

# Evaluasi Efektivitas Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

(*Evaluation of the Effectiveness of Ship Guiding Services at Tanjung Perak Port Surabaya*)

Husnul Amir<sup>1</sup>, Sudirman<sup>2</sup>, Toto D. Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim,  
Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah

**Abstrak:** Efisiensi dan efektivitas pelayanan pandu kapal di pelabuhan memainkan peran penting dalam memastikan operasi maritime yang lancar dan meningkatkan keselamatan maritim. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan pandu kapal di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Evaluasi mencakup berbagai aspek layanan pandu termasuk bimbingan navigasi, bantuan maneuver, dan respon terhadap situasi darurat. Dengan menggunakan metode kualitatif, data akan dikumpulkan dari pemangku kepentingan, termasuk otoritas pelabuhan, operator kapal, dan personel pandu. Indikator kinerja kunci seperti waktu tanggap, catatan untuk menilai kondisi layanan pandu saat ini. Selain itu, area-area potensial untuk perbaikan dan diidentifikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi otoritas pelabuhan dan pemangku kepentingan untuk mengoptimalkan layanan pandu dan memastikan operasi maritim yang aman dan efisien di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

**Kata Kunci:** efektivitas, pelayanan pemanduan kapal, evaluasi

**Abstract:** The efficiency and effectiveness of vessel piloting services at ports play a crucial role in ensuring smooth maritime operations and enhancing maritime safety. This study aims to evaluate the effectiveness of vessel piloting services at Tanjung Perak Port, Surabaya, Indonesia. The evaluation encompasses various aspects of piloting services, including navigational guidance, maneuver assistance, and response to emergency situations. By employing qualitative methodologies, data will be collected from stakeholders, including port authorities, vessel operators, and piloting personnel. Key performance indicators such as response time, safety record, and customer satisfaction will be analyzed to assess the current state of piloting services. Additionally, potential areas for improvement will be identified to enhance the efficiency and effectiveness of vessel piloting services at Tanjung Perak Port. The findings of this study are expected to provide valuable insights for port authorities and stakeholders to optimize piloting services and ensure safe and efficient maritime operations at Tanjung Perak Port, Surabaya.

**Keywords:** effectiveness, vessel piloting service, evaluation

## Alamat Korespondensi:

Husnul Amir, Fakultas Vokasi Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: husnulamir75@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelabuhan Tanjung Perak merupakan Pelabuhan salah satu pelabuhan sibuk di Indonesia, berfungsi sebagai pintu gerbang penting bagi perdagangan Internasional di wilayah timur Indonesia. Sebagai pelabuhan yang melayani berbagai jenis kapal dan muatan, baik domestik maupun internasional, Pelabuhan Tanjung Perak memiliki peran strategis dalam mendukung prekonomian nasional. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan di wilayah ini, penting

memastikan bahwa operasi pelabuhan berjalan efektif dan efisien.

Salah satu aspek krusial dalam operasi pelabuhan adalah layanan pandu kapal. Tugas utama pandu kapal adalah memandu kapal keluar dan masuk pelabuhan dengan aman, serta memastikan bahwa kapal beroperasi dengan lancar di perairan sekitar pelabuhan. Keberhasilan pemanduan kapal tidak hanya memengaruhi keselamatan kapal, muatan, dan lingkungan, tetapi juga berdampak pada kecepatan dan efisiensi bongkar muat di pelabuhan. Hasil evaluasi diharapkan memberikan gambaran yang jelas tentang

kondisi pelayanan pandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Evaluasi tersebut juga mencakup rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Perbaikan ini akan berdampak positif bagi pengguna jasa pelabuhan, meningkatkan kepuasan mereka dan meningkatkan daya saing pelabuhan secara keseluruhan.

Meskipun pelayanan pandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak memiliki peran penting, evaluasi efektivitas pelayanan tersebut perlu dilakukan secara berkala. Evaluasi ini tidak hanya mencakup aspek teknis dari pemanduan kapal, tetapi juga mempertimbangkan kepuasan pengguna layanan, termasuk pemilik kapal, agen kapal, dan perusahaan logistik. Saat ini, ada beberapa masalah yang menghambat kepuasan pengguna terhadap layanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Kinerja Pelayanan pemanduan kapal dinilai kurang memuaskan oleh pengguna jasa, terutama terkait waktu tunggu kapal yang sering melebihi standar yang diharapkan. Sekitar 66% dari variabel kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Namun, dalam kenyataannya, terdapat beberapa masalah yang sering terjadi saat memandu kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Beberapa kesulitan yang mungkin muncul termasuk lamanya waktu tunggu kapal, kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas pemandu kapal dengan kapten kapal, kurangnya kesiapan peralatan sarana dan prasarana, serta kurangnya koordinasi antara berbagai pihak terkait.

Telah ditetapkan bahwa kapasitas gerakan kapal adalah 27 ribu per tahun, yang setara dengan 13.500 kapal yang berangkat dan tiba di pelabuhan setiap tahun. Namun, kenyataannya, jumlah kapal yang bergerak melebihi batas yang telah ditetapkan. Menurut data yang disediakan oleh Pelabuhan Tanjung Perak, tercatat sebanyak 20.500 kapal yang berlayar di pelabuhan pada tahun 2012. Angka tersebut terus meningkat pada tahun berikutnya, mencapai 21.500 kapal yang tiba dan pergi dari pelabuhan. Dengan kepadatan data kunjungan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak terus meningkat dari tahun ke tahun.

Antrian kapal terjadi, khususnya untuk kapal kargo, yang kadang harus menunggu lebih lama daripada kapal peti kemas. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sarana pelabuhan yang cukup, terutama layanan kapal tunda dan kapal lainnya untuk mengatur pergerakan kapal di perairan pelabuhan.

Masalah-masalah seperti keterlambatan dalam pelayanan, keterbatasan jumlah kapal pandu, dan kondisi fasilitas di pelabuhan yang perlu ditingkatkan. Dikarenakan masalah tersebut dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, di Pelabuhan Tanjung Perak menjadi faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh pelabuhan tersebut. Kepuasan pengguna adalah indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh pelabuhan. Jika layanan pemanduan kapal tidak efisien, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna dan berpotensi mengurangi daya saing pelabuhan tersebut. Saat ini, telah teridentifikasi bahwa pelayanan pandu yang disediakan belum memuaskan pelanggan. Keterlambatan yang sering terjadi disebabkan oleh minimnya kapal tunda yang tersedia, mengakibatkan keluhannya bagi para pengguna.

Sebagai akses titik utama perdagangan internasional di bagian timur Indonesia, pelabuhan ini melayani beragam jenis kapal dan muatan, termasuk kapal-kapal besar yang membawa barang-barang dan dari berbagai negara di dunia. Dengan jumlah kapal yang meningkat setiap tahunnya, penting untuk memastikan bahwa pelayanan di pelabuhan ini memenuhi standar internasional dan memuaskan para pengguna layanan.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, disarankan supaya Pelabuhan Tanjung Perak meningkatkan jumlah dan kualitas kapal pandu, memperbaiki fasilitas tambat, dan mengoptimalkan sistem prosedur pelayanan. Diharapkan bahwa langkah-langkah ini dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan. Meskipun Pelabuhan Tanjung Perak telah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan pandu kapal namun masih terdapat

beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas pelayanan pandu kapal, terutama dalam hal kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan dan dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan, yaitu

1. Bagaimana tingkat pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dalam memenuhi kebutuhan dan standar keselamatan pelayaran?

2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya?

Untuk membatasi masalah supaya fokus pada penelitian yang dibahas pada evaluasi efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Taanjung Perak Surabaya.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Mengetahui efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

### **Evaluasi**

Menurut Patton (2015), evaluasi adalah penggunaan metode penelitian untuk membuat penilaian tentang pelaksanaan, desain, dan hasil dari kebijakan, program, atau proyek.

Secara umum evaluasi adalah proses sistematis untuk menilai atau mengevaluasi suatu program, kebijakan atau produk untuk menentukan efektivitas, keberhasilan dan kebutuhan perbaikan. Evaluasi digunakan untuk memberikan umpan balik yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas suatu program atau kegiatan, juga untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan dengan cara yang tepat dan sesuai dengan tujuan.

### **Efektivitas**

Menurut Mardiasmo (2017:134) dalam Aryo Kombang Ali (2019) kinerja diukur sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan yang ditetapkannya dengan berhasil. Ketika suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya, karena itu organisasi tersebut dianggap berjalan secara efektif. pengukuran efektivitas menunjukkan seberapa jauh efek dan pengaruh dari output program dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, sehingga lebih efisien unit organisasi menjalankan tugasnya.

Menurut Prasetyo Budi (2009:12) dalam Shofiana Syam (2020) yang dimaksud dengan efektivitas adalah efektivitas mengacu pada seberapa tinggi tingkat ketercapaian hasil dibandingkan dengan diharapkan dari output dari jumlah input (masukan) yang diberikan dalam hal bisnis atau individu.

### **Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016) pelayanan adalah rangkaian aktivitas dan proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang tidak ada dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah apa yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk membuat pelanggan atau karyawan senang.

#### a. Karakteristik Pelayanan

Untuk membantu lebih lanjut, bagian selanjutnya dari karakteristik Pelayanan yang dikutip oleh Nroman (2002) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai contoh berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diragukan lagi
- 2) Ciri-ciri barang jadi dan pelayanan sangat berbeda
- 3) Pelayanan sebenarnya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara jelas dari satu sama lain.

#### b. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki banyak arti bagi setiap orang. Meskipun variasi dalam interpretasi, beberapa definisi umum yang

dapat ditemukan sering kali memiliki kesamaan pada elemen-elemen berikut.

- 1) Kualifikasi melibatkan melakukan upaya untuk memenuhi bahkan melampaui ekspetasi pelanggan
- 2) Kualitas meliputi berbagai aspek seperti barang dan jasa, individu, proses dan lingkungan dimana kualitas dapat diamati atau diaplikasikan
- 3) Kualitas didefinisikan sebagai kondisi yang selalu berubah, menunjukkan bahwa persepsi dan standar kualitas dapat berubah seiring waktu dan perubahan lingkungan.

#### **Pandu**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 Pasal 1 ayat 1 yang mengatur pemanduan dan penundaan kapal di Jakarta, pandu adalah seorang pelaut yang mahir dan terlatih memenuhi persyaratan pemanduan kapal.

Namun menurut Edy Hidayat (2009) pandu adalah seorang pelaut yang memenuhi syarat untuk menjadi pemanduan oleh pemerintah. Pemanduan merupakan informasi tentang kondisi perairan setempat untuk membantu nakhoda kapal berjalan dengan aman, tertib dan lancar.

Terdapat dua jenis pandu dalam praktik pemanduan kapal, yaitu:

- **Pandu Bandar** adalah individu yang membimbing kapal saat berlabuh di dermaga pelabuhan hingga mencapai batas perairan yang memerlukan pandu.
- **Pandu laut** adalah orang yang mengawasi kapal saat keluar dari kolam pelabuhan hingga mencapai batas perairan yang membutuhkan pandu, atau saat kapal berlabuh dari laut lepas ke daerah perairan yang membutuhkan pandu hingga masuk ke kolam pelabuhan. Selain itu, pandu juga bertugas membantu syahbandar menjaga pelayaran aman, serta mengawasi dan mengawasi alur pelayaran untuk pencemaran perairan dan pendangkalan.

Setiap petugas pandu yang melaksanakan tugas pemanduan kapal yang beroperasi di perairan yang diwajibkan untuk dipandu di Tanjung

Perak harus memenuhi persyaratan kualifikasi dan kompetensi yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk

- 1) Mendapatkan penugasan dari pengawas pemanduan melalui surat keterangan penunjukan petugas pandu (SKPP).
- 2) Memahami sistem dan prosedur pelayanan yang berkaitan dengan pemanduan dan penundaan kapal.
- 3) Memahami karakteristik perairan harus dipandu termasuk, Pelabuhan Tanjung Perak.
- 4) Memiliki kartu identitas pandu yang dieluarkan oleh Direktur Jenderal perhubungan laut.
- 5) Memiliki buku panduan saku .
- 6) Keadaan kesehatan jasmani dan rohani, yang dibuktikan dengan sertifikat kesehatan (BKKP) yang masih berlaku.
- 7) Mengikuti kursus penyegaran yang diadakan oleh Direktur Jenderal perhubungan laut.

#### **Kapal Tunda**

Menurut peraturan sistem operasional dan prosedur pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak (SISPRO) NO. SK-SYB.Tpr. TAHUN 2023, penundaan kapal merupakan bagian dari pemanduan dan mencakup kegiatan seperti mendorong, menarik, menggandeng, mengawal (escort), dan membantu (assist) kapal yang bergerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar, dan kolam pelabuhan.

Menurut Herwantono (2021), kapal khusus yang digunakan untuk membantu kapal besar bergerak di perairan terbatas seperti pelabuhan disebut kapal tunda. Kapal tunda dilengkapi dengan mesin yang kuat dan peralatan penarik yang digunakan untuk membantu kapal besar dalam tindakan atau gerakan saat masuk dan keluar dari pelabuhan, terutama dalam kondisi cuaca buruk atau ruang terbatas.

#### **Kepuasan pelanggan**

Menurut Kotler (2007:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecua yang muncul pada seseorang

setelah membandingkan hasil atau kinerja produk yang diterima dengan harapan mereka. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja produk memenuhi harapan mereka, tetapi jika kinerja produk melebihi harapan mereka, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Sedangkan menurut Zikmund et.al (2003:72) Kepuasan adalah evaluasi yang terjadi setelah pembelian, yang dihasilkan dari perbandingan kinerja sesungguhnya dengan harapan sebelum pembelian. Kepuasan dapat dijelaskan sebagai fungsi dari kinerja yang dirasakan (persepsi) dan harapan (harapan).

Menurut definisi ini, kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

a) Hubungan bukti fisik (*Tangibels*)

Bukti langsung dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dilihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bisnis. Bukti fisik ini mencakup lokasi, peralatan yang digunakan oleh pegawai, dan sarana komunikasi yang tersedia. Dengan memiliki bukti fisik yang kuat, ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan menjadi lebih baik. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan membuat mereka senang (Zeithaml, 2013).

b) Hubungan Keandalan (*Reability*)

Keandalan di definisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan cara yang dapat di andalkan dan akurat. Semakin baik persepsi mengenai keandalan ini, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika persepsi mengenai keandalan buruk, hal ini dapat berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan oleh Priyani dan Sunarti (2017).

c) Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan perusahaan untuk menyediakan layanan dengan cepat dan efisien kepada pelanggan. Kemampuan ini dapat menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan perusahaan. Menurut Lubis dan Andayani (2017) menyebutkan bahwa daya tanggap meningkatkan kepuasan pelanggan.

d) Hubungan Jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan perilaku karyawan yang dimaksudkan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan dikenal sebagai jaminan. Pelanggan akan merasa aman dan yakin untuk menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jika perusahaan dapat menjamin keamanan pelanggannya. Jaminan meningkatkan kepuasan pelanggan (Panjaitan 2016).

e) Hubungan Empati (*Empathy*)

Bentuk empati adalah kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan dan kemampuan untuk memberikan perhatian secara individual. Jika mereka merasa diperhatikan oleh perusahaan, jika keluhan mereka ditanggapi dengan baik, dan jika ada komunikasi dua arah yang efektif, pelanggan cenderung merasa puas. Kepedulian, empati, dan kepekaan ini meningkatkan kepuasan pelanggan (Lubis dan Andayani, 2017).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif, menurut Walidin, Saifullah, dan Tabrani (2015:77), adalah proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau manusia dengan membuat gambaran yang komperensif dan kompleks yang diungkapkan melalui kata-kata. Muhammad Rijal Fadli (2021) menyatakan definisi ini. Informasi rinci dari informan disajikan dalam penelitian ini.

Dengan mengumpulkan data komperensif, penelitian kualitatif

bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara menyeluruh. Bahkan jika sampelnya sangat terbatas, penelitian ini tidak menekankan seberapa besar populasi atau sampelnya. Tidak perlu mencari sampel tambahan jika data yang dikumpulkan cukup mendalam untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif lebih fokus pada kualitas (kedalaman) data daripada kuantitas (jumlah). Seperti yang dinyatakan oleh Kriyanto (2009:56), dikutip oleh Karunia Putra Perdana (2020).

### **Sumber Data**

#### a) Sumber data primer

Data primer adalah informasi penelitian yang dikumpulkan secara khusus oleh peneliti dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer dapat berupa pendapat subjek penelitian (individu atau kelompok), hasil observasi dari objek, kejadian, atau aktivitas, dan hasil pengujian. Dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung dengan anggota staf Divisi Pelayanan Kapal Tanjung Perak, Surabaya, penulis mendapatkan informasi awal untuk menilai efektivitas layanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak.

#### b) Sumber data sekunder

Data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara disebut sumber sekunder. Bukti, catatan, atau laporan masa lalu yang tersimpan dalam arsip, baik yang telah dipublikasikan maupun yang tidak, dianggap sebagai data sekunder. Penulis memperoleh sumber data sekunder dari buku-buku dan koleksi dokumen terkait dalam konteks pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Sebagai sumber data tambahan, penulis juga menggunakan hasil observasi yang dilakukan selama kegiatan praktik darat (PRADA).

### **Tempat dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dalam tugas akhir ini dilakukan di PT. Pelindo (Persero) Regional 3 Tanjung Perak Surabaya jalan untuk mendapat informasi dan data yang diperlukan. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan dimulai pada tanggal 14

Agustus 2023 sampai tanggal 31 Januari 2024.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti biasanya menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data. Peneliti dapat menggunakan berbagai teknik, tergantung pada masalah yang dihadapi (Kriyantono 2009: 93).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

### **Observasi**

Pengamatan suatu objek secara langsung di lokasi penelitian disebut observasi. Selain itu, observasi juga pencatatan secara sistematis mengenai semua gejala objek yang sedang diamati. Melalui metode observasi ini adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan tentang subjek penelitian secara sistematis sesuai dengan protokol yang ditetapkan, penulis memperoleh data dan mengidentifikasi beberapa masalah terkait dengan proses pelayanan pemanduan kapal yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

### **Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang secara sistematis melibatkan interaksi antara peneliti dan responden untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang suatu topik atau fenomena yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan salah satu pihak staff divisi pelayanan kapal Pelabuhan Tanjung Perak dan pengguna yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan pemanduan kapal. Wawancara akan bersifat terstruktur untuk memastikan bahwa semua aspek yang relevan tentang kepuasan pengguna terhadap pelayanan pemanduan kapal tercakup.

### **Dokumentasi**

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari sumber-sumber tertulis atau rekaman yang relevan dengan topik penelitian. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi dimulai dengan identifikasi sumber-sumber yang sesuai dengan topik penelitian, seperti catatan, laporan, kebijakan, dokumen

resmi, dan arsip lainnya. Setelah sumber-sumber ini diidentifikasi, penelitian mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis informasi yang terkandung di dalamnya untuk mendapatkan data kepuasan pengguna terhadap pelayan pemanduan kapal.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menguraikan detail berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian di Surabaya Tanjung Perak Port. Studi ini dimulai dengan menetapkan fokus penelitian melalui gambaran umum, serta menggunakan sumber informasi dari dokumen, buku, dan arsip pelabuhan. Selain itu, penulis juga melakukan survei untuk memahami lokasi dan situasi penelitian, serta melakukan wawancara dan observasi langsung di Pelabuhan Tanjung Perak untuk mendukung informasi penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Evaluasi Efektivitas Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya**

Evaluasi efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dilakukan untuk mengetahui apakah layanan tersebut telah sesuai dengan perencanaan atau tidak, sehingga dapat disimpulkan apakah pekerjaan tersebut telah efektif dilaksanakan. Dalam praktiknya, penyelenggara pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak beroperasi sejak dari permintaan layanan pandu dan kapal tunda, kemudian berlanjut dengan komunikasi kepada nakhoda kapal. Proses pemanduan tersebut telah dijalankan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan telah memenuhi semua persyaratan yang dibutuhkan.

#### **Penyelenggaraan pemanduan**

Panduan Pelabuhan Tanjung Perak merupakan salah satu layanan yang berpotensi untuk memastikan operasi pelabuhan berjalan secara efektif dan efisien. Kegiatan pelayanan jasa pemanduan tersebut bermula dengan

mengajukan permohonan pelayanan kapal dan barang melalui alamat domain inaportnet atau domain lembaga *National Single Windows*. Dalam permintaan layanan kapal dan barang, termasuk layanan seperti labuh, tunda, pandu, kepil, dan tambat di pelabuhan, serta layanan bongkar muat barang. Pemilik atau operator kapal serta nakhoda kapal diwajibkan untuk memberi tahu syahbandar tentang jadwal kedatangan kapal ke pelabuhan melalui telegram radio nakhoda melalui stasiun radio pantai paling lambat 48 jam sebelum kedatangan kapal ke pelabuhan. Setelah pemilik operator kapal sudah memberitahukan untuk kedatangan kapalnya, yang dilakukan langkah selanjutnya yaitu melaporkan rencana kedatangan kapal satu minggu sebelumnya kepada penyelenggara pelayanan jasa pemanduan.

Dengan mengajukan permohonan pelayanan jasa pemanduan untuk dibuatkan jadwal pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang dimana persyaratan tersebut berisi untuk pelanggan baru, surat izin usaha perusahaan angkutan laut (SIUPAL) ukur kapal bagi kapal yang baru berkunjung sebagai dasar pembuatan basis data, dan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK). Dengan melengkapi dokumen baik secara manual maupun elektronik yang disampaikan oleh pengguna jasa setelah di cek dan di teliti akan di terbitkan estimasi biaya pelayanan jasa pemanduan kapal di bank/ kasir yang ditunjuk oleh BUP / pengelola pelayanan jasa pemanduan. Setelah memenuhi persyaratan dan kewajiban, selanjutnya akan di tetapkan jadwal pelayanan pemanduan masuk / keluar dan berpindah. Form bukti pelayanan jasa pemanduan yang diserahkan oleh pandu saat pandu sudah berada diatas kapal, diisi dan ditandatangani oleh nakhoda kapal sebagai bukti telah diberikan pelayanan jasa pemanduan. Setiap kapal yang bergerak di pelabuhan dengan bantuan pandu harus memiliki Surat Persetujuan Gerak Kapal (SPOGK) yang dikeluarkan oleh syahbandar di pelabuhan.

#### **Prosedur Pemanduan Kapal**

Setiap kapal yang akan memasuki pelabuhan wajib memberikan

pemberitahuan kedatangan kapal. Kedatangan kapal disampaikan paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal datang. Dalam waktu pelayaran kurang dari 1 x 24 jam, pemberitahuan kedatangan kapal disampaikan pada saat kapal meninggalkan pelabuhan atau terminal asal, paling lambat 3 jam sebelum kapal masuk, operator terminal setelah berkoordinasi dengan perusahaan pelayaran atau keagenan kapal harus memberitahukan kepada POCC atau stasiun radio pandu dan kapal tunda, tentang rencana kapal yang akan datang. Ketika semua kapal masuk, paling lambat 2 jam sebelum tiba di ambang luar alur pelayaran barat Surabaya dan alur pelayaran timur Surabaya ambang luar, nakhoda harus melaporkan kedatangannya kepada stasiun pandu dan VTS Surabaya dengan menyebutkan :

- 1) Nama Kapal
- 2) Panjang Kapal
- 3) Draft Kapal Tiba
- 4) Perusahaan / Agen Pelayaran
- 5) ETA di ambang luar.

Setelah itu, nakhoda kapal akan mengikuti petunjuk dari stasiun pandu mengenai pelayanan pemanduan kapal masuk, proses pengambilan tempat berlabuh, menunggu pandu, dan instruksi-instruksi lainnya.

### **Kepuasan pengguna**

Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya adalah BUMN yang berfokus logistik, khususnya dalam pengelolaan pelabuhan. Untuk meningkatkan kualitas layanan pelabuhan secara efektif dan efisien, perusahaan mengutamakan kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kemajuan perusahaan serta memperoleh tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Kepuasan dalam pelayanan dianggap memuaskan ketika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Semakin berkualitas tinggi barang dan jasa yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan yang tinggi dapat membawa manfaat bagi badan usaha atau organisasi karena dapat berkontribusi pada keuntungan yang diperoleh.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pembahasan mengenai evaluasi efektivitas pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan pemanduan kapal yang berada di Pelabuhan ini sudah berjalan efektif. Seluruh prosedur operasional (SOP) telah dijalankan dengan baik oleh petugas, yang menghasilkan proses pemanduan yang aman, tepat waktu, dan efisien.
2. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan pemanduan kapal dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu kompetensi dan profesionalisme petugas pemandu, kondisi fasilitas mendukung, kualitas pelayanan pelanggan, serta jaminan keamanan dan keselamatan.
3. Meskipun pelayanan sudah efektif, ada sejumlah langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut. Hal ini mencakup peningkatan pelatihan dan pengembangan SDM, perbaikan fasilitas pelabuhan, sarana, prasarana, dan teknologi, serta penguatan sistem manajemen pelayanan. Dengan memperhatikan masukan dari pengguna jasa, Pelabuhan Tanjung Perak dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pemanduan kapal dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian, saran yang dapat disampaikan

1. Komunikasi yang efektif antara petugas pandu dan pengguna jasa sangat penting untuk memastikan pelayanan yang memuaskan.
2. Disarankan untuk meningkatkan transparansi dan kejelasan dalam komunikasi mengenai antrian, estimasi waktu tunggu, dan kondisi operasi lainnya.
3. Penggunaan komunikasi digital yang mudah diakses oleh pengguna jasa dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwi, S., Thaha, M., & Syamsuddin, S. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 33-40.
- Djatmiko, T. W., & Dewi, R. K. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 112-126
- Patton, Michael Quinn. (2015). Qualitative Research and Evaluation Methods Intergrating Theory and Practice, Fourth Edition. Thousand Oaks SAGE Publications Inc.
- Ali, Arya Kombang. (2019). Penggunaan Port Management System (PMS) dalam Proses Perencanaan Waktu Bongkar Muat Kapal untuk Efektivitas dan Efisiensi Kerja pada PT. Varia Usaha Bahari Gresik. Skripsi. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Syam, Shofiana. (2020). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.4
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Nroman, Pan S., (2002), Civil Service Reform in Japan and Korea: Toward Competitiveness and Competitive, dala Inte rnational Review of Administrative Sciences, Vol. 68, No. 3, hal. 389-403
- Perhubungan, K. (2015). PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan Dan Penundaan 57 Kapal
- Edy Hidayat, (2009). Perencanaan, Perancangan dan Pembangunan Pelabuhan. Referensi Kepelabuhan Seri 03 Edisi II. Jakarta: PT. Pelabuhan Indonesia I, II, III, IV
- SISPRO No. SK-SYB.Tpr 17 tahun 2023 Pasal 19 pada BAB VIII tentang pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pemanduan. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pemanduan. Jakarta
- Herwantono. (2021). Analisa Manajemen Pengawakan Kapal Tunda PT. Pelindo Marine Service. *Jurnal Investasi*, 7(2), 30–41
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Zikmund, William. (2010). Business Research Method.8th Ed.Canada:Cengage Learning
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *EJurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah, (2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, Hal: 86-97.

- Efendi, Januar, Panjaitan, (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11, No. 2.
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan laut. (2011). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut tentang Standar Kinerja pelayanan Operasional Pelabuhan. 8, 21
- Sudaryono, (2015). “Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus.” Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fadli, Rijal Muhammad. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol 21 Nomor 1.
- Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, Vol 17.
- Perdana. Karunia Putra. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Perizinan Dokumen Impor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Lintas Niaga Jaya Logistics Surabaya. Tugas Akhir. Surabaya. Universitas Hang Tuah Surabaya.