

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

¹⁾Bambang Suryantoro

²⁾Yan Kusdyana

¹⁾STIE Kasih Bangsa Jakarta

²⁾STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Email :

mbangsur17@gmail.com

yan.kusdyana@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

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

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

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

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

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

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

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

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu : (1) Penyedia Layanan; (2) Penerima Layanan; (3) Jenis Layanan; dan (4) Kepuasan Pelanggan.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: (1) Tersedianya karyawan yang baik; (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; (3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir; (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat; (5) Mampu berkomunikasi; (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi; (7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik; (8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); dan (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata

masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

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

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah : (1) Transparansi; (2) Akuntabilitas; (3) Kondisional; (4) Partisipatif; (5) Kesamaan Hak; dan (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah : (1) Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian Waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan; (6) Tanggung Jawab; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; (8) Kemudahan Akses; (9) Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan; dan (10) Kenyamanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

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

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Rumusan masalah yang diteliti adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya?

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya.

Manfaat penelitian dibagi menjadi empat yaitu : (1) Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya; (2) Secara Teoritis, diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan publik sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat; (3) Bagi Pemerintah, sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan; dan (4) Bagi Masyarakat, agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparat pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

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

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

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

Kehadiran Peneliti

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

Lokasi Penelitian

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

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data-data primer dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya. Pengumpulan data-data sekunder dalam penelitian ini melalui buku-buku serta literatur yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini menurut Lexy Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif adalah dengan proses triangulasi, yaitu: (1) Wawancara; (2) Pengamatan/Observasi; dan (3) Dokumentasi.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari lapangan atau fakta empiris dengan cara terjun ke lapangan, mempelajari fenomena yang ada di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data menurut Miles dan Humberman yaitu: (1) Pengumpulan Data; (2) Reduksi Data; (3) Penyajian Data; dan (4) Pengambilan Keputusan atau Verifikasi.

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

Keabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data maka peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu : (1) Teknik pemeriksaan derajat kepercayaan (*credibility*); (2) Teknik pemeriksaan keteralihan (*transferability*); dan (3) Teknik pemeriksaan ketergantungan (*dependability*).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya yang sudah diterapkan namun ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dilihat dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Dimensi ini sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti ketidaknyamanan tempat pelayanan. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Dimensi ini sudah diterapkan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu semua pegawai mampu menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dimensi ini sudah diterapkan dan tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait dimensi ini. Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan jaminan dan kepastian para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Dimensi ini sudah diterapkan dan tidak ada komplain dari pengguna layanan. Dimensi *Empathy* (Empati) merupakan usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Dimensi ini sudah diterapkan dan tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait dimensi ini.

PEMBAHASAN

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

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

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

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Reliability*. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

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

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

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

Pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dan penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

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

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

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

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

Saran

1. Politeknik Pelayaran Surabaya sebaiknya lebih memperhatikan sarana dan prasarana seperti fungsi dan kelayakan toilet di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filling cabinet atau lemari penyimpanan untuk menyimpan kertas-kertas atau barang yang tidak terpakai yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman.

2. Politeknik Pelayaran Surabaya segera mencari solusi dalam mengantisipasi server *down* pada aplikasi, yang dapat menghambat proses pelayanan. Solusi bisa dengan mempermudah komunikasi dengan pusat atau mencari alternatif lain.

DAFTAR PUSTAKA

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

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.05/2016 tanggal 8 April 2016 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Surabaya Pada Kementerian Perhubungan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Internet
- PM 44 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Surabaya
- Keputusan Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Nomor SK 275 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya

Internet

- http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf
- <https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>