritis, memilih metode yang sesuai dari beragam pilihan kemudian menganalisis data, mampu menyelesaikan masalah prosedural, mengelola kelompok kerja dan bertanggungjawab pada pekerjaan sendiri maupun kelompok. Yang paling utama peserta diklat dididik dan dilatih agar memiliki kompetensi sebagai perwira jaga elektronika pelayaran yang mampu mengontrol, merawat, memperbaiki sistem dan mengoperasikan sistem distribusi listrik di bawah 1.000 V untuk kapal berdaya 750 KW. Ijazah yang diterima adalah Diploma III Elektro Pelayaran

d. DP-III Pembentukan Jurusan Nautika

Mendidik dan melatih peserta diklat agar memiliki kompetensi sebagai perwira jaga navigasi di wilayah perairan samudera, penanganan dan pengaturan muatan serta pengendalian kapal, dan mampu menjadi nakhoda pada kapal di bawah 1.500 GT Near Coastal Voyage. Sertifikat yang diterima setelah lulus diklat adalah ANT-III.

e. DP-III Pembentukan Jurusan Teknika

Mendidik dan melatih peserta diklat agar memiliki kompetensi sebagai perwira jaga mesin di wilayah perairan samudera, penanganan dan pemeliharaan permesinan dalam rangka memperlancar pengoperasian kapal, dan mampu menjadi Kepala Kamar Mesin (KKM) pada kapal di bawah 3.000 KW Near Coastal Voyage. Sertifikat yang diterima setelah lulus diklat adalah ATT-III.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

4.2.1 Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Politeknik Pelayaran Surabaya. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Politeknik Pelayaran Surabaya pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Eko selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan yang peneliti wawancarai pada tanggal 17 Juli 2019 yang mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Pak Achmad sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 17 Juli 2019 juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah rapi dan tidak berantakan.” Selanjutnya, Pak Rochman selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Poltekel Surabaya sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Sisca yang peneliti wawancarai pada tanggal 16 Juli 2019 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini cukup nyaman karena cukup luas, sejuk karena sudah menggunakan AC, dan tempat duduk cukup nyaman dipakai. Hanya saja meja di belakang masih terlihat agak berantakan karena kurang rapi dan ada barang-barang yang tidak terpakai. Selain itu toilet perempuan juga kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.”

Selanjutnya Pak Eko selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman.”

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan menginformasikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan pada website Politeknik Pelayaran Surabaya untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Pak Agus pada tanggal 16 Juli 2019, mengatakan bahwa “Politeknik Pelayaran Surabaya sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. Pak Nur Cholis selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 16 Juli 2019 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Politeknik Pelayaran Surabaya.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Pak Agus sebagai salah satu pengguna layanan Politeknik Pelayaran Surabaya mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Selanjutnya Pak Achmad menambahkan “pegawai di sini disiplin, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani sesuai dengan nomor antrian yang diambil saat pertama datang di bagian pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, kamera, dan scanner untuk scan berkas yang akan diunggah pada aplikasi. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Eko selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Pak Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Politeknik Pelayaran Surabaya adalah komputer, scanner, dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk mencetak kartu peserta diklat”.

Pak Achmad menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada kok setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer, kamera, dan printer untuk mencetak kartu peserta, kalau yang lainnya saya belum tahu”.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

4.2.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam

menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada sertifikat, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Politeknik Pelayaran Surabaya sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Pak Agus selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Eko selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh

pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus sertifikat *Short Course*, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Politeknik Pelayaran Surabaya sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Keputusan Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Nomor SK 275 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Politeknik Pelayaran Surabaya seperti yang dikemukakan oleh Pak Nur Cholis bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Pak Eko menjelaskan bahwa “SOP (Standart Operational Procedure) kita ada tetapi masih tahun 2016 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Politeknik Pelayaran Surabaya.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Politeknik Pelayaran Surabaya semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

Pak Rochman selaku pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya juga mengatakan bahwa “Semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kami dituntut untuk dapat menggunakan semua alat bantu agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tanpa kendala apapun.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Pak Eko yang mengatakan bahwa “Semua pegawai layanan harus dapat mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya karena sejak perekrutan pegawai kami sudah mempersyaratkan untuk dapat menggunakan alat bantu yang diperlukan. Meski begitu kami memberikan waktu untuk pelatihan para pegawai, mengenai standar pelayanan serta penggunaan

alat bantu pelayanan, sehingga kemampuan yang dimiliki pegawai dalam pelayanan dapat merata dan mempermudah proses”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk foto pada kartu peserta dan data diri, komputer dan perangkatnya ditugaskan pada pegawai yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Rochman bahwa “Pegawai pelayanan di sini mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami sudah diberikan pelatihan pada bagian pelayanan yang ditugaskan.”

Selanjutnya Pak Achmad juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

4.2.3 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Pak Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Pak Achmad menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon mbak, ketika saya mengurus Revalidasi pegawai menanyakan keperluan saya”.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan mendaftar diklat keterampilan, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Pak Eko, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, ada enam pegawai yang *stand by* di mejanya masing-masing. Hanya saja bergantung pada server pusat. Apabila sedang *down* maka akan memperlambat pelayanan.”

Selanjutnya Pak Nur Cholis menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus pendaftaran BST (*Basic Safety Training*) pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *Responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat.

Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Seperti yang dikatakan oleh Pak Nur Cholis bahwa “Ketika saya mendaftar diklat BST, Sertifikat langsung jadi pada hari ketika diklat selesai, atau disebut DOT (*Delivery On Time*)”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Politeknik Pelayaran Surabaya menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Politeknik Pelayaran Surabaya. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Pak Achmad mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan, cuma waktu itu saya

lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Pak Agus juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, tapi saya tahu kalau Politeknik Pelayaran Surabaya menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

4.2.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh revalidasi sertifikat yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Achmad bahwa “Saya waktu itu mengurus revalidasi, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika sertifikat sudah selesai.

Pak Eko mengatakan terkait bahwa “Standar waktu yang diberikan yaitu lima belas hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan revalidasi mencapai lebih dari lima belas hari. Keterlambatan ini dikarenakan server *down*. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu revalidasi tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu lima belas hari.”

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Politeknik Pelayaran Surabaya, biaya yang dikeluarkan juga berbeda. Tergantung jenis pelayanannya. Pendaftaran taruna, revalidasi, pemutakhiran, atau sertifikat diklat. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan karena pembayaran dilakukan langsung ke Bank BNI yang berada di gedung yang sama, kemudian peserta memberikan bukti pembayaran pada pelayanan yang sama.

Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.05/2016 tanggal 8 April 2016 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Surabaya Pada Kementerian Perhubungan. Pak Eko mengatakan bahwa “tarif pelayanan di sini berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanannya”.

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu ragu untuk mengurus keperluannya di Politeknik Pelayaran Surabaya.

4.2.5 Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Ketika peneliti mengamati, semua pegawai terlihat mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Seluruh pegawai pelayanan terlihat siap melayani pada meja masing-masing.

Pak Eko mengatakan bahwa “Para pegawai pelayanan sudah secara otomatis selalu siap melayani masyarakat dan peserta diklat. Apabila memang ada keperluan mendesak perihal rapat atau kegiatan lain, kami memastikan bahwa rekan kami dapat meng-*cover*”.

Menurut pendapat Pak Agus bahwa “Kalau pengalaman saya, saya tidak pernah melihat meja pelayanan kosong atau ditinggal pegawainya, kecuali pada saat istirahat”.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Ketika peneliti mengamati, semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan dan selalu memberikan senyuman pada saat melayani.

Pak Achmad mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain mba tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. Pak Nur Cholis menambahkan bahwa “yang saya rasakan pegawai di sini semua ramah. Mereka selalu berusaha memberikan pelayanan prima dengan sikap yang baik.”

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani

pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Pak Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Pak Nur Cholis menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.”

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

4. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai Politeknik Pelayaran Surabaya sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Pak Achmad bahwa “pegawai di sini sudah

melayani dan menghargai saya kok, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. Pak Agus juga menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik, ketika saya masuk ke ruang pelayanan pegawai menanyakan keperluan saya.”

4.3 Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang

dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya toilet yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya. Selain toilet, ada barang-barang tidak terpakai yang berada di belakang meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan).

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Poltekpel Surabaya memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Poltekpel Surabaya memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya sudah sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat segera diselesaikan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah merata ditunjukkan dengan pelayanan keahlian dalam menggunakan

alat bantu yang sudah disediakan pada masing-masing meja pelayanan.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah merata, sehingga tidak menghambat kinerja pelayanan. Hal tersebut sudah sesuai dengan Standart Operating Procedure yang akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap

pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

4. Dimensi *Assurance* (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana

penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, seluruh pegawai dapat menggunakan alat bantu pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini terbukti karena seluruh pegawai dapat menggunakan alat bantu yang disediakan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiveness*.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak

diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, seluruh pegawai sangat ramah dalam melayani pengguna layanan .

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Bagi Lembaga

- a. Politeknik Pelayaran Surabaya sebaiknya lebih memperhatikan sarana dan prasarana seperti fungsi dan kelayakan toilet di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filling cabinet atau lemari penyimpanan untuk menyimpan kertas-kertas atau barang yang tidak terpakai yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman.
- b. Politeknik Pelayaran Surabaya segera mencari solusi dalam mengantisipasi server *down* pada aplikasi, yang dapat menghambat proses pelayanan. Solusi bisa dengan mempermudah komunikasi dengan pusat atau mencari alternatif lain.

2. Bagi Pengguna Jasa

Pengguna jasa diharapkan agar lebih proaktif dalam memberikan masukan kepada Politeknik Pelayaran Surabaya, serta tidak segan mengajukan keluhan apabila ada pelayanan yang kurang memuaskan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Politeknik Pelayaran Surabaya.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan publik adalah :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan

publik agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Peneliti selanjutnya diharapkan ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian sarana prasarana pendidikan dan efektivitas proses pembelajaran.



DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi negara
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.05/2016 tanggal 8 April 2016
tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran
Surabaya Pada Kementerian Perhubungan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Internet

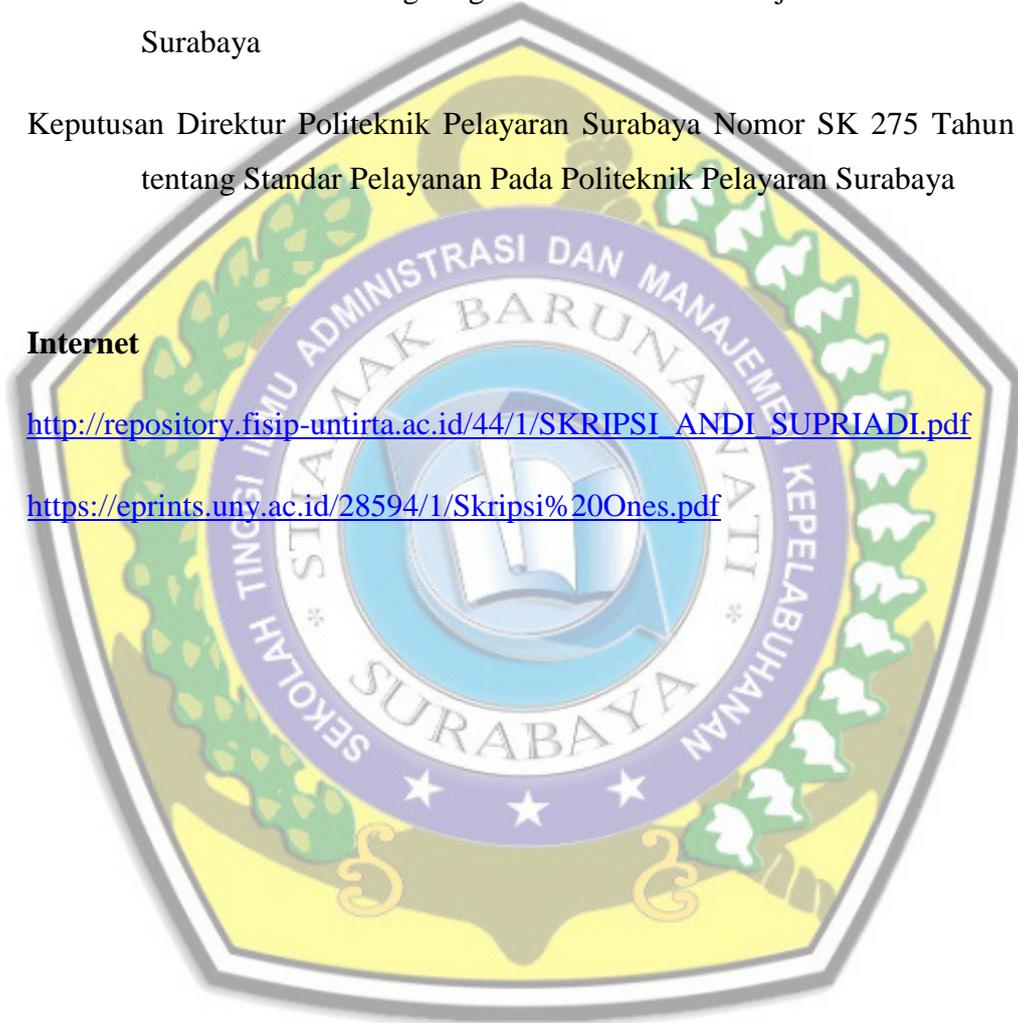
PM 44 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran
Surabaya

Keputusan Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Nomor SK 275 Tahun 2019
tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya

Internet

http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf

<https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>





Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Politeknik Pelayaran Surabaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi ?

17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?

18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan ?

19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang ?

20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya ?

21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya ?

Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Politeknik Pelayaran Surabaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi Empathy (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya?

21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya?

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Politeknik Pelayaran Surabaya ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana kemampuan pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai di Politeknik Pelayaran Surabaya ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

11. Apakah pegawai pelayanan Politeknik Pelayaran Surabaya sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
12. Apakah pegawai pelayanan Politeknik Pelayaran Surabaya sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
13. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

14. Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
15. Apakah Politeknik Pelayaran Surabaya memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

16. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
17. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
18. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
19. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

DOKUMENTASI

Wawancara dengan pengguna layanan



Wawancara dengan Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan



Wawancara dengan Petugas Pelayanan

