

PELAYANAN PERKAPALAN DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) I CABANG DUMAI

Fredy Farantino

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau, Indonesia
Corresponding Author: e-mail: fredyfarantino28@gmail.com

Abdul Sadad

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Riau, Indonesia
e-mail: abdulsadad78@yahoo.com

ABSTRACT

Shipping services are main services at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai. The form of shipping services provided consists of pilotage and towing services that run in accordance with the Shipping Service SOP. Therefore, PT. Pelindo I Cabang Dumai must take advantage of this potential well, but in fact the income earned last year decreased compared to the previous year's revenue which identified problems in the implementation of the ship's service. This study uses a qualitative method with a descriptive approach which uses data collection techniques in the form of interviews, observations and documentation studies. The results showed that the implementation of these services, PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai has not been able to provide maximum service where this happens because there are still obstacles such as Human Resources which are considered to be still low and service support facilities which are considered to be poor.

Keywords: *Service, Service, Shipping, Scout, Delay*

ABSTRAK

Pelayanan perkapalan merupakan pelayanan unggulan dibidang pelayanan jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai. Bentuk jasa pelayanan perkapalan yang diberikan terdiri dari jasa pelayanan pemanduan dan penundaan yang berjalan sesuai dengan SOP Pelayanan Perkapalan. Oleh karena itu PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai harus memanfaatkan potensi tersebut dengan baik, namun nyatanya pendapatan yang diperoleh tahun lalu menurun dibandingkan dengan pendapatan tahun sebelumnya yang mana ini mengidentifikasi adanya masalah di dalam pelaksanaan pelayanan kapal tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dimana

menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi pelayanan tersebut, PT. Pelabuhan Indonesia (Pesero) I Cabang Dumai belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal dimana hal tersebut terjadi karena masih terdapat kendala – kendala seperti Sumber Daya Manusia yang dianggap masih rendah dan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan yang dinilai masih buruk.

Kata Kunci: Pelayanan, Jasa, Perkapalan, Pandu, Tunda

PENDAHULUAN

Pelabuhan menurut Undang – Undang No. 21 Tahun 1992 adalah tempat yang terdiri dari daratan dan pantai di sekitarnya dengan batas – batas tertentu sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik-turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan, serta sebagai tempat pemindahan intra dan antar moda transportasi. Komponen yang berperan dalam penyelenggaraan pelabuhan antara lain unit pelaksana teknis/satuan kerja dan Badan Usaha Pelabuhan. Unit pelaksana teknis/satuan kerja dan pelabuhan adalah unit organisasi pemerintah, pemerintah propinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Sedangkan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) adalah badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang khusus didirikan untuk mengusahakan jasa kepelabuhanan di pelabuhan umum.

Salah satu pelabuhan yang berada di Indonesia adalah Pelabuhan Dumai yang terletak di Kota Dumai Provinsi Riau. Pelabuhan Dumai mempunyai letak geografis yang menguntungkan karena merupakan pelabuhan alam yang dilindungi oleh beberapa pulau antara lain Pulau Rupert, Pulau Payung dan Pulau Rampang, sehingga mempunyai perairan yang cukup dalam dan tenang dari terpaan ombak serta iklim yang cukup menunjang sepanjang tahun. Pelabuhan Dumai dikelola oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai sejak tahun 2015.

Potensi kepelabuhanan yang ada di Dumai sangat besar selain dari letak geologis, banyaknya pengguna jasa juga menjadi salah satu faktor yang membuat pelayanan jasa perkapalan ini menjadi hal yang krusial. Berikut adalah data perusahaan pengguna jasa pelayanan kapal PT. Pelindo I Cabang Dumai adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Perusahaan Pengguna Jasa Pelayanan Kapal PT Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai.

No	Nama Perusahaan	Lama Bekerja (dalam Tahun)
1.	PT. Pelayaran Cahaya Papua	17
2.	PT. Usada Seroja Jaya	17

3.	PT. Urban Shipping Agency	-
4.	PT. Taruna Cipta Kencana	2
5.	PT. Sumatera Sarruna Karunia	5
6.	PT. Karana Line	3
7.	PT. Samuderah Shipping Agency	-
8.	PT. Sinepac Shipping	12
9.	PT. Pertamina Trans Kontinental	-

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai, 2021

Pada proses pelayanan jasa kapal, baik agen kapal/perusahaan pelayaran dalam sistem dan prosedur tidak sesuai dengan apa yang direncanakan sebelum terealisasinya kegiatan dilapangan. Realisasi yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam tiap tahun perkembangan kapal-kapal semakin meningkat. Dengan produktifitas yang tinggi tersebut saranan untuk pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhan sering terhambat. Pelaksanaan atau penyelesaian bongkar muat barang sering tidak tepat sehingga terjadi perpanjangan waktu dan akibatnya terjadi antrian kapal.

Pada tahun 2021 misalnya terjadi permasalahan dalam kegiatan pelayanan kapal yakni terhambatnya pelayanan kapal sehingga berdampak pada kenaikan beban biaya operasional kapal. Menurut penuturan Dewan Pengurus Cabang Indonesian National Shipwoners' Association (DPC INSA) Dumai masalah ini muncul karena terdapat kendala penerapan sistem online di Pelabuhan Dumai selama pandemi Covid-19. Kemudian kilas balik di tahun 2012 yang merupakan tahun catatan kelam dalam kegiatan pelayanan perkapalan di kota Dumai, dimana terjadi antrian kapal yang parah akibat rendahnya tingkat produktifitas bongkar muat di Pelabuhan Dumai. Antrian kapal terjadi karena gudang yang merupakan salah satu tempat menyimpan barang hasil dari bongkar muat tidak beroperasi 24 jam dan 7 hari. Dikabarkan, sebanyak 13 unit kapal terpaksa labuh di laut akibat seluruh dermaga terisi kapal, sedangkan 10 unit kapal lagi diperkirakan segala menyusul untuk merapat ke dermaga. Tingkat waiting time kapal bisa mencapai 10 hari di kolam labuh sebelum bersandar ke dermaga dan melakukan kegiatan bongkar muat. Sehingga hal tersebut meyebabkan terjadi penumpukan barang di pelabuhan dan juga hal yang sangat tidak pantas ialah para operator pelayaran harus menanggung biaya tambahan sebesar Rp.250 juta, dimana biaya demorage-nya rata-rata RP.25 juta/hari. Hal yang bisa di lakukan oleh pihak PT Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai ialah menambah produktivitas bongkar muat di gudang pelabuhan tempat penyimpanan kargo. Nyatanya hingga sekarang penumpukan kapal itu masih sering terjadi walaupun tidak separah

dulu. Hal ini dibenarkan oleh beberapa informan yang diantara dari Pihak PT. Pelindo I Cabang Dumai dan juga para pengguna jasa pelayanan perkapalan. Peristiwa penumpukan antrian kapal ini tidak menutup kemungkinan untuk kembali terjadi dimasa yang akan datang oleh karena itu akar masalah tersebut harus menjadi perhatian bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai.

Selain itu pengguna jasa pelayanan perkapalan juga mengeluhkan minimnya fasilitas peralatan pelabuhan yang menjadi salah satu pemicu terjadinya kongesti kapal di Pelabuhan. Berikut adalah tabel fasilitas pelayan pemanduan dan penunanan kapal oleh PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Dumai.

Tabel 2. Fasilitas pendukung pelayanan Pandu dan Tunda PT. Pelindo Cabang Dumai

No	Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1.	Kapal Pandu	9 Buah	3 dalam keadaan rusak
2.	Kapal Tunda	10 Buah	3 merupakan kapal sewaan dari pihak lain
3.	RADIO VHF	3 Buah	1 dalam kondisi yang tidak baik
4.	AIS	2 Buah	Baik
5.	KOMPUTER	3 Buah	Baik
6.	LAPTOP	1 Buah	Baik
7.	LAYAR LCD	2 Buah	Baik
8.	PRINTER LX-310	2 Buah	Baik

Sumber: Data Olahan peneliti, 2022

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa masih ada fasilitas pendukung pelayanan perkapalan yang tidak dalam kondisi baik. Seperti hal nya pada fasilitas kapal pandu dan kapal tunda yang sudah tidak dalam kondisi baik, padahal kapal pandu dan kapal tunda tersebut merupakan komponen utamam pendukung pelayanan. Sebenarnya setiap tahunnya ada sistem perbaikan dan pergantian kapal pandu dan kapal tunda dari PT. Pelindo I Cabang Dumai. Namun berdasarkan pernyataan dari salah satu narasumber dari PT. Pelabuhan Indonesia (*Persero*) I Cabang Dumai yang menyatakan bahwa 2 tahun belakangan belum ada perbaikan dan pergantian tersebut. Hal ini terjadi karena anggaran untuk perbaikan dan pergantian kapal pandu dan tunda tersebut belum dianggarkan. Yang mana hal ini menyebabkan terjadi kekurangan armada pandu dan tunda yang membuat PT. Pelabuhan Indonesia (*Persero*) I Cabang Dumai sulit melakukan pelayanan yang maksimal.

Selain merupakan unsur penunjang angkutan laut, dewasa ini peranan pelabuhan dalam kegiatan ekonomi pada umumnya dan kelancaran arus lalu

lintas barang baik internasional maupun antar pulau pada khususnya, semakin menjadi sangat penting. Maka dari itu kondisi pelayanan perkapalan menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan secara intensif oleh pemerintah baik nasional maupun daerah dan juga oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I cabang Dumai sebagai BUMN yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan kapal di Pelabuhan Dumai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perkapalan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai

Pada bagian ini peneliti akan membahas serta mengkaji terkait pelayanan perkapalan di PT. Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai dengan menggunakan teori pelayanan milik Serdamayanti. Dimana dalam teori tersebut terdapat 6 indikator dalam pengukuran pelayanan yang prima. Dimana 6 indikator tersebut sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien.
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: *“Customer is king and customer is always right”* (Pelanggan adalah Raja dan Pelanggan selalu benar).

Untuk melihat 6 indikator tersebut dilapangan, peneliti menjabarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung kepada informan-informan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari ke – 6 indikator tersebut dijabarkan dan diambil inti dari pengertian indikator tersebut sehingga didapatkan *draft wawancara* yang nantinya akan didapatkan hasil untuk menjawab masalah yang diangkat oleh peneliti.

a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit.

Mudah dilaksanakan hal ini dapat diverivikasi dengan fakta pelaksanaan pelayanan yang umumnya sesuai dengan SOP pelayanan yang ada. walaupun terdapat beberapa kendala yang dihadapi namun hal tersebut masih dapat diatasi oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai. Sebenarnya mudah di dimengerti namun perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada penngguna jasa, namun hal ini masih belum terjadi karena dari pihak PT. Pelindo I Cabang Dumai sendiri belum melakukan sosialisasi tersebut secara intense.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat kita simpulkan bahwa implementasi SOP masih sulit untuk dipahami oleh pengguna jasa karena pengguna jasa tidak pernah membaca terkait SOP tersebut, sehingga dalam pelaksanaannya pengguna jasa masih cukup terhambat dan membutuhkan bantuan yang lebih lanjut. Akan tetapi secara general Prosedur pelayanan perkapalan oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai kepada pengguna jasa cukup mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan perkapalan bebas dari birokratik yang berbelit-belit.

b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan

Pada implementasi kegiatan pelayanan perkapalan di PT. Pelindo I Cabang Dumai sudah cukup bisa dikatakan telah memberikan kejelasan dan kepastian yang dalam hal ini kepastian akan waktu pelayanan. Prinsip kejelasan yang pertama misalnya dilihat dari segi administratif pelayanan dimana segala bentuk prosedur dan ketentuan akan pelayanan perkapalan tertuang jelas pada SOP Pelayanan perkapalan. Pelayanan perkapalan juga sudah dijamin oleh Undang-Undang yang mengatur. Sedangkan pada prinsip kepastian dalam hal ini ialah kepastian waktu, PT. Pelindo I Cabang Dumai selalu menentukan waktu pelayanan akan dilakukan dengan jelas dan pasti.

c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, PT. Pelindo I Cabang Dumai bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada pengguna jasa dalam rangka menciptakan rasa kepuasan setiap pelanggan. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai belum bisa dikatakan efektif dan efisien. Seperti yang diketahui salah satu tujuan PT. Pelindo I Cabang Dumai ialah untuk menciptakan rasa kepuasan dari para pengguna jasanya, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan realita yang terjadi dimana masih ada rasa ketidakpuasan dari pengguna jasa pelayanan.

Hal selanjutnya yang menjadi indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai belum efektif dan efisien ialah terjadinya penurunan pendapatan dari PT. Pelindo I Cabang Dumai pada tahun 2020-2021. Hal ini disebabkan banyaknya pengguna jasa yang memindahkan kapalnya ke pelabuhan lain.

Dari pemaparan diatas, dapat kita simpulkan bahwa output yang didapat PT. Pelindo I Cabang Dumai pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya, salah satu penyebabnya ialah banyaknya pengguna jasa yang sudah beralih kepelabuhan lain, dari hal tersebut dapat kita identifikasikan bahwa PT. Pelindo I Cabang Dumai belum mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang berdampak pada pengurangan pendapatan.

d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan

Pada implementasi pelayanan perkapalan PT. Pelindo I Cabang Dumai, pemberi pelayanan belum mampu sepenuhnya memenuhi asas kecepatan dan ketepatan waktu, karena masih saja terjadi kendala yang berhubungan dengan asas kecepatan dan ketepatan waktu tersebut seperti sering terlambatnya pemberian nota pembayaran kepada pengguna jasa dan juga waktu pelayanan tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

PT. Pelindo I Cabang Dumai sebagai pemberi pelayanan belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan pengguna jasa yang menganggap PT. Pelindo I Cabang Dumai belum menerapkan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu secara maksimal.

e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.

Implementasi terkait keterbukaan informasi di PT. Pelindo I Cabang Dumai sudah berjalan dengan baik. Pada dasarnya tujuan utama keterbukaan informasi public di PT. Pelindo I Cabang Dumai adalah untuk memastikan bahwa PT. Pelindo I Cabang Dumai lebih akuntabel dan kredibel dalam hal menyediakan informasi dan dokumen sesuai dengan permintaan pengguna jasa sehingga tujuan akhirnya ialah tidak ada kekeliruan dan pengguna jasa mengetahui dengan jelas apa saja informasi terkait pelayanan perkapalan.

Keterbukaan informasi terkait pelayanan perkapalan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai sudah terlaksana dengan baik. Pengguna jasa cukup mudah untuk mengetahui informasi – informasi tersebut dengan beberapa cara diantaranya dengan mengakses sistem inapornet. Sistem inapornet merupakan sistem informasi pelayanan kapal dan barang. Dimana pada sistem tersebut pengguna jasa dapat mengakses dengan mudah terkait informasi waktu pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal dan juga dapat melihat pranota pembayaran pelayanan. Penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang pelabuhan tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. Yang kedua PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai selalu menyampaikan informasi dalam bentuk visual yang disampaikan melalui papan pengumuman atau display yang mudah terlihat dan jelas terbaca oleh pengguna jasa. Yang terakhir pemberian informasi dalam bentuk audio, yang mana pemberian informasi ini biasanya terkait kedatangan kapal yang infomasikan dari radio di Morong.

f. Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: “*Customer is king and customer is always right*” (Pelanggan adalah Raja dan Pelanggan selalu benar).

Pada implementasi motto *Customer is King Customer is Always Right*, dirasa memang belum sepenuhnya dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai. Motto *Customer is King and Customer is always right* belum sepenuhnya dijalankan oleh PT. Pelindo I Cabang Dumai. Namun dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa PT. Pelindo I Cabang Dumai selalu memberikan pelayanan yang prima hingga pengguna jasa merasakan kepuasan terhadap setiap pelayanan yang diberikan. Dan tentunya PT. Pelindo I Cabang Dumai juga selalu menjaga hubungan yang baik kepada seluruh pengguna jasa yang menggunakan jasa mereka. Saat ini PT. Pelindo I Cabang Dumai sudah meluncurkan suatu aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan manajemen hubungan pelanggan. CRM merupakan metode mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan pada level bisnis untuk memaksimalkan komunikasi dan pemasaran. Hal ini dilakukan melalui pengelolaan berbagai aktivitas untuk meningkatkan hubungan dan keterikatan dengan pelanggan. Selain itu hal ini juga dilakukan untuk menelusuri informasi pelanggan. Penerapan CRM dengan baik sebagai pengembangan pelayanan pelanggan akan menciptakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Perkapalan

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya merupakan bagian terpenting dalam kemajuan suatu perusahaan, jika sumber daya tidak memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk memajukan perusahaan, maka perusahaan akan memiliki kualitas yang tidak sesuai dengan harapan yang bertujuan untuk memberikan kualitas baik kepada perusahaan itu sendiri. Sumber daya dalam suatu perusahaan harus memiliki kualitas yang tinggi, terutama sumber daya manusia.

Namun Sumber Daya Manusia di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai menjadi salah satu faktor penghambat dalam kegiatan pelayanan perkapalan. Ada beberapa hal yang menjadi kendala SDM yang terjadi di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai, diantaranya masih banyak SDM yang tidak ahli dibidang IT, masih banyak SDM yang bekerja di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai tidak bekerja sesuai bidangnya, dan faktor kedisiplinan setiap karyawan dalam bekerja.

SDM yang bekerja di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai khususnya pada pelayanan perkapalan masih kurang. Padahal, Sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan khususnya PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Dumai. Sumber daya manusia yang terampil, cerdas dan memiliki sifat konsisten dan profesional sangat

berpengaruh baik kepada perusahaan. Bukan hanya itu saja, sumber daya manusia yang berasal dari luar perusahaan seperti pengguna jasa juga harus memiliki kompetensi agar tidak mudah tertipu daya dengan adanya janji- janji yang nantinya tidak direalisasikan.

b. Sarana dan Prasarana

Dari hasil yang telah dibahas sebelumnya ditemukan bahwa sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan perkapalan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai masih belum memadai karena masih adanya kekurangan dan kerusakan pada sarana dan prasarana diantara lain pada saat kegiatan pelayanan berlangsung ada kapal pandu dan kapal tunda yang mengalami rusak dan bahkan ada yang sudah tidak dapat digunakan lagi.

Sarana dan prasarana harus lebih ditingkatkan adalah dalam hal pelayanannya sehingga pengguna jasa dapat secara puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya melakukan pengajuan dan perbaikan pada kapal pandu dan tunda yang rusak dan perbaikan pada infrastruktur-infrastruktur yang terdapat di pelabuhan. Sarana dan prasarana yang ada di bidang navigasi seperti komputer, printer, laptop sudah cukup lengkap rata-rata dan kondisi sarana prasarana yang ada sudah cukup baik. Hal ini tentunya dapat menunjang dalam pemberian pelayanan jasa kepada pengguna jasa, namun ada beberapa prasarana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki lagi yaitu infrastruktur-infrastruktur yang ada di dermaga. Peningkatan sarana dan prasarana bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa menjadi lebih optimal lagi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah peneliti lakukan untuk memecahkan rumusan masalah penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesimpulan dari implementasi pelayanan perkapalan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai kepada pengguna jasa perkapalan adalah untuk indikator Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit, hasil yang diperoleh ialah secara general prosedur pelayanan perkapalan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai yang dalam hal ini adalah SOP Pelayanan perkapalan sudah cukup mudah untuk dimengerti dan juga dilaksanakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan perkapalan bebas dari birokratik yang berbelit-belit. Selanjutnya pada indikator Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan dilihat bahwa dalam hal tersebut PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai sangat memperhatikan kejelasan dan kepastian pada saat memberikan pelayanan, sehingga hal

tersebut membuktikan keseriusan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai dalam memberikan pelayanan perkapalan. Kemudian pada indikator Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien, dihasilkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai belum mampu untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Jika dilihat dari indikator selanjutnya yaitu Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan dimana PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai sebagai aktor pemberi pelayanan belum mampu menerapkan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu dengan maksimal. Dilihat dari indikator Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka dilihat bahwa keterbukaan informasi terkait pelayanan perkapalan sudah terlaksana dengan baik. Dan pada indikator yang terakhir yaitu Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: "Customer is king and customer is always right", PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai dinilai belum mampu untuk menerapkan motto tersebut sepenuhnya pada perusahaannya.

2. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perkapalan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai kepada pengguna jasa diantaranya pada sumber daya manusia dinilai bahwa PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai memiliki jumlah dan kualitas SDM yang masih tergolong rendah. Selanjutnya pada dimensi sarana dan prasarana pelayanan perkapalan di PT. Pelindo juga dinilai masih tergolong buruk.

Selanjutnya dalam poin ini peneliti memberikan beberapa saran atau masukan yang harus dilakukan oleh pihak PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai untuk meningkatkan kualitas pelayanan perkapalan adalah sebagai berikut:

1. PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai sebaiknya memiliki kegiatan rutin yaitu pelatihan SDM. Seperti Pelatihan pengoperasian sistem IGMT bagi pegawai kantor pelayanan kapal, melakukan training terkait keahlian khusus agar pegawai dapat menghadapi tantangan terutama dalam tujuan meningkatkan citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang. Sehingga para karyawan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai dapat bekerja sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki dan pada bidang yang mereka kuasai. Pelatihan tidak hanya dilaksanakan oleh pihak internal PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Dumai itu sendiri melainkan para agen pun ikut serta dalam pelatihan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan wawasan tentang pelayanan kapal. Sumber daya manusia yang berasal dari luar perusahaan seperti pengguna jasa juga harus memiliki kompetensi agar tidak mudah tertipu daya dengan adanya janji-janji yang nantinya tidak direalisasikan.

2. Selanjutnya PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai perlu melakukan perbaikan atau pergantian terhadap segala sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan perkapalan. Adapun hal yang dapat dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai antara lain:
 1. Melakukan perawatan kapal secara rutin secara bergiliran sehingga mencegah terjadinya overlapping jadwal perbaikan.
 2. Kembali mengadakan program pengadaan atau pembelian kapal baru tiap tahun agar kapal yang memiliki performa baik di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) I Cabang Dumai semakin bertambah.
 3. Memperbanyak frekuensi pengecekan kondisi sarana prasarana pendukung di dermaga agar dapat mengetahui dengan cepat apabila adanya kerusakan sehingga dapat ditangani dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Edy Hidayat N. (2009) Pengoprasian Pelabuhan.
- Agung Kurniawan Dalam Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumiaksara.
- Firmanto, R. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Truck Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain In Customer Value (PgcV) Pada Perusahaan Yang Bergerak Di Sektor Logistik (Doctoral Dissertation, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya).
- Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction, Pt Alumni, Bandung, 2007.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2009). Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, Dan Pengendalian. In Jakarta: Salemba Empat.
- Aminullah, A. A. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Kepelabuhanan Terhadap Aktivitas Unit Penangkapan Purse Seine Yang Berbasis Di Ppi Donggala (Doctoral Dissertation, Ipb University).
- Andi, R. M. (2019). Prosedur Pelayanan Jasa Kapal Pada Pt. Pelindo Iii (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. Repository Universitas Maritim Amni (Unimar Amni) Semarang.
- Arifin, M. D. (2020). Impacts Of Coronavirus Covid-19 On The Global Shipping And Maritime Industry In Indonesia And How To Overcome The Coronavirus Outbreak Based On Who And Imo Recommendations.
- Setyowati, R. (2004). Analisis Portofolio Bisnis Pt (Persero) Pelabuhan Ii (Doctoral Dissertation, Institut Pertanian Bogor).
- Sujarwanto, S. (2016). Peningkatan Sistim Manajemen Kepelabuhanan Di Indonesia. Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 18(1), 29-43.
- Yuniarsih, I. (2017). Strategi Meningkatkan Volume Bongkar Muat Pada Pt Pelindo Iii Cabang Tanjung Emas Semarang.