



PENERAPAN PT PELABUHAN INDONESIA REGIONAL II (PERSERO) CABANG PANJANG DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS TINGGI

Eka Ubaya Taruna Rauf¹, Malik², Rahul Ray Akbar Nahoda³

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

²Universitas Bandar Lampung, Indonesia

³Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

Informasi Artikel

Article history:

Received 09,,11, 2024

Revised 15,12, 2024

Accepted 10, 01, 2025

Kata Kunci:

Penerapan

Pelayanan

Kualitas

Pelabuhan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Penerapan dan Pelayanan berkualitas tinggi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Metode yang digunakan analisis kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penerapan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah melakukan peningkatan kapasitas pelabuhan untuk membenahi keterbatasan infrastruktur dan fasilitas dimana sering terjadi antrian kapal dan penumpukan peti kemas, peningkatan kapasitas pelayanan untuk menyesuaikan prosedur dan regulasi yang berlaku di pelabuhan dengan regulasi di instansi terkait lainnya, sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna jasa dan peningkatan efisiensi operasional untuk pelayanan yang berbelit-belit dan tidak efisien dan Pelayanan berkualitas tinggi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Namun, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan seiring dengan perkembangan zaman dan persaingan yang semakin ketat.

JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik *This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



Corresponding Author:

Eka Ubaya Taruna Rauf

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, FISIP, Program Studi Administrasi Publik, Indonesia

Email: ekaubaya77@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelabuhan berperan sangat penting dalam kelancaran kegiatan di pelabuhan. Dengan fasilitas dan sistem yang canggih, pelabuhan bisa memastikan pengiriman barang melalui laut berjalan aman, cepat, dan lancar. (Lupiyoadi, 2019) Selain itu, pelabuhan juga memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Menurut (Judiardi, 2020) Semua ini dilakukan agar pelabuhan dapat memberikan pelayanan terbaik dan mendukung perkembangan masyarakat serta wilayah. Perusahaan Pelabuhan Indonesia Regional II, sebagai Badan Usaha Milik Negara, memegang peranan krusial dalam jaringan perdagangan internasional di wilayah Sumatera Barat hingga Jawa Barat. (Mushi, 2018) Semua pelabuhan yang berada di bawah pengelolannya memiliki posisi strategis dalam menyediakan layanan transportasi laut.

PT Pelabuhan Indonesia Regional II Cabang Panjang, sebagai salah satu BUMN, berperan aktif dalam memajukan sektor maritim Indonesia. Dengan fokus pada pengelolaan dan pengembangan pelabuhan, Pelabuhan Panjang berpotensi besar menjadi hub utama untuk lalu lintas kapal antar pulau maupun internasional. Menurut (Rahmayanty, 2020) Upaya perluasan fasilitas dan peralatan akan terus dilakukan secara bertahap untuk memenuhi kebutuhan pasar yang dinamis dan mendukung pertumbuhan perdagangan global. Pelabuhan Panjang, yang telah menjelma menjadi pelabuhan *modern* terbesar di Sumatera, terus berinovasi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Sebagai pusat logistik yang vital, pelabuhan ini memainkan peran kunci dalam menghubungkan Lampung dengan pasar domestik maupun internasional.

Menurut (Riyadi, 2021) Luas lahan pelabuhan yang tersedia memungkinkan adanya perluasan fasilitas dan kerja sama dengan berbagai pihak untuk membangun terminal-terminal baru. Potensi pertanian dan perkebunan di Lampung yang sangat besar dapat didukung oleh keberadaan pelabuhan ini, baik untuk kegiatan ekspor maupun domestik. Jaringan jalan yang

memadai memudahkan konektivitas antara pelabuhan, daerah produksi, dan pusat-pusat konsumsi. Meskipun Pelabuhan Panjang memiliki banyak pesaing, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan agar bisnisnya tetap berjalan lancar. Dengan melakukan perencanaan yang matang, Pelabuhan Panjang bisa memastikan bisnisnya tetap kuat dan menarik banyak pelanggan. Menurut (Yoeliastuti, 2021) Kualitas pelayanan yang baik memang penting untuk memuaskan pelanggan, namun keberhasilan sebuah bisnis tidak hanya ditentukan oleh kepuasan pelanggan semata. Menurut Sulaiman dan (Zakara, 2020) Hubungan yang saling menguntungkan antara bisnis dan pelanggan akan terjalin jika bisnis tersebut berhasil mempertahankan pelanggannya.

Keterbatasan infrastruktur di Pelabuhan Panjang, seperti dermaga dan terminal peti kemas yang kapasitasnya sudah maksimal, menyebabkan sering terjadi antrean kapal dan penumpukan peti kemas. Kurangnya fasilitas penunjang seperti lahan parkir yang luas, toilet yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman juga menjadi masalah. Kondisi sarana dan prasarana pelabuhan yang sudah usang dan kurang terawat dengan baik turut menghambat kelancaran operasional dan memberikan kesan kurang profesional

Masalah lain yang krusial adalah ketidaksesuaian prosedur dan regulasi yang kompleks. Prosedur pelayanan yang berbelit dan tidak efisien mengakibatkan proses bisnis menjadi lamban, sementara kurangnya harmonisasi antara regulasi pelabuhan dengan regulasi instansi terkait menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna jasa. Selain itu, sistem perizinan yang kurang transparan dan akuntabel membuka celah terjadinya praktik-praktik yang tidak diinginkan seperti pungutan liar dan korupsi.

Menurut (Candra, 2020), Kualitas produk dan layanan yang berkualitas tinggi adalah fondasi dari loyalitas pelanggan. Menurut EUT Rauf, (2017) Ketika pelanggan merasa puas dan dihargai, mereka akan lebih cenderung untuk menjadi pelanggan setia. Menurut (Irawan,

2020). Loyalitas pelanggan ini akan memberikan dampak positif yang signifikan bagi bisnis, mulai dari peningkatan penjualan hingga reputasi merek yang lebih baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Penerapan PT. Pelabuhan Indonesia Regional II (Persero) Cabang Panjang dalam Menciptakan Pelayanan Berkualitas Tinggi

Identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Infrastruktur dan Fasilitas:

- Kapasitas pelabuhan yang terbatas, terutama untuk dermaga dan terminal peti kemas, sehingga sering terjadi antrian kapal dan penumpukan peti kemas
- Kurangnya fasilitas pendukung seperti lahan parkir, toilet, dan ruang tunggu yang memadai, sehingga membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman
- Sarana prasarana yang sudah tua dan kurang terawat, sehingga berpotensi mengganggu kelancaran operasional pelabuhan.

2. Ketidaksesuaian Prosedur dan Regulasi:

- Prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak efisien, sehingga memakan waktu lama dan menghambat kelancaran proses bisnis.
- Kurangnya sinkronisasi antara regulasi yang berlaku di pelabuhan dengan regulasi di instansi terkait lainnya, sehingga menimbulkan kebingungan bagi pengguna jasa
- Sistem perizinan yang belum transparan dan akuntabel, sehingga membuka peluang terjadinya pungutan liar dan praktik korupsi.

Rumusan masalah yang diajukan peneliti adalah Bagaimana Penerapan PT Pelabuhan Indonesia Regional II (Persero) Cabang Panjang Dalam Mewujudkan Pelayanan Berkualitas Tinggi. Tujuan Penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui Penerapan PT Pelabuhan Indonesia Regional II (Persero) Cabang Panjang dan 2) Untuk mengetahui Pelayanan Berkualitas Tinggi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang

METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai dinamika sosial, khususnya dalam konteks kerja sama. Menurut Sugiyono, (2016:117) Desain penelitian kualitatif yang digunakan memungkinkan peneliti untuk menganalisis interaksi sosial secara mendalam. Objek utama penelitian ini adalah para pegawai di perusahaan PT Pelabuhan Indonesia Regional II (Persero) Cabang Panjang. Dalam memilih peserta penelitian, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Artinya, peneliti secara sengaja memilih pegawai yang dianggap paling relevan dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai topik yang diteliti. Dengan kata lain, peserta penelitian dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat diandalkan. Sumber data adalah informan yang dipilih karena merupakan pihak yang mengetahui PT Pelabuhan Indonesia Regional II (Persero) Cabang Panjang. Mengingat gambaran di atas, maka informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Nama Informan

Jabatan	Nama Informan
DGM Divisi Komersial	Budi Waluyo
Manager Subbag. Komersial	Wahyu Wardana
SPV. Humas	Frans Radian
Staf Humas	Tirtha Dirva

Sumber: data Riset

Penelitian ini menggunakan 1) Observasi. Kegiatan mengamati langsung

suatu peristiwa atau fenomena untuk mendapatkan data yang akurat dan

mendalam. Observasi ini bisa dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau untuk menilai suatu situasi. 2) Wawancara. Percakapan yang dilakukan peneliti dengan orang yang memiliki informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Percakapan ini bisa dilakukan secara langsung atau melalui media lain dan 3) Dokumentasi. Teknik mengumpulkan data dengan cara mencari informasi dari berbagai sumber tertulis atau visual yang relevan dengan penelitian. Ini seperti menggali informasi dari dokumen-dokumen yang sudah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang, bagian dari BUMN pengelola pelabuhan terbesar di Indonesia, memiliki peran krusial dalam memajukan ekonomi Lampung dan wilayah sekitarnya. Sebagai salah satu gerbang utama logistik, Pelabuhan Panjang menawarkan potensi yang sangat besar untuk dikembangkan menjadi pusat perdagangan dan industri yang lebih maju. Penerapan yang diterapkan berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang ada, berikut beberapa strategi yang diterapkan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang:

1. Peningkatan Infrastruktur:
 - a. Modernisasi fasilitas pelabuhan: Memperbarui peralatan bongkar muat, sistem informasi, dan infrastruktur pendukung lainnya untuk meningkatkan efisiensi dan kapasitas.
 - b. Pengembangan kawasan industri terpadu: Membangun kawasan industri di sekitar pelabuhan untuk menarik investasi dan meningkatkan volume kegiatan bongkar muat.
 - c. Pengerukan alur pelayaran: Memperdalam dan memperlebar alur pelayaran untuk mengakomodasi kapal-kapal berukuran besar.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan:
 - a. Implementasi sistem pelayanan terpadu: Menyederhanakan

prosedur dan persyaratan, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.

- b. Peningkatan sumber daya manusia: Melakukan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.
 - c. Peningkatan keamanan dan keselamatan: Menerapkan sistem keamanan yang ketat dan mematuhi standar keselamatan internasional.
3. Diversifikasi Usaha:
 - a. Pengembangan bisnis logistik: Membangun jaringan logistik terintegrasi untuk memberikan layanan yang lebih lengkap kepada pelanggan.
 - b. Pengembangan bisnis properti: Memanfaatkan lahan di sekitar pelabuhan untuk membangun fasilitas komersial dan perumahan.
 - c. Kemitraan strategis: Bekerja sama dengan perusahaan pelayaran, perusahaan logistik, dan pelaku bisnis lainnya untuk memperluas jaringan dan meningkatkan daya saing.
 4. Peningkatan Keterhubungan:
 - a. Pengembangan konektivitas darat: Meningkatkan aksesibilitas ke pelabuhan melalui pembangunan jalan, kereta api, dan infrastruktur transportasi lainnya.
 - b. Konektivitas dengan pelabuhan lain: Membangun jaringan kerja sama dengan pelabuhan lain untuk meningkatkan efisiensi arus barang.
 5. Fokus pada Kualitas Lingkungan:
 - a. Penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan: Mengelola limbah secara bertanggung jawab, mengurangi emisi gas rumah kaca, dan menjaga kelestarian lingkungan sekitar.
 - b. Partisipasi dalam program pemerintah: Mendukung

program pemerintah dalam bidang lingkungan hidup, seperti program pengelolaan sampah dan konservasi laut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penerapan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang antara lain:

1. Perkembangan ekonomi nasional dan regional: Pertumbuhan ekonomi akan mempengaruhi volume perdagangan dan kebutuhan akan infrastruktur pelabuhan.
2. Peraturan pemerintah: Kebijakan pemerintah terkait sektor maritim dan logistik akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap strategi perusahaan.
3. Persaingan bisnis: Persaingan dengan pelabuhan lain akan mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Teknologi: Perkembangan teknologi akan membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi pelabuhan.

Analisis lebih lanjut untuk melakukan analisis yang lebih mendalam, perlu dilakukan studi kasus yang lebih spesifik dengan melibatkan data-data empiris. Beberapa hal yang dapat dianalisis lebih lanjut antara lain:

1. Evaluasi kinerja: Mengevaluasi kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan.
2. Identifikasi kendala: Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi.
3. Pengembangan rekomendasi: Mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan strategi di masa depan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Upaya ini sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasi dan pelayanan.

Beberapa penerapan yang telah dan sedang dilaksanakan oleh Pelabuhan

Panjang untuk mencapai pelayanan berkualitas tinggi antara lain:

1. Digitalisasi Pelayanan:

- a. Implementasi Teknologi: Pelabuhan Panjang telah mengadopsi berbagai teknologi seperti Autogate, TOS, Auto Tally, VMS, E-Service, MOS, CFS Center, TPS Online, dan Gate Pass System. Teknologi-teknologi ini bertujuan untuk mempercepat proses, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan.
- b. Customer Relationship Management (CRM): Pelabuhan Panjang juga telah mengaktifkan enam fitur aplikasi digital CRM untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan memahami kebutuhan mereka secara lebih baik.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia:

- a. Fokus pada Human Resources Management: Perusahaan menjalankan strategi pengelolaan dengan fokus pada "Word Class Human Resources Management Implementation" untuk mewujudkan pengembangan organisasi yang berkelas dunia.
- b. Pelatihan dan Pengembangan: Pelatihan yang berkelanjutan diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.

3. Inovasi dan Pengembangan Produk:

Pelayanan Berbasis Teknologi: Pelabuhan Panjang terus berupaya untuk mengembangkan layanan baru yang berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

4. Fokus pada Kepuasan Pelanggan:

- a. Kelompok Kerja Humas & Pelayanan Pelanggan: Adanya kelompok kerja khusus yang bertugas untuk memastikan kepuasan pelanggan dan

menangani keluhan yang mungkin timbul.

- b. Evaluasi Berkala: Pelabuhan Panjang secara berkala melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Pelayanan prima sangat penting bagi Pelabuhan Panjang karena:

- a. Keunggulan Kompetitif: Pelayanan yang baik akan menjadi pembeda Pelabuhan Panjang dengan pelabuhan lainnya dan menarik lebih banyak pengguna jasa.
- b. Kestabilan Bisnis: Kepuasan pelanggan akan berdampak positif pada keberlangsungan bisnis dan pertumbuhan perusahaan.
- c. Reputasi: Pelayanan yang baik akan membangun reputasi positif bagi Pelabuhan Panjang dan meningkatkan kepercayaan publik.

Meskipun telah banyak kemajuan yang dicapai, Pelabuhan Panjang masih menghadapi beberapa tantangan seperti:

- a. Teknologi yang Dinamis: Pelabuhan Panjang perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat.
- b. Persaingan yang Ketat: Persaingan di sektor pelabuhan semakin ketat, sehingga Pelabuhan Panjang harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya.
- c. Ekspektasi Pelanggan yang Tinggi: Pelanggan semakin menuntut pelayanan yang cepat, akurat, dan personal.

Namun, tantangan ini juga membuka peluang bagi Pelabuhan Panjang untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Upaya Pelabuhan Panjang dalam menciptakan pelayanan berkualitas tinggi patut diapresiasi. Dengan berbagai penerapan yang telah diterapkan, Pelabuhan Panjang semakin dekat dengan visi untuk menjadi pelabuhan kelas dunia. Namun, perlu diingat bahwa upaya untuk mencapai pelayanan berkualitas tinggi adalah sebuah proses yang berkelanjutan. Pelabuhan Panjang harus terus berinovasi

dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam meningkatkan kapasitas pelabuhan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki peran strategis dalam menunjang perekonomian regional dan nasional. Untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pengguna jasa, peningkatan kapasitas pelabuhan menjadi suatu keharusan. Penelitian ini akan membahas secara mendalam mengenai penerapan yang dapat diterapkan oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dalam meningkatkan kapasitas pelabuhannya

Peningkatan kapasitas pelabuhan merupakan langkah strategis yang harus dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang untuk meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pengguna jasa. Dengan menerapkan penerapan yang tepat dan didukung oleh berbagai pihak, target peningkatan kapasitas pelabuhan dapat tercapai

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa meningkatkan kapasitas pelayanan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang sebagai salah satu pelabuhan utama di Indonesia memiliki peran strategis dalam menunjang perekonomian nasional. Peningkatan aktivitas perdagangan dan industri mendorong kebutuhan akan peningkatan kapasitas pelayanan pelabuhan. Dalam era persaingan yang semakin ketat, menciptakan pelayanan prima menjadi keharusan untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pengguna jasa.

Peningkatan kapasitas pelayanan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan upaya yang sangat penting untuk meningkatkan daya saing pelabuhan dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Dengan menerapkan strategi yang tepat, PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dapat mewujudkan visi menjadi pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasi dan pelayanan.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa meningkatkan efisiensi operasional PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang memiliki peran krusial dalam menunjang perekonomian regional dan nasional. Peningkatan efisiensi operasional menjadi kunci untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa, meningkatkan daya saing, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan

Peningkatan efisiensi operasional merupakan kunci keberhasilan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Dengan menerapkan strategi-strategi yang telah disebutkan di atas, pelabuhan dapat menjadi lebih modern, efisien, dan kompetitif.

Pelayanan berkualitas tinggi merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, terutama di sektor jasa seperti pelabuhan. Sikap para karyawan menjadi faktor penentu dalam mewujudkan pelayanan berkualitas tinggi ini. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang, sebagai salah satu pelabuhan penting di Indonesia, tentu memiliki tantangan dan peluang dalam menciptakan pelayanan yang unggul. Penciptaan pelayanan berkualitas tinggi di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan suatu keharusan untuk menjaga keberlangsungan bisnis dan meningkatkan daya saing. Dengan fokus pada peningkatan kualitas SDM, penerapan standar pelayanan, pemanfaatan teknologi, pengelolaan keluhan pelanggan, dan kepuasan pelanggan, diharapkan pelayanan di pelabuhan ini dapat terus ditingkatkan dan menjadi yang terbaik di kelasnya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan berkualitas tinggi merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan, terutama dalam industri jasa seperti pelabuhan. Hal ini senada yang disampaikan oleh Barata, 2019 yang menyatakan Pelabuhan Panjang sebagai salah satu pelabuhan penting di Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berikut adalah pembahasan mendalam mengenai lima aspek penting dalam menciptakan pelayanan berkualitas tinggi di Pelabuhan Panjang:

(1). *Perhatian (Attention)*

- a. **Mendengarkan dengan Aktif:** Petugas harus benar-benar mendengarkan keluhan, permintaan, atau pertanyaan dari pengguna jasa. Ini menunjukkan bahwa mereka peduli dan menghargai setiap masukan.
- b. **Membuat Kontak Mata:** Kontak mata yang baik saat berkomunikasi memberikan kesan bahwa petugas benar-benar memperhatikan dan fokus pada pembicaraan.
- c. **Mengingat Detail:** Usahakan untuk mengingat detail-detail penting tentang pengguna jasa, seperti nama atau jenis barang yang sering diangkut. Ini akan membuat pengguna jasa merasa dihargai dan diperhatikan.
- d. **Empati:** Pegawai harus mampu menempatkan diri pada posisi pengguna jasa untuk memahami perasaan dan kebutuhan mereka.

(2). *Tindakan (Action)*

- a. **Respon Cepat:** Tanggapi setiap permintaan atau keluhan pengguna jasa dengan cepat dan tepat. Tunda yang tidak perlu akan membuat pengguna jasa merasa tidak dihargai.
- b. **Solusi yang Efektif:** Cari solusi yang efektif dan realistis untuk setiap masalah yang dihadapi pengguna jasa. Hindari memberikan janji-janji yang tidak dapat ditepati.
- c. **Proaktif:** Jangan hanya menunggu pengguna jasa untuk mengeluh. Antisipasi kebutuhan mereka dan berikan solusi sebelum masalah muncul.
- d. **Follow-up:** Lakukan tindak lanjut secara berkala untuk memastikan bahwa masalah yang telah diselesaikan tidak muncul kembali.

(3). *Kemampuan (Ability)*

- a. **Keahlian Teknis:** Petugas harus memiliki keahlian teknis yang

memadai untuk menjalankan tugasnya. Pelatihan secara berkala sangat penting untuk meningkatkan kemampuan.

- b. **Pengetahuan Produk:** Pemahaman yang mendalam tentang prosedur dan layanan yang ditawarkan oleh pelabuhan akan membantu petugas memberikan informasi yang akurat kepada pengguna jasa.
- c. **Bahasa:** Kemampuan berbahasa asing yang baik akan sangat membantu dalam melayani pengguna jasa asing.
- d. **Teknologi:** Pelabuhan Panjang harus terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

(4). Penampilan (*Appearance*)

- a. **Rapi dan Bersih:** Penampilan yang rapi dan bersih memberikan kesan profesional dan dapat dipercaya.
- b. **Seragam:** Penggunaan seragam yang bersih dan rapi akan meningkatkan citra perusahaan.
- c. **Bahasa Tubuh:** Bahasa tubuh yang positif, seperti senyum dan gestur tangan yang terbuka, akan membuat pengguna jasa merasa nyaman.

(5) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

- a. **Akuntabilitas:** Setiap petugas harus bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya.
- b. **Integritas:** Jaga integritas dan kejujuran dalam setiap tindakan.
- c. **Komitmen:** Berikan komitmen penuh terhadap perusahaan dan pengguna jasa.
- d. **Kerjasama:** Bekerja sama dengan tim untuk mencapai tujuan bersama.

Menciptakan pelayanan prima di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang membutuhkan komitmen dan kerja sama dari seluruh pihak. Dengan memperhatikan lima aspek penting di atas dan menerapkan strategi yang tepat, Pelabuhan Panjang dapat menjadi pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam

operasi dan pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan tersebut, yakni 1) Penerapan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah melakukan peningkatan kapasitas pelabuhan untuk membenahi keterbatasan infrastruktur dan fasilitas dimana sering terjadi antrian kapal dan penumpukan peti kemas, peningkatan kapasitas pelayanan untuk menyesuaikan prosedur dan regulasi yang berlaku di pelabuhan dengan regulasi di instansi terkait lainnya, sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna jasa dan peningkatan efisiensi operasional untuk pelayanan yang berbelit-belit dan tidak efisien dan 2) Pelayanan berkualitas tinggi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kualitas tinggi kepada pelanggan. Namun, upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan seiring dengan perkembangan zaman dan persaingan yang semakin ketat, di antaranya : a. Sikap, dengan menerapkan sikap proaktif dan penerapan yang tepat, perusahaan dapat mencapai tujuannya untuk menjadi pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasi dan pelayanan, b. Perhatian, pelabuhan yang memberikan pelayanan cepat, efisien, dan berkualitas akan lebih menarik bagi pengguna jasa, baik itu perusahaan pelayaran, eksportir, importir, maupun pihak terkait lainnya, c. Tindakan, memperluas penggunaan teknologi digital dalam seluruh proses bisnis, mulai dari pemesanan layanan, pelacakan pengiriman, hingga pembayaran. Ini akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi pengguna jasa, d. Kemampuan, pelabuhan perlu memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi ekspektasi pelanggan, e. Penampilan, dengan memperhatikan detail-detail kecil seperti kebersihan lingkungan, kerapian karyawan, dan modernisasi fasilitas, perusahaan dapat memberikan kesan yang lebih baik kepada pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, f. Tanggung

Jawab, peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan tanggung jawab bersama seluruh pihak yang terlibat, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan lini depan. Setiap individu memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan visi perusahaan untuk menjadi pelabuhan kelas dunia yang unggul dalam operasi dan pelayanan.

REFERENSI

Candra, (2020). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(1), 9-15 (2020)

EUT Rauf, (2017). Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung. Jurnal Kebijakan Dan Pelayanan Publik. 2(3)

Irawan, (2020). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan” PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Judiardi, (2020). Pengaruh pelayanan

prima terhadap kepuasan konsumen di PT. Kai Bandung. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Administrasi)

Lupiyoadi, (2019). Pemasaran Jasa Kepelabuhanan, Surabaya

Mushi, (2018). Pelindo, Report Bussines Plan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cab. Panjang (2020-2024)

Rahmayanty, (2020). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart Ponorogo Doctoral dissertation, Iain Ponorogo

Riyadi, Joko, (2021). Gerbang Pelabuhan. Gramedia Jakarta

Sulaiman dan Zakara, (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jurnal Ecodemica, 2(2), 312-318

Sugiyono, (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Alfabeta Bandung

Yoeliastuti, Y., & Cahyani, (2021). “Kinerja Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada PT. Jiaec Depok” Jurnal Lentera Bisnis