STRATEGI PELAYANAN JASA KEPELABUHAN MELALUI *INTEGRATED BILLING SYSTEM* (IBS) PADA PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK KOTA SURABAYA

Novalita Yudiana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
novalitayudiana9@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang sangat penting bagi instansi pemerintahan di pusat maupun daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD. Oleh karena itu, sejalan dengan hal tersebut. PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak melaksanakan strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi dan mendeskripsikan mengenai strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori Model Pelayanan Sukses, yang mengandung 7 strategi menuju sukses menurut Devry (dalam Ibrahim, 2008:79) meliputi: *Self Esteem*, *Exceed Expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improving*, *Care/Emphaty*, *Empowerment* dengan teknik *Snowball Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak telah melaksanakan serangkaian strategi dengan semaksimal mungkin guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. *Self Esteem*, adanya peran pemimpin yang mendukung mewujudkan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa. *Exceed Expectation*, adanya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. *Recovery*, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) senantiasa memperhatikan keluhan-keluhan pengguna jasa sebagai masukan untuk pemberian layanan yang lebih baik. *Vision*, adanya perencanaan terhadap masa depan menuju pelayanan yang efektif dan efisien. *Improving*, senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan yang lebih baik. *Care/Emphaty*, siaganya pegawai pelayanan dalam membantu dan memberikan arahan kepada pengguna jasa. *Empowerment*, adanya punishment dan reward, dan diberikannya pelatihan-pelatihan bagi pegawai PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) untuk mendukung pemberian pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci : Pelayanan, Strategi, IBS

Abstract

Public service is one of activities that are very important for government agencies at the central and regional levels and in BUMN / BUMD environments. Therefore, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tanjung Perak Branch implements a port service strategy through the *Integrated Billing System* (IBS) to realize effective and efficient services. This study aims to provide information and describe the port service strategy through the *Integrated Billing System* (IBS) at PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tanjung Perak Branch, Surabaya City. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of the research uses the theory of Success Service Model, which contains 7 strategies for success according to Devry (in Ibrahim, 2008: 79) including: *Self Esteem*, *Exceed Expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improving*, *Care / Emphaty*, *Empowerment* with *Snowball Sampling* techniques. The data analysis technique in this study uses an interactive model data analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawn through interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tanjung Perak Branch has implemented a strategy to the maximum extent possible to provide effective and efficient services. *Self Esteem*, the role of a leader who supports creating the best service for service users. *Exceed Expectation*, the implementation of services in accordance with the established standart. *Recovery*, PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) always pays attention to complaints from service users as input for better

service delivery. Vision, planning for the future towards effective and efficient services. Improving, always make better improvements. Care / Emphaty, service personnel are ready to help and provide direction to service users. Empowerment, the existence of punishment and reward, and the provision of trainings for employees of PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) to support the best service delivery.

Keywords: Service, Strategy, IBS

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan, baik individu maupun kelompok, yang diselenggarakan oleh sebuah instansi pemerintahan atau sebuah organisasi publik. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:243) berkaitan dengan pelayanan publik yang menurutnya diartikan sebagai pelayanan umum, dimana menurutnya pelayanan umum berarti setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat diupayakan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berdasarkan atas standarisasi pelayanan yang baik. Tetapi dapat diketahui kondisi pelayanan publik yang ada pada saat ini masih mengalami banyak kekurangan, hal ini telah terbukti dari banyaknya laporan pengaduan masyarakat akan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia tahun 2017 berdasarkan klasifikasi terlapor, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017

No	Instansi	Jumlah Pengaduan	Presentase
1	Pemerintah Daerah	3.445	41.69%
2	Kepolisian	1.042	12,61%
3	Instansi Pemerintah/Kementerian	787	9,52%
4	Badan Pertanahan Nasional	560	6.78%
5	BUMN/BUMD	544	6.58%

Sumber: www.ombudsman.go.id

Mengenai laporan tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia, instansi yang menempati urutan 5 (lima) terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah sebanyak 3.445 laporan (41.69%), Kepolisian sebanyak 1.042 laporan (12,61%), Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 787 laporan (9,52%), Badan Pertanahan Nasional sebanyak 560 laporan (6.78%), dan BUMN/BUMD sebanyak 544 laporan (6.58%). Data diatas menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. PT Pelabuhan Indonesia III (persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik

Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan yang meliputi jasa pelayanan kapal, jasa pelayanan barang atau petikemas, dan jasa pelayanan air kapal melalui dermaga. Peran PT Pelindo III (persero) sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan kepelabuhan, karena pelabuhan merupakan penghubung antara dua jenis transportasi yaitu transportasi darat dan transportasi laut. Tanpa adanya hubungan antara kedua jenis transportasi ini maka kelancaran proses distribusi suatu komoditas tertentu dapat terganggu. Namun pada kenyataannya masih banyak permasalahan mengenai pelayanan yang harus diperbaiki, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Boy Phinandita, Bidang Pemasaran dan Pengembangan Usaha, yang menjelaskan bahwa:

“Adanya pemborosan kertas dalam permohonan sandar kapal seperti permintaan permohonan, pencetakan pranota, dan nota tagihan yang menggunakan sistem manual, penggunaan kertas terlalu banyak tersebut membuat kurangnya keefektifan pelayanan yang diberikan untuk pengguna jasa” (Sumber wawancara : Bapak Boy Phinandita, Bidang Pemasaran dan Pengembangan Usaha, pada 08 Juni 2018).”

Dalam hal ini pihak PT Pelindo III (persero) berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik untuk meminimalisir masalah yang terjadi. Tetapi pada wawancara ini terdapat pernyataan masalah lain mengenai pemberian pelayanan secara manual. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara peneliti dengan Bapak Bobby Rachman, Quality and risk Management. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Bobby:

“Pelayanan yang ada sebelumnya menggunakan sistem manual, jadi pengguna jasa harus datang terlebih dahulu ke kantor jika ingin mengajukan permohonan sandar kapal untuk melengkapi berkas-berkas dari permohonan yang diajukan oleh pengguna jasa. Dalam situasi ini sering terjadi pemborosan waktu pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan, karena yang terjadi pengguna jasa harus antri dan terkadang kurang lengkap dalam membawa berkas-berkasnya untuk di bawa ke kantor, dan hal ini membuat pengguna jasa bolak-balik datang ke kantor untuk melengkapi berkas-berkasnya.” (Sumber wawancara: Bapak Bobby Rachman, Quality and risk Management, pada 28 Juni 2018).

Untuk mengatasi permasalahan yang telah dijelaskan diatas pihak PT Pelindo III (Persero) menciptakan Aplikasi IBS yaitu sebuah layanan baru bagi masyarakat atau pengguna jasa untuk memudahkan transaksional layanan jasa kepelabuhan di pelabuhan

cabang Tanjung Perak Kota Surabaya. Aplikasi IBS ini mulai diterapkan secara resmi di cabang Tanjung Perak sejak bulan November 2016. Terciptanya aplikasi IBS untuk meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam rangka menciptakan nilai tambah, *service excellent* serta pelaksanaan operasional perusahaan yang efisien, efektif dan optimal. Berdasarkan kutipan dari berita online menyebutkan IBS (*Integrated Billing System*) merupakan salah satu strategi pelayanan jasa kepelabuhan di PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya. Pengguna jasa kepelabuhan di PT Pelindo III (Persero) tidak perlu lagi datang ke kantor Pelindo III (Persero) untuk mengajukan permohonan sandar kapal. Cukup dengan menggunakan aplikasi *Integrated Billing System* atau IBS, dengan masuk ke website anjudan.pelindo.co.id, para pengguna jasa kepelabuhan sudah dapat mengajukan permohonan sandar kapal. Aplikasi IBS tersebut merupakan sebuah platform sistem informasi pelayanan jasa kepelabuhanan dimanapun dan kapanpun. Sistem IBS di Tanjung Perak sudah diterapkan sejak bulan November tahun 2016. (Sumber: Maritimnews, diakses pada 07 Maret 2018)

Selain itu maksud dari adanya strategi *Integrated Billing System* (IBS) di PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk masyarakat atau pengguna jasa diantaranya, yaitu penghematan biaya, waktu dan tenaga, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan kutipan dari berita online menyebutkan "bahwa tujuan dibangunnya IBS untuk mempermudah pengguna jasa dalam transaksi layanan jasa kepelabuhanan sehingga membuat efisiensi waktu dan biaya dalam proses pengajuan permohonan jasa kepelabuhanan, termasuk kemudahan monitoring transaksi dan respons layanan secara cepat." (Sumber: Surya.co.id, diakses pada 07 Maret 2018)

Tetapi dalam penerapan strategi layanan baru bagi masyarakat atau pengguna jasa kepelabuhan ini, telah disampaikan beberapa hal yang menjadi tantangan dalam penerapannya, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Wildani Firdaus, Bagian IT Support. Berikut kutipan wawancaranya:

"Kendala yang sering terjadi dalam penerapan IBS di cabang Tanjung Perak itu adanya pengguna jasa yang sudah berumur atau usianya sudah tua, sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses IBS ini, mungkin karena kurangnya pengetahuan dalam menggunakan sistem berbasis online." (Sumber Wawancara: Wildani Firdaus, Bagian IT Support, pada 28 Juni 2018)

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang "Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya".

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73),

penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Fokus penelitiannya menggunakan teori 7 strategi menuju sukses menurut Devry (dalam Ibrahim 2008:79), Harga Diri (*Self Esteem*), Memenuhi Harapan (*Exceed Expectation*), Pembinaan dan Pemenuhan kembali berbagai hal (*Recovery*), Pandangan kedepan (*Vision*), Perbaikan terus-menerus (*Improving*), Penuh Perhatian (*Care, empathy*), dan Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*Empowerment*) dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014:92) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya dengan menggunakan teori menggunakan teori 7 strategi menuju sukses menurut Devry (dalam Ibrahim 2008:79), Harga Diri (*Self Esteem*), Memenuhi Harapan (*Exceed Expectation*), Pembinaan dan Pemenuhan kembali berbagai hal (*Recovery*), Pandangan kedepan (*Vision*), Perbaikan terus-menerus (*Improving*), Penuh Perhatian (*Care, empathy*), dan Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*Empowerment*). Dan berikut ini penjelasannya:

1. Harga Diri (*Self esteem*)

Dalam strategi ini di khususkan untuk mengetahui bagaimana suatu organisasi meningkatkan harga dirinya melalui peran pemimpin, karena hal ini berkaitan dengan sesuatu yang baik bermula dari tingkat atasan di dalam memimpin pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, pandangan tentang keberhasilan di hari esok. Karena pada dasarnya harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apapun (Devry, 1997:10).

Dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien tidak lepas dengan dukungan dan arahan yang di berikan oleh pemimpin PT Pelindo III (Persero) yakni seperti pengambilan keputusan dan kebijakan yang di keluarkan terkait pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa. Pemimpin memberikan keputusan mengenai solusi pelayanan sistem IBS, seperti adanya problem solving yang terjadi, pemimpin dalam hal ini memberikan keputusan solusi yang lebih tepat untuk mengatasi problem solving yang ada. Apabila terdapat

masalah di dalam pelayanan General Manager PT Pelindo III (Persero) dapat secara langsung mengetahui masalah yang terjadi dan dapat memberikan arahan dengan cepat ke para pegawai. Tidak hanya itu pemimpin juga memberikan arahan terkait adanya alur dari penggunaan sistem IBS serta kebijakan tertentu adanya improvisasi atau perubahan mengenai pelayanan yang telah dijalankan.

Dimana hal ini sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pegawainya. Dan tidak lepas disitu saja sebulan sekali pemimpin mengadakan pertemuan dengan pegawai untuk membahas bagaimana pekerjaan yang telah dikerjakan oleh pegawai sesuai dengan tugasnya masing-masing, sejauh mana pelaksanaannya dan hambatan atau masalah yang terjadi di lapangan, juga membicarakan solusi yang tepat untuk mengatasinya dengan musyawarah. Walaupun pertemuan atau rapat rutin sebulan sekali terkadang tidak dapat di hadiri oleh keseluruhan pegawai yang ada di cabang tanjung perak karena tidak dapat meninggalkan tugasnya sebagai pelayanan publik yang harus melayani pengguna jasa, hal tersebut terus dilakukan dengan rutin yang di ikuti oleh perwakilan masing-masing bidang atau bagian.

General Manager PT Pelindo III (Persero) cabang tanjung perak dalam memberikan dukungan, yakni senantiasa memberlakukan pegawai dengan baik, dengan sangat menghargai. Hal ini dapat di ketahui bahwa pemimpin memperhatikan sekali kesejahteraan pegawainya dengan adanya tunjangan, gaji, dan lain sebagainya. Karena hal tersebut membuat pegawai termotivasi dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa, dan memberikan hasil yang semakin lebih baik bagi organisasi.

Penempatan pegawai dapat dikatakan sudah baik dan sesuai dengan keahlian masing-masing, dimana sesuai dengan yang di pilih oleh pegawai saat adanya pengrekrutitan di laksanakan. Di dalam penempatan pegawai PT Pelindo III (Persero) cabang tanjung perak menyesuaikan dengan keahlian pegawai dengan berdasarkan spesifikasi SDM yang di tetapkan, seperti gelar, jurusan, prestasi, dan kemampuan-kemampuan lainnya. Dimana hal tersebut tidak berhenti disitu saja, tetapi adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk pegawai agar dapat mengerti dan memahami bagaimana dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

2. Memenuhi Harapan (Exceed Expectation)

Menurut Devry (1997:28) menyebutkan bahwa dalam indikator ini organisasi yang pandai tidak menjanjikan apapun yang mereka tidak sanggup berikan, dan berusaha keras memenuhi harapan-harapan yang telah mereka ciptakan diantara para konsumen. Dalam hal ini harapan-harapan yang berkaitan dengan standar pelayanan yang telah dibuat oleh suatu perusahaan yang akhirnya mampu memberikan janji-janji pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat. Memenuhi harapan disini dapat membuat suatu perusahaan atau organisasi mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau pengguna jasa, maka penting untuk memperhatikan

pelaksanaan standar pelayanan atau standar operasional prosedur yang baik.

PT Pelindo III (Persero) cabang tanjung perak kota Surabaya tentu di harapkan untuk menjalankan pelayanan yang sesuai dengan SOP dari kantor pusat PT Pelindo III (Persero). Se jauh ini yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa atau pelanggan sesuai dengan mengikuti aturan dan prosedur pelayanan dari kantor pusat PT Pelindo III (Persero), dan masih belum adanya perubahan dalam pemberian layanan aplikasi IBS, dikarenakan SOP yang di jalankan memberikan pengaruh yang baik sesuai harapan pengguna jasa atau pelanggan. Tetapi berkaitan dengan hal tersebut pihak perusahaan memiliki kebijakan pelayanan khusus jika terjadi keadaan yang darurat atau keadaan dimana adanya perubahan sedikit mengenai pelayanan dikarenakan sesuatu hal tertentu yang membutuhkan penanganan atau tindakan pelayanan dengan solusi lain, agar tetap memenuhi pelayanan yang di harapkan pelanggan.

Selain itu juga melakukan sosialisasi atau publikasi terkait hal SOP yang telah di tetapkan, yakni dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara pihak PT Pelindo III (Persero) dengan pihak-pihak pengguna jasa sistem IBS yang membahas penetapan standar pelayanan sesuai dengan Peraturan General Manager PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Nomor: PER.1/PJ.01/TJPR-2018 dan membahas harapan-harapan juga saran atau masukan pengguna jasa. Dalam hal tersebut agar pengguna jasa dapat mengerti dan memahami SOP yang telah di tetapkan oleh PT Pelindo III (Persero). Pertemuan tersebut di laksanakan di "meeting room" PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak. Selain itu juga memasang pamflet mengenai alur atau prosedur pelayanan di lingkungan PT Pelindo III (Persero), pengumuman di media baik internet seperti facebook, instagram, youtube, maupun web perusahaan juga ada banner-banner kecil di lingkungan PT Pelindo III (Persero) mengenai SOP yang ada. Serta adanya tanggapan dan asumsi yang baik diterapkannya sistem IBS karena memberikan kemudahan pelayanan bagi pengguna jasa.

3. Pembinaan dan Penemuan kembali berbagai hal (Recovery)

Menurut Devry (1997:56) mengungkapkan bahwa strategi ini tidak akan pernah memperoleh kesempatan kedua untuk menciptakan kesan pertama, dan strategi yang paling jitu adalah segera menciptakannya bagi konsumen dikali pertamanya. Tetapi biasanya ada peluang untuk memperbaiki kesalahan atau merebut kembali konsumen, jika Anda telah mengidentifikasi permasalahannya.

Dapat diketahui bahwa PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya telah melaksanakan strategi ini dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pandangan PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak terhadap pentingnya

keluhan-keluhan pengguna jasa untuk melakukan perbaikan kedepannya. Bentuk upaya yang dilakukan untuk memudahkan pengguna jasa dalam menyampaikan keluhan, saran, masukan atau kritik, yakni dengan disediakan berbagai sarana pengaduan seperti tersedianya kotak saran, call center pusat informasi pengaduan dan konsultasi di gedung pusat pelayanan satu atap (PPSA) dengan dilengkapi mesin antrian, tiket antrian yang berisi nomor antrian juga adanya pengeras suara.

Berkaitan dengan hal tersebut untuk menjawab keluhan-keluhan atau masalah-masalah tersebut, PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak mengatasinya dengan cara pegawai secara langsung mencari solusinya, jika solusi dari masalah yang dikeluhkan pengguna jasa telah ditemukan dengan cepat maka dapat diatasi secara langsung oleh pegawai pelayanan kepada pengguna jasa. Tetapi jika solusi dari keluhan atau masalah yang ada membutuhkan waktu untuk melakukan perbaikan, maka dimohon untuk menunggu dengan waktu yang di tentukan oleh pegawai untuk menyelesaikan keluhan atau masalah yang di sampaikan oleh pengguna jasa atau pelanggan. Keluhan pengguna jasa yang sering terjadi yakni pada sistem IBS yang sering mengalami eror saat di gunakan pengguna jasa.

Dengan adanya keluhan atau masalah tersebut yang di terima oleh PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya, telah menyediakan mesin nomor antrian yang di pergunakan pengguna jasa di dalam pelayanan loket maupun *customer service* juga nomor antrian di layar dan pengeras suara.

Selain itu PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak menyusun laporan logbook keluhan pelanggan atau pengguna jasa setiap tahunnya yang di dalam terdapat triwulan 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Hal ini juga salah satu bentuk catatan dari pihak PT Pelindo III (Persero) untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya. Dari beberapa hal yang di jelaskan di atas dapat kita ketahui bahwa PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya sangat memperhatikan keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh pengguna jasa, yang dimana keluhan atau masalah tersebut sangat penting bagi perusahaan atau organisasi sebagai bahan masukan untuk memperbaiki pelayanan yang ada dan untuk mengatasi masalah yang selama ini terjadi.

4. Pandangan ke depan (Vision)

Menurut Devry (1997:78) mengatakan bahwa semua organisasi atau perusahaan yang sukses tidak hanya sekedar mampu menerima perubahan, namun juga mampu mengatasinya. Dalam strategi ini yang perlu diperhatikan oleh perusahaan atau organisasi yakni perubahan opini atau pendapat dan pola – pola pelanggan seiring dengan perubahan waktu. Hal ini dapat diketahui bahwa untuk menjadi perusahaan atau organisasi yang sukses maka perencanaan masa depan sebagai upaya yang sangat menentukan, dan pemanfaatan teknologi

dengan semaksimal mungkin. Pemanfaatan teknologi dengan maksimal akan mendukung tercapainya perusahaan atau organisasi yang sukses di masa depan.

Suatu perencanaan ke masa depan sangatlah penting bagi PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Dimana pelayanan tersebut berbasis teknologi untuk mendukung harapan yang lebih baik di hari esok. Pelayanan tersebut yakni “portal anjungan” sebagai strategi baru untuk memperbaiki pelayanan sistem manual sebelumnya. Tidak hanya itu di dalam pelayanan “portal anjungan” dikembangkan dan direncanakan strategi yang lebih baik lagi karena di dalam sistem tersebut masih banyak yang harus di perbaiki dan di tambahkan. Kemudian PT Pelindo III (Persero) menyempurnakan strategi layanan baru tersebut dan meresmikannya yakni “aplikasi IBS” agar pelayanan kepada pengguna jasa semakin mudah di jangkau dan mencegah adanya antrian yang panjang dan lambat yang di sesuaikan dengan keinginan pelanggan, untuk mewujudkan pelayanan efektif dan efisien di masa depan dan adanya janji pelayanan maksimal 10 menit perdokumen sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Strategi ini telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan pandangan masa depan yang lebih baik bagi perusahaan dan pengguna jasa. PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak dalam menerapkan IBS ini agar pelayanan dapat lebih efektif yang sebelumnya manual menjadi sistem online dapat menghilangkan adanya antrian panjang dan lambat dan meminimalisir tatap muka antara pihak pelayanan PT Pelindo III (Persero) dengan pengguna jasa.

5. Perbaikan terus – menerus (Improving)

Strategi ini menekankan bahwa suatu kunci perusahaan atau organisasi yang sukses, baik di masa kini maupun masa yang akan datang adalah yang senantiasa tidak merasa puas akan kesuksesan yang diperoleh. Dengan terus berusaha meraih kesuksesan yang semakin baik sangat penting bagi perusahaan atau organisasi untuk senantiasa melakukan peningkatan terus-menerus dan perbaikan – perbaikan yang lebih baik dari segala sisi. Dalam hal ini melakukan perbaikan – perbaikan yang lebih baik akan mewujudkan kesuksesan yang telah diharapkan.

Dapat di ketahui bahwa telah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus, seperti adanya perbaikan dari “portal anjungan” di dalam layanan ini menu-menu yang tersedia masih terbatas dan tidak ada menu untuk *meeting online*, berbeda setelah di sempurnakan dan diresmikannya aplikasi IBS, portal anjungan kini di sesuaikan, saat ini layanan menunya lebih lengkap dan ada layanan untuk *meeting online*. Dalam hal tersebut pengguna jasa juga telah di sediakan beberapa fasilitas meja dan kursi beserta komputer yang dapat di dimanfaatkan pengguna jasa dalam mengakses sistem IBS. Adanya perbaikan mengenai sistem pembayarannya, sebelumnya semua melalui bank masing-masing yang sudah di tentukan, tetapi adanya perbaikan yakni dalam sistem pembayaran menggunakan sistem saldo dan sesuai dengan bank yang digunakan

pengguna jasa. Dari perbaikan-perbaikan yang di jelaskan di atas merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan pelayanan dan menyesuaikan dengan harapan pengguna jasa.

6. Penuh perhatian (Care, Empati)

Strategi ini menjelaskan bahwa memberikan perhatian pada pelanggan merupakan sikap yang menentukan dalam mempertahankan atau menjaga citra positif di mata publik. Adanya bentuk perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa oleh pihak PT Pelindo III (Persero), dalam hal ini ditunjukkan dengan siaganya pegawai pelayanan dalam memberikan bantuan maupun arahan - arahan kepada pengguna jasa. Pegawai pelayanan siaga dalam melayani pengguna jasa dapat melalui telepon (pusat informasi dan pengaduan pelanggan) atau bisa secara langsung datang ke kantor cabang tanjung perak gedung PPSA.

Bentuk perhatian kepada pengguna jasa lainnya PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak adanya banner-banner kecil di lingkungan PT Pelindo III (Persero) mengenai alur atau tata cara pelayanan sistem IBS. Dan tersedianya pusat informasi dan pengaduan pelanggan dengan datang secara langsung atau melalui *call center* yang di sediakan. Agar pengguna jasa mendapat informasi yang dibutuhkan dan lebih memahami prosedur pelayanan sistem IBS.

Selain itu pengguna jasa juga di sediakan beberapa bank yang bekerja sama dengan PT Pelindo III (Persero) di gedung PPSA, agar pengguna jasa dapat dengan mudah melakukan pembayaran yang diperlukan, yakni adanya bank Mandiri, Jatim, BNI, dan BRI. Dari penjelasan yang di jelaskan di atas dapat di ketahui bahwa strategi ini sangat dibutuhkan guna mendukung kemudahan pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan.

7. Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (Empowerment)

Menurut Devry (1997:169) mengatakan bahwa strategi ini difokuskan untuk membuat para karyawan memiliki rasa tanggung jawab terhadap segala sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi. Dalam strategi ini suatu perusahaan atau organisasi dapat mewujudkan iklim yang membuat setiap orang didalamnya merasa mampu melakukan respon. Karena itu perusahaan begitu penting dalam mengadakan pemberdayaan agar sumberdaya manusia yang ada senantiasa bertanggung jawab terhadap perusahaan.

PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak melakukan beberapa upaya dalam memberikan arahan untuk para pegawai memiliki rasa tanggung jawab terhadap perusahaan. Adanya pemberian punishment bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sesuai yang diatur dalam perusahaan, dan pemberian penghargaan setiap bulan dan setiap tahunnya oleh PT Pelindo III (Persero) bagi pegawai yang mencapai prestasi, yang dimana mendapatkan penghargaan mewakili perusahaan merupakan kebanggaan tersendiri bagi pegawai.

Tidak hanya itu saja para pegawai juga diberikannya pelatihan-pelatihan dan sosialisasi mengenai bidang keahlian pegawai, yang salah satunya

seperti pegawai pelayanan diberikannya pelatihan dan sosialisasi mengenai pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. Selain itu, juga adanya buku pedoman etika perilaku dan buku budaya perusahaan PT Pelindo III (Persero), guna mendukung pembentukan karakter pegawai yang baik dan tertib akan aturan yang ada.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) pada PT Pelindo III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya dari pemaparan sebelumnya sejauh ini dapat disimpulkan bahwa PT Pelindo III (Persero) cabang tanjung perak telah melaksanakan serangkaian strategi dengan semaksimal mungkin guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal tersebut dapat diketahui telah dilaksanakannya 7 (tujuh) strategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan oleh Devry (dalam Ibrahim 2008:79), yaitu : Harga Diri (*self steem*), Memenuhi Harapan (*ExceedExpectation*), Pembenahan dan Pemenuhan kembali *Recovery*), Pandangan kedepan (*Vision*), Perbaikan terus-menerus (*Improving*), Penuh Perhatian (*Care, empathy*), dan Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*Empowerment*).

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap strategi pelayanan jasa kepelabuhan melalui *Integrated Billing System* (IBS) pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Tanjung Perak Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

1. Ada baiknya adanya tindakan tertentu dari PT Pelindo III (Persero) cabang tanjung perak seperti server cadangan atau jaringan lain yang dapat memback up untuk penyelesaian masalah "error" yang kemungkinan di sebabkan oleh adanya pembaharuan developer aplikasi IBS dan gangguan jaringan provider layanan penyedia layanan IBS, agar tidak menyebabkan lambatnya pekerjaan pengguna jasa yang menggunakannya. Dan di sempurnakan kembali sistem IBS, agar dapat meminimalisir keluhan pengguna jasa terkait masalah ini.
2. Ditambahkan menu atau fitur di dalam aplikasi IBS mengenai "solusi *emergency*" agar pengguna jasa dapat dengan lebih cepat untuk meminta bantuan atau pertolongan yang sifatnya darurat atau *emergency*. Karena dalam pemenuhan pelayanan kepada pengguna jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan terus berupaya melakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa, khususnya kepada pengguna jasa yang usianya sudah tua untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam penggunaan aplikasi IBS.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- b. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan penuh keikhlasan dalam membimbing dan memberikan arahan, petunjuk, dan saran kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan lancar.
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- d. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Devry, Catherine. 1997. *Good Service Is Good Business*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Maritimnews. (<http://maritimnews.com/permudah-sandar-kapal-pelindo-iii-luncurkan-aplikasi-ibs/>, diakses 07 maret 2018)
- Ombudsman Republik Indonesia. 2016. Laporan Tahunan 2016, (Online). (<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html?download=374:laporan-tahunan-2016>, Diakses pada 4 April 2018).
- Peraturan General Manager Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Nomor PER.1/PJ.01/TJPR-2018 Tentang Standar Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Surya.co.id. (<http://surabaya.tribunnews.com/2017/03/01/ibs-pelabuhan-tanjung-perak-telah-terintegrasi-dengan-pelabuhan-lainnya>, diakses 07 maret 2018)