

## **KINERJA ORGANISASI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SAPE PROVINSI NUSATENGARA BARAT**

**IRWAN RAHMAN**

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape  
[irwanrahman16@gmail.com](mailto:irwanrahman16@gmail.com)

**NURMIATI**

Fakultas Ekonomi Universitas Patria Artha  
[nurmiati@patria-artha.ac.id](mailto:nurmiati@patria-artha.ac.id)

**FINA DIANA**

Fakultas Ekonomi Universitas Patria Artha  
[fina\\_diana@patria-artha.ac.id](mailto:fina_diana@patria-artha.ac.id)

### **ABSTRACT**

*This study aims to explain the organizational performance of the Class III Sape Port Operator Unit Office, West Nusatenggara Province. The data analysis technique used is a quantitative descriptive method, which describes the results of questionnaires and interviews obtained. The results showed that the organizational performance of the Sape Class III Port Operator Unit Office with an average score of 2.94 or was in the good enough category where the highest average score was on the accountability indicator, which was 3.18 or was in the good enough category while the lowest score lies in the service quality indicator, which is 2.66 or is in the fairly good category.*

**Keywords:** *productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kinerja organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape Provinsi Nusatenggara Barat. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan hasil kuisisioner dan wawancara yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape dengan skor rata-rata sebesar 2,94 atau berada pada kategori cukup baik dimana skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator akuntabilitas yaitu sebesar 3,18 atau*

*berada pada kategori cukup baik sedangkan skor terendah terletak pada indikator kualitas layanan yaitu sebesar 2,66 atau berada pada kategori cukup baik.*

**Kata Kunci:** *produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas*

## **PENDAHULUAN**

Kinerja sebuah organisasi sektor publik sangat penting untuk dilakukan pengukuran. Didalam suatu organisasi publik yang berkaitan dengan sistem pengendalian manajemen, pengukuran kinerja organisasi merupakan sebuah upaya yang dilakukan secara terus menerus oleh pihak manajemen dalam rangka untuk melakukan evaluasi terhadap hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja yang dibandingkan dengan tolak ukur atau target yang telah ditetapkan.

Pelabuhan Kelas III Sape sebagai salah satu instansi/organisasi yang bertugas sebagai salah satu penunjang

pelaksanaan tugas Kementerian Perhubungan RI di bidang perhubungan laut sangat diharapkan agar mampu menghasilkan kinerja organisasi yang optimal. Kinerja organisasi Pelabuhan Kelas III Sape akan dikatakan sudah optimal jika seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan hasil dan manfaat yang sebesar-besarnya, baik bagi jajaran pelabuhan secara khusus maupun secara umum bermanfaat bagi kemajuan Departemen Perhubungan termasuk pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Unit

Penyelenggara Pelabuhan, dalam pasal 1 menjelaskan yang dimaksud Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan Laut. Sebagaimana halnya Kantor Penyelenggaraan Pelabuhan Kelas III Sape merupakan salah satu unit kerja yang berada di bawah Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas utama untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape adalah

salah satu fasilitas yang diandalkan untuk masa depan di Provinsi Nusatenggara Barat, sebab merupakan gerbang ekonomi masyarakat dan perdagangan antar pulau yang berfungsi sebagai penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan, penjaminan keamanan dan ketertiban dipelabuhan yang merupakan suatu tanggung jawab moral yang terus diupayakan. Untuk itulah dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di masa mendatang maka diperlukan analisis kinerja organisasi. Analisis kinerja organisasi bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap kondisi terkini bagi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan ke arah yang lebih baik pada masa-masa mendatang. Mengingat lingkup tugasnya yang strategis, yaitu

memberikan kontribusi kepada negara dalam hal moda transportasi laut sehingga memperlancar perputaran roda perekonomian, maka perlu mempunyai kinerja organisasi yang semakin baik. Menurut Dwiyanto (2012:50-51), kinerja organisasi publik dapat diukur dari beberapa faktor yaitu produktivitas, responsivitas, reponsibilitas, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Dengan demikian melalui penelitian ini maka pengukuran kinerja organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape ditinjau dari beberapa aspek antara lain produktivitas, responsivitas, reponsibilitas, akuntabilitas, dan kualitas layanan.

Beberapa fenomena yang terjadi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape yang berkaitan dengan kinerja organisasi antara lain adanya penurunan

frekuensi kapal yang menggunakan jasa pelayanan Pelabuhan Sape, petugas yang memenuhi dalam pemeriksaan dan penerbitan kelaiklautan kapal belum tersedia, serta kompetensi sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja Organisasi

Menurut Wibowo, (2013:7) menjelaskan “kinerja berasal dari pengertian *Performance*”. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Moehariono (2012:95) mengatakan bahwa “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan

suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

Sudarmanto, (2015:11-12) yang mengemukakan adanya empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau indikator dalam menilai kinerja organisasi, yaitu:

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- c. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- d. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Menurut Dwiyanto (2012:50), ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja

birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur pada tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

b. Kualitas Layanan

Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan

program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

**Kinerja Pelabuhan**

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran;

yang kemudian diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam yang tergantung pada sudut tinjauannya, yaitu dari segi penyelenggaraannya, pengusahaannya, fungsi dalam perdagangan nasional dan

internasional, segi kegunaan dan letak geografisnya.

- a. Ditinjau dari segi penyelenggaraannya, yaitu pelabuhan umum dan pelabuhan khusus
- b. Ditinjau dari segi pengusahaannya, yaitu pelabuhan yang diusahakan dan pelabuhan yang tidak diusahakan
- c. Ditinjau dari fungsinya dalam perdagangan nasional dan internasional, yaitu pelabuhan laut dan pelabuhan pantai
- d. Ditinjau dari segi penggunaannya yaitu pelabuhan ikan, palabuhan minyak, pelabuhan barang, pelabuhan penumpang, pelabuhan campuran, dan pelabuhan militer
- e. Ditinjau menurut letak geografis, yaitu pelabuhan

alam, pelabuhan buatan dan pelabuhan semi alam

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat bagaimana gambaran kinerja organisasi kantor penyelenggaraan pelabuhan kelas III Sape Provinsi Nusatenggara Barat.

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisisioner berupa daftar pertanyaan tertutup yang diberikan kepada seluruh pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape Provinsi Nusatenggara Barat kemudian didukung dengan wawancara dengan masyarakat pengguna jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Kelas III Sape Provinsi Nusatenggara Barat

Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, yaitu

menggambarkan hasil kuisisioner dan wawancara yang diperoleh. Data yang terkumpul melalui kuisisioner dan wawancara kemudian dikelompokkan menurut jenisnya dan ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian sehingga dapat diketahui gambaran tentang bagaimana kinerja organisasi publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape Provinsi Nusatenggara Barat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini kinerja organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape diukur berdasarkan indikator sebagai berikut:

#### a. Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dalam upaya pelaksanaan tugasnya.

Tabel 1  
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Produktivitas

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Jumlah frekuensi kapal yang menggunakan jasa pelayanan Pelabuhan Kelas III Sape mengalami peningkatan dari tahun ke tahun	71	3,22	Cukup Baik
2	Jumlah surat persetujuan berlayar yang diterbitkan di Pelabuhan Kelas III Sape mengalami peningkatan dari tahun ke tahun	70	3,18	Cukup Baik
3	Jumlah pemeriksaan kelaiklautan kapal yang diterbitkan di Pelabuhan Kelas III Sape mengalami peningkatan dari tahun ke tahun	41	1,86	Tidak Baik
4	Tingkat keamanan dan keselamatan penumpang yang menggunakan jasa pelayanan Pelabuhan Kelas III Sape mengalami peningkatan dari tahun ke tahun	67	3,05	Cukup Baik
Rata-Rata			2,83	Cukup Baik

Sumber Data: Data diolah, 2021

Tabel 1. menunjukkan bahwa produktivitas Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape dengan skor rata-rata sebesar 2,83 atau berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sudah cukup baik dalam hal kemampuan meningkatkan frekuensi kapal yang menggunakan jasa pelayanan pelabuhan, kemampuan menerbitkan surat persetujuan

berlayar dan mampu meningkatkan keamanan dan keselamatan penumpang yang menggunakan jasa pelabuhan sedangkan dalam hal penerbitan jumlah pemeriksaan kelaiklautan kapal masih berada pada kategori tidak baik.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas.

Tabel 2  
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Sarana dan prasarana yang tersedia di Pelabuhan Kelas III Sape sudah memadai dalam mendukung pelayanan jasa kepelabuhanan	69	3,14	Cukup
				Baik
2	Sistem dan prosedur yang berlaku di Pelabuhan Kelas III Sape sudah memadai dalam mendukung pelayanan jasa kepelabuhanan	67	3,18	Cukup
				Baik
3	Jumlah pegawai yang bertugas di Pelabuhan Kelas III Sape sudah memadai dalam mendukung pelayanan jasa kepelabuhanan	57	1,86	Tidak
				Baik
4	Kompetensi pegawai yang bertugas di Pelabuhan Kelas III Sape sudah memadai dalam mendukung pelayanan jasa	41	3,05	Cukup
				Baik
Rata-Rata			2,66	Cukup

Sumber Data: Data diolah, 2021

Tabel 2. menunjukkan bahwa kualitas layanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape dengan skor rata-rata sebesar 2,66 atau berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sudah cukup baik dalam hal sarana prasarana, sistem dan prosedur serta jumlah pegawai yang bertugas sudah memadai dalam

mendukung pelayanan jasa kepelabuhanan sedangkan dalam hal kompetensi pegawai yang bertugas belum memadai dalam mendukung pelayanan jasa kepelabuhanan masih berada pada kategori tidak baik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk menanggapi seluruh kebutuhan masyarakat berkaitan dengan tugas pokok organisasi.

Tabel 3  
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Responsivitas

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Pegawai mampu merespon kebutuhan pengguna jasa pelayanan kepelabuhanan dengan cepat	70	3,18	Cukup Baik
2	Pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku	69	3,14	Cukup
3	Pegawai mampu mengatasi keluhan dari pengguna jasa pelayanan	69	3,14	Tidak
Rata-Rata			3,15	Cukup Baik

Sumber Data: Data diolah, 2021

Tabel 3. menunjukkan bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas

III Sape dengan skor rata-rata sebesar 3,15 atau berada pada kategori cukup baik. Hal ini

menunjukkan bahwa responsivitas pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sudah cukup baik dalam hal kemampuan pegawai untuk merespon kebutuhan pengguna jasa kepelabuhanan dengan cepat, mampu memberikan layanan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku

dan mampu mengatasi keluhan dari pengguna jasa layanan.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas adalah kemampuan organisasi untuk melaksanakan seluruh kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang berlaku dalam organisasi.

Tabel 4  
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Responsibilitas

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Pegawai mampu menerbitkan surat persetujuan berlayar sesuai waktu yang dijanjikan	76	3,45	Baik
2	Pegawai mampu melakukan pemeriksaan kelaiklautan kapal sesuai waktu yang dijanjikan	45	2,05	Tidak
3	Pegawai mampu menjaga keamanan dan keselamatan pengguna jasa layanan kepelabuhanan	70	3,18	Cukup
Rata-Rata			2,86	Cukup

Sumber Data: Data diolah, 2021

Tabel 4. menunjukkan bahwa responsibilitas pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape dengan skor rata-rata sebesar 2,86 atau berada pada

kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa responsibilitas pegawai pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sudah cukup baik dalam hal

kemampuan pegawai untuk pemeriksaan kelaiklautan kapal menerbitkan surat persetujuan sesuai waktu yang dijanjikan. berlayar sesuai waktu yang e. Akuntabilitas dijanjikan dan mampu menjaga Akuntabilitas adalah keamanan dan keselamatan pertanggungjawaban organisasi pengguna jasa layanan baik kepada pemerintah maupun kepelabuhanan namun pegawai masyarakat. belum mampu melakukan

Tabel 5  
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Akuntabilitas

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
1	Organisasi ini menyampaikan laporan pertanggungjawabannya kepada instansi terkait	75	3,41	Baik
2	Organisasi ini melakukan pelayanan secara terbuka kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan kepelabuhanan yang memenuhi persyaratan	69	3,14	Cukup Baik
3	Organisasi ini beroperasi sesuai dengan norma yang berlaku pada masyarakat setempat	66	3,00	Cukup Baik
Rata-Rata			3,18	Cukup Baik

Sumber Data: Data diolah, 2021

Tabel 5. menunjukkan bahwa akuntabilitas Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape sudah cukup baik organisasi Sape dengan skor rata-rata sebesar 3,18 atau berada pada kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa instansi terkait, organisasi

melakukan pelayanan secara terbuka kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan kepelabuhanan yang memenuhi persyaratan dan organisasi beroperasi sesuai dengan norma yang berlaku pada masyarakat setempat.

## KESIMPULAN

Kinerja organisasi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape dengan skor rata-rata sebesar 2,94 atau berada pada kategori cukup baik, dimana skor rata-rata tertinggi terletak pada indikator akuntabilitas yaitu sebesar 3,18 atau berada pada kategori cukup baik, hal ini terjadi karena sebuah organisasi publik seperti Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan seluruh aktivitasnya baik kepada pemerintah maupun masyarakat sedangkan skor

terendah terletak pada indikator kualitas layanan, hal ini menunjukkan bahwa Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sape harus terus meningkatkan pelayanannya terutama berkaitan dengan kompetensi pegawai yang bertugas memberi layanan perlu ditingkatkan secara bertahap dan berkesinambungan

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2012, *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada, University Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan.
- Moeheriono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudarmanto, 2015, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Edisi Tiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Wibowo, 2013, *Manajemen Kinerja*, Edisi Ke 3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada..