

SKRIPSI

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
MAKASSAR**



OLEH :

INGKE ANANDA ARIEF

E051201073

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
MAKASSAR**

Yang disusun dan diajukan oleh:

Ingke Ananda Arief

E051201073

Yang akan dipertahankan dihadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si.

NIP. 19790106 2005 01 1 001

Pembimbing II



Saharuddin, S.IP. M.Si.

NIP. 19960403 2022 04 3 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si.

NIP. 19790106 2005 01 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ingke Ananda Arief

NIM : E051201073

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMNISTRASI DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
MAKASSAR**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, September 2024

Yang membuat pernyataan



Ingke Ananda Arief
Ingke Ananda Arief

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Dalam kesempatan ini, penulis akan menyampaikan terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung dalam proses pembuatan skripsi ini dikarenakan tanpa bantuan, arahan, dan bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selaku Pembimbing I, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan, dan yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi, serta terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Saharuddin, S.IP., M.Si., selaku kakak tingkat sekaligus pembimbing II, yang selalu memberikan dorongan, arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis mulai dari proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, semoga sehat dan sukses selalu.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.

6. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
7. Kepala Kantor dan Pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang sudah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua Kedua Orang Tua tercinta Bapak Drs. Irwan Arief, S.H dan terkhusus pintu surga penulis Ibunda tercinta Andi Nuranna yang telah membesarkan penuh cinta, ketulusan dan doa yang tak pernah putus sehingga penulis bisa sampai di titik ini. Penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kalian.
9. Ketiga kakak perempuan penulis yaitu Ira Aisvora Arief, S.Kel., Isti Aprianti Arief, S.E., dan Indah Puspita Arief, A.md selalu memberikan pembelajaran dan memberikan arahan kepada penulis sedari kecil hingga saat ini.
10. Kepada Azzam Akram Aqiilah yang telah setia dan sabar menemani proses penulis selama 6 tahun belakangan ini. Izinkan penulis menyampaikan terima kasih sedalam dalamnya selalu ada dan mengajari banyak hal yang penulis tidak tahu. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan selalu memberikan dukungan kepada penulis. Semoga sukses dan sehat selalu.

11. Saudari tak sedarah penulis Andi Harfiah, S.E. yang telah menemani penulis sedari 2014. Terima kasih atas dukungan serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama ini. Terima kasih telah berbagi kisah dan keluh kesah bersama penulis. Semoga pertemanan kita abadi sampai ke Surga.
12. Saudari tak sedarah Penulis Zahra Adnan yang selalu mendukung dan memperdulikan penulis pada proses apapun. Walaupun kamu tidak tahu ini, tapi Terima kasih sudah mau menerima penulis di masa tersulit waktu itu. Semoga tidak ada masa yang habis untuk kita bersama.
13. Sahabat-sahabat tersayang penulis di Perkuliahan A. Dini Syalsyabila Maharani, S.IP., dan ST. Nurrahmania Salam, S.IP. yang telah membuka mata penulis bahwa pertemanan di dunia perkuliahan tidak seburuk itu. Terima kasih selalu mendukung dan menghibur penulis selama proses perkuliahan, penelitian dan penyusunan skripsi. Semoga kita bertahan lama.
14. Kepada Danar Gemilang, S.IP., Andi Reza Zulkarnain S.IP., Andi Nurazizah S.IP., Andi Dzaki Saputra yang telah bersedia menjadi teman semasa perkuliahan penulis. Terima kasih selalu menghibur dan menemani penulis selama berada di Ilmu Pemerintahan.
15. Kepada Rahmayanti, S.IP. Sebagai teman pertama penulis di Ilmu Pemerintahan. Terima kasih atas kepedulian dan dukungan yang di berikan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini.

16. Kepada Moh. Alief Suryabahri yang telah menjadi pendengar penulis sedari KKN. Terima kasih atas dukungan dan ruang yang diberikan kepada penulis untuk berkeluh kesah dan bertukar pendapat.
17. Kepada Agierta, Zahra, Sury, Cinta, Aini, Umra, Vahra, Ade, Nares, Kile, Icha, Pute, Ulfa, Rini, dan Firyal. Terima kasih atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
18. Kepada Posko Pink Kebers 01 Bonto Atu, Erika, Wide, Lisa, Alfi, Rafdi, Armin, dan Kordes Dede, yang telah membersamai Proses KKN Gel 110. Di Bantaeng. Terima kasih telah menjadi keluarga yang selalu menghibur penulis selama 45 hari di Kampung orang.
19. A. Aprilia Nabila Maharani dan RR. Salsabila Puspita calon-calon dokter ku. Terima kasih telah menjadi teman berbagi kisah sejak SMP hingga saat ini. Semoga kelak kalian menjadi dokter yang hebat dan amanah.
20. Kepada seluruh sobat Ingkecil yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah setia menyaksikan setiap cerita yang saya bagikan. Terima kasih juga telah senantiasa membagikan kisah kalian.
21. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

22. Terima kasih kepada *Babymonster*, Ruka, Pharita, Asa, Ahyeon, Rami, Rora dan Chiquita yang telah debut dan menemani serta menghibur penulis dengan karya kalian selama proses penyusunan skripsi.
23. Terima kasih kepada Prada, Rolex, Aigner, Pedro dan Crypto yang telah menghibur penulis dengan aksi menggemaskan kalian.
24. Dan tentunya Terima Kasih sikecil Ingke Ananda Arief selaku penulis karya ilmiah ini. Terima kasih telah selalu merayakan dirimu sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Jadilah sukses, sehat, dan bahagia lah dimanapun bersama orang orang terkasih disekitarmu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua.
Aamiin

Makassar, September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Perilaku Aparatur	12
2.1.1 Konsep Perilaku Aparatur	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Aparatur	14
2.1.3 Hubungan Perilaku dengan Pelayanan Administrasi	25
2.2 Pelayanan Administrasi.....	26
2.2.1 Konsep Pelayanan Administrasi.....	26
2.2.2. Kualitas Pelayanan dalam Adminitrasi Publik	26
2.2.3 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pelayanan Admnistrasi ...	28
2.3 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama	33
2.3.1 Definisi Pelabuhan	33

2.3.2	Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Pelabuhan Makassar.....	34
2.3.3	Wilayah Kerja dan Ruang Lingkup Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	35
2.3.4	Tugas dan Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.....	35
2.4	Konsep Ilmu Pemerintahan.....	36
2.5	Kerangka Konsep.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.3	Tipe Penelitian	41
3.4	Informan Penelitian	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6	Sumber Data.....	45
3.7	Fokus Penelitian	46
3.8	Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN		52
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.1	Geograsi dan Administrasi Kota Makassar	52
4.1.2	Kependudukan Kota Makassar	54
4.1.3	Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.....	56
4.1.4	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	56
4.1.5	Layanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.....	59
4.1.6	Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Layanan Penerbitan Buku Pelaut	62

4.2 Hasil Penelitian Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	67
4.2.1 Kepedulian	68
4.2.2 Kedisiplinan.....	72
4.2.3 Tanggungjawab.....	79
4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Aparatur dalam pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	83
4.3.1 Faktor Pendukung.....	84
4.3.2 Faktor Penghambat.....	86
4.3.3 Kompetensi.....	88
4.3.4 Fasilitas Kerja.....	90
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	58
Gambar 4. 2 Instagram KSOP Utama Makassar	71
Gambar 4. 3 Kegiatan Apel Pagi dan Sore	74
Gambar 4. 4 Stand Banner Peringatan.....	75
Gambar 4. 5 Daftar Hadir Pegawai KSOP Bulan Juli 2024.....	77
Gambar 4. 6 Ruang Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	81
Gambar 4. 7 Banner Peringatan di KSOP Utama Makassar.....	82
Gambar 4. 8 Workshop Kualitas Pelayanan	90
Gambar 4. 9 Mobil Layanan Keliling	92
Gambar 4. 10 Fasilitas Komputer di KSOP Utama Makassar.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Makassar	54
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Makassar	55
Tabel 4. 3 Standar Pelayanan Buku Pelaut	66
Tabel 4. 4 Hari dan jam kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar	78

ABSTRAK

Ingke Ananda Arief, Nomor Induk Mahasiswa E051201073, Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: “**Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**”, dibawah bimbingan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si. dan Saharuddin, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian mengenai perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dengan menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Miftha Thoha (2008), yang terdiri kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab, telah berjalan dengan baik. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu kepemimpinan, penghargaan, dan kompetensi sedangkan faktor penghambat yaitu fasilitas kerja.

Kata Kunci: Perilaku Aparatur, Pelayanan Administrasi, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

ABSTRACT

Ingke Ananda Arief, Student Identification Number E051201073, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: "***Apparatus Behavior in Administrative Services at the Makassar Main Port Authority and Harbor Office***", under the guidance of Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si and Saharuddin, S.IP., M.Si.

This research aims to determine the behavior of the apparatus in administrative services at the Makassar Main Port Authority and Port Authority Office and the factors that influence it.

The type of research used is qualitative research. The location of this research is the Makassar Main Harbor and Port Authority Office. Meanwhile, the types of data used are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation, interviews, literature study and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis.

The results of research on the behavior of apparatus in administrative services at the Makassar Main Port Authority and Port Authority Office using the theoretical approach put forward by Miftha Thoha (2008), which consists of caring, discipline and responsibility, have been running well. While the influencing factors consist of supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are leadership, appreciation, and competence while inhibiting factors are work facilities.

Keywords: Apparatus Behavior, Administrative Services, Makassar Main Harbor and Port Authority Office

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Baiknya tata kelola pemerintahan dapat dilihat dari birokrasinya. Birokrasi adalah fondasi sistem pemerintahan, dan terdiri dari pegawai negeri sipil untuk melaksanakan pemerintahannya. Birokrasi tidak hanya dilihat melalui sudut pandang pegawai negeri saja, melainkan harus dilihat sebagai suatu sistem yang kompleks secara keseluruhan. Konsistensi serta komitmen pemerintah dalam menghasilkan birokrasi yang profesional, akuntabel, serta bersih selalu menjadi pertanyaan. Reformasi birokrasi diperlukan agar bisa menghasilkan *good governance* menggunakan ASN dengan tingginya integritas, melayani, serta produktif. Reformasi birokrasi memiliki tujuan mewujudkan baiknya sistem pemerintahan dengan bersihnya birokrasi, profesional, serta melayani masyarakat dengan baik. Reformasi birokrasi merupakan perubahan yang melalui beberapa tahapan, antara lain struktur organisasi, sistem pemerintahan, dan orang-orang yang menjalankannya. Pemerintah telah melakukan upaya reformasi birokrasi agar menghasilkan pemerintahan yang cepat, responsif, serta akuntabel kepada publik.

Menurut KBBI, birokrasi dijelaskan sebagai sistem pemerintahan yang dilaksanakan pegawai pemerintahan

dikarenakan sudah didasarkan sebuah hierarki serta jenjang jabatan yang ada. Dalam etimologi, birokrasi diperoleh dari bahasa Prancis “bureau” artinya meja tulis serta dari bahasa Yunani “kratos” artinya pemerintahan. Sehingga birokrasi dapat diartikan kumpulan orang yang memiliki pekerjaan di balik meja kantor ataupun pada pemerintahan.

Menurut Rouke (1978, seperti yang dikutip dalam Sitindjak, 2023), birokrasi dapat diartikan sebagai suatu sistem administrasi yang memiliki struktur terorganisir, beroperasi dalam hierarki yang terdefinisi dengan jelas, dijalankan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, dan melibatkan individu yang dipilih berdasarkan kemampuan dan keahlian dalam bidangnya.

Muhammad, Blau, dan Page (2018) sebagaimana dikutip dalam (“Birokrasi: Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance,” 2023), birokrasi adalah jenis organisasi yang diperlukan dalam mengelola tugas-tugas besar dalam administrasi dengan mengkoordinasikan pekerjaan orang banyak dengan teratur dan sistematis.

Thoha (2003) menyatakan bahwa dalam konteks Indonesia, ketika membahas birokrasi, persepsi masyarakat umumnya terfokus pada birokrasi pemerintah atau administrasi pemerintahan. Ia juga menunjukkan bahwa administrasi publik yang dikenal saat ini adalah hasil dari perkembangan masyarakat feodal di negara-negara Eropa.

Zauhar (1996) mengemukakan pandangan yang menyatakan bahwa seringkali birokrasi memiliki ciri-ciri yang tidak mengenakan, cenderung elitistis, memiliki kecenderungan terlalu menyukai otoritas, serta kurangnya komunikasi dimasyarakat.

Indonesia merupakan negara maritim tercermin dari dalam fakta bahwa hampir 70% wilayah Indonesia adalah lautan dan 30% daratan. Wilayah maritim yang besar memberikan sumber daya alam melimpah, seperti energi dan mineral, dan garis pantai yang luas serta lebih dari 17.000 pulau turut mendukung karakter maritimnya. Selain itu, kondisi geografis unik Indonesia, dengan rentang pulau dari Sabang hingga Merauke, mendukung klasifikasinya sebagai negara maritim. Tak terlepas dari birokrasi pelayanan administrasi di Pelabuhan yang merujuk pada proses dan sistem yang digunakan untuk mengelola dan mengatur kegiatan di pelabuhan seperti pengaduan masyarakat, pemeriksaan kelengkapan dan validitas dokumen, hingga pengurusan kegiatan operasional dan kapal.

Sebagai negara maritim dengan ribuan pulau, pelabuhan memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas pelayaran, perdagangan, dan transportasi laut. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2008 mengenai pelayaran, hal ini menjadi landasan hukum utama yang mengatur kegiatan pelayaran di Indonesia dan memastikan bahwa kegiatan pelayaran berlangsung dengan aman, efisien, dan sesuai dengan norma-norma

internasional yang berlaku. Kesyahbandaran berperan sebagai tulang punggung dalam memastikan bahwa negara maritim dapat memanfaatkan potensi dan sumber daya di laut dengan baik, sambil menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Kesyahbandaran dibawahi oleh Kemenhub melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengelola berbagai aspek terkait transportasi laut, termasuk kesyahbandaran. Selain itu, pelaksanaan dan pengawasan kesyahbandaran di tingkat pelabuhan dapat melibatkan Otoritas Pelabuhan perlu untuk diingat bahwa koordinasi antara instansi pemerintah seperti Kemenhub, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, serta otoritas pelabuhan sangat krusial untuk memastikan keamanan serta keselamatan pada wilayah pelabuhan dan kelancaran aktivitas maritimnya.

Kesyahbandaran berada dibawah lingkup ASN yang mencakup semua pegawai atau aparatur yang bekerja dalam struktur pemerintahan di Indonesia. Merujuk pada UU No 5 tahun 2014 tentang ASN, Pegawai ASN terbagi dua yakni PNS serta PPKK yang diresmikan pejabat pembina kepegawaian serta ditugaskan pada sebuah jabatan di pemerintah ataupun tugas negara lainnya dengan pemberian gaji sesuai aturan UU.

Aparatur Sipil Negara memegang peran kunci dalam menyediakan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

Sebagai pelaksana tugas tugas pemerintahan, ASN memiliki tanggung jawab dalam melayani secara efisien, efektif, serta berkualitas. ASN adalah tulang punggung dalam menyelenggarakan layanan publik di Indonesia, serta peran mereka sangat menentukan dalam memastikan bahwa layanan-layanan tersebut memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Kamaruddin Sellang (2016) berpendapat: Pelayanan publik ini sendiri merupakan aktivitas ataupun serangkaian aktivitas untuk memenuhi keperluan pelayanan selaras dalam peraturan perundangan untuk semua penduduk serta warga mengenai layanan administratif, penyediaan jasa, serta barang dari penyelenggara layana publik. Dalam sebuah pelayanan publik, aparatur harus memberi yang terbaik pada hal pelayanan kepada masyarakatnya. Baiknya layanan publik sesuai aturan pasal 3, UU No 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik bunyinya yaitu “tujuan undang undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan d) terwujudnya perlindungan

dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Nomor 25 tahun 2009; 8-9)”.

Dapat disimpulkan bahwa dalam pasal tersebut menciptakan landasan hukum yang kuat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang adil, transparan, serta selaras pada prinsip baiknya pemerintahan. Undang-undang tersebut menegaskan pentingnya menjaga hak serta kewajiban seluruh pihak pada kegiatan layanan publik, sekaligus memberikan jaminan perlindungan hukum bagi masyarakat.

Konsep pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang bersifat inklusif, adil, serta selaras prinsip hukum yang ada. Baiknya penyelenggaraan layanan publik harapannya bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemenuhan hak-hak warganya dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi yang mencakup berbagai jenis pelayanan publik dari pemerintah atau non-pemerintah. Pelayanan administrasi terfokus pada proses administratif berbagai dokumen resmi yang berupa status perizinan, kewarganegaraan, pengadaan barang dan jasa, serta administrasi kepegawaian seperti diatur pada UU yang mengatur tentang pelayanan administrasi di Indonesia yaitu UU No 30 tahun 2014 mengenai Administrasi Pemerintahan. UU ini memiliki tujuan meningkatkan efisiensi,

efektivitas, dan pelayanan dalam pengelolaan administrasi pemerintahan di Indonesia.

Chandler dan Plano (1988) dalam T. Kebang (2008) menjelaskan administrasi publik ialah proses ketika personel dan sumber daya publik dikoordinasikan serta diorganisir agar dapat melakukan formulasi, implementasi, serta pengelolaan keputusan pada *public policy*. Kedua penulis itu juga mengemukakan administrasi publik ialah ilmu serta seni agar melakukan pengaturan *public affairs* serta melakukan sejumlah tugas sesuai ketetapannya. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu, memiliki tujuan dalam pemecahan permasalahan publik dengan memperbaiki serta menyempurnakan bidang SDM, organisasi, serta keuangan.

Selain peran birokrasi pemerintahan pada layanan publik, pelayanan administrasi pemerintahan juga tidak lepas dari andil aktor-aktor yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Senada dengan pendapat Dwiyanto (2006), yang menjelaskan masyarakat sekarang masih mengalami permasalahan berbelitnya mekanisme layanan dan prosedur, tidak informatif, tidak transparan, tidak konsisten serta tidak akomodatif yang tidak memiliki jaminan kepastian waktu, hukum, serta biayanya.

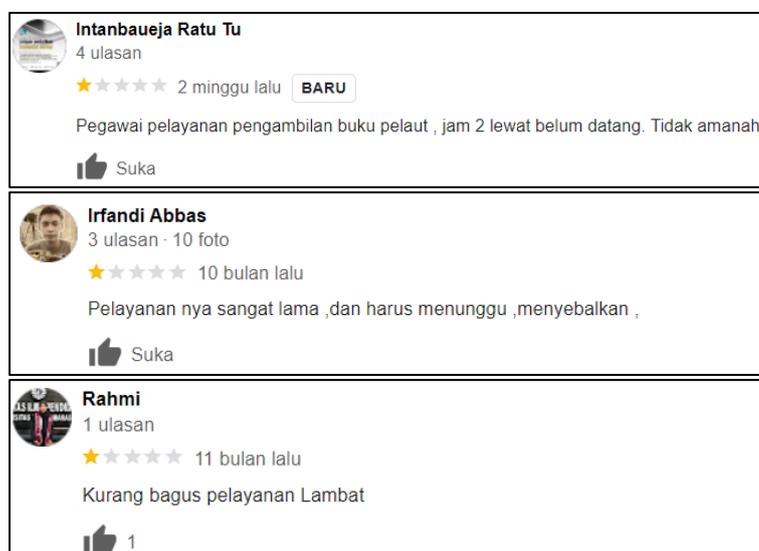
Tidak ada birokrasi yang kebal dari berbagai variasi penyakitnya serta sangat sulit disembuhkannya. Hal itu merupakan bagian dari tantangan serta tuntutan masa depan birokrasi

pemerintahannya. Tantangan yang harus dihadapi dapat berupa keterampilan dan pengetahuan petugas publik yang kurang, gaya manajerial pejabat, pelanggaran norma hukum serta peraturan lainnya. Selain itu, tantangan juga berasal melalui perubahan semua masyarakatnya dari segala bidang yaitu ekonomi, politik, teknologi, ilmu pengetahuan, serta sosial. Hal tersebut selalu mengalami peningkatan sehingga diharuskan birokrasi semakin transparan, terbuka, produktif serta memperbaiki mutu pelayanan. Pada kondisi tersebut, kinerja birokrasi wajib bertindak untuk keperluan bangsa serta negaranya, sehingga pada pelaksanaan fungsi birokrasi harus didasarkan dalam sejumlah peraturan yang ada.

Pelabuhan, sebagai pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan, membutuhkan administrasi yang transparan, dapat diandalkan, dan bebas dari praktik korupsi. Perilaku aparatur dalam menyediakan layanan administrasi menjadi faktor kritis dalam mencapai tujuan ini. Sebagai lembaga kunci dalam pengelolaan pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran memiliki peran vital dalam menyediakan layanan administrasi yang efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi di kantor Kesyahbandaran dan Pelabuhan Utama Makassar seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik namun nyatanya pada pelayanan administrasi khususnya pada pelayanan buku pelaut dinilai berbelit. Proses yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu singkat sering kali

memakan waktu yang jauh lebih lama dari yang diharapkan. Akibatnya, pengguna jasa harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, yang pada akhirnya menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu aktivitas sehari-hari para pengguna jasa, tetapi juga dapat berdampak negatif pada efisiensi operasional pelabuhan secara keseluruhan. Banyak pengguna jasa yang merasa frustrasi karena harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk menyelesaikan urusan administrasi yang seharusnya sederhana. Situasi ini juga dapat menghambat kelancaran arus barang dan jasa, yang pada akhirnya mempengaruhi perekonomian lokal dan nasional.



Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

Beberapa ulasan di *Google* pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar menyoroti ketidakpuasan terhadap pelayanan yang lambat dan proses administratif yang

kompleks, menciptakan cerminan nyata dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kurangnya efisiensi dan responsivitas dalam penanganan administrasi di kantor tersebut. Tentunya banyak hal yang perlu menjadi fokus untuk membersihkan dan meningkatkan tata kelola di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar seperti transparansi, integritas, dan kualitas pelayanan dapat membantu merumuskan solusi untuk meningkatkan kepercayaan publik.

Melalui penjelasan tersebut, penulis memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang berjudul: **“Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam mengarahkan kejelasan pembahasan pada proposal ini, peneliti menjelaskan melalui sejumlah rumusan permasalahan:

1. Bagaimana pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam rumusan permasalahan di atas, diketahui penelitian bertujuan:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang yang mempengaruhi pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam usulan penelitian ini berupa:

1. Manfaat Teoritis

Hasil usulan ini diharap bisa memberikan manfaat dan dijadikan kajian studi Ilmu Pemerintahan terutama kajian mengenai perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

2. Manfaat Praktis

Hasil ini dapat menjadi solusi konkret serta rekomendasi dalam mengatasi permasalahan kualitas pelayanan administrasi, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

3. Manfaat Metodologis

Hasil ini diharap bisa memberikan wawasan, referensi, serta sumber bacaan untuk mengembangkan disiplin ilmu terkhusus ilmu pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah suatu proses sistematis dan kritis untuk menyelidiki dan mengevaluasi artikel, literatur, ataupun karya sejenisnya yang sesuai pada topik riset. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk memahami perkembangan konsep-konsep kunci, teori, dan temuan terkini yang berkaitan dengan topik penelitian tertentu. Hal ini membantu peneliti untuk membangun landasan teoretis, mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, dan merumuskan pertanyaan penelitian yang relevan. Tinjauan pustaka juga berfungsi sebagai dasar untuk membandingkan dan mengontraskan temuan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, yang dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih mendalam dan kontekstual dari suatu isu.

Pada pembahasan serta pengkajian permasalahan dalam penelitian, peneliti memerlukan konsep, teori, gagasan serta pendapat yang dijadikan dasar berpikirnya.

2.1 Perilaku Aparatur

2.1.1 Konsep Perilaku Aparatur

Perilaku aparatur dalam birokrasi merupakan hasil dari interaksi antara karakter individu dan lingkungan organisasi. Efektivitas dan kepuasan kerja aparatur sangat bergantung pada sejauh mana karakteristik individu. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Thoha (1987) yang menjelaskan bahwa perilaku

aparatur, khususnya dalam konteks birokrasi, merupakan hasil interaksi diantara aparat secara individu serta lingkungan. Menurutnya, perilaku aparatur dipengaruhi oleh karakter individu serta organisasinya. Individu membawa karakteristiknya, seperti kemampuan, kepercayaan diri, kebutuhan, dan pengalaman, saat memasuki lingkungan tertentu.

Dalam perspektif Thoha (2005), aparat sipil negara memiliki perilaku yang terbentuk melalui dinamika interaksi dengan birokrasi. Birokrasi sendiri dijelaskan sebagai suatu sistem yang memiliki susunan tugas, pekerjaan, hierarki, tanggung jawab, wewenang, sistem pengendalian serta imbalan. Interaksi antara karakter individu serta organisasinya membentuk perilaku kompleks aparat dalam struktur birokrasi. Konsep ini memahami bahwa perilaku aparat tidak dapat dipahami secara terpisah dari dinamika lingkungan organisasionalnya.

Perilaku aparatur sipil negara memainkan peran sentral dalam menentukan efisiensi pelayanan publik dan merupakan indikator utama evaluasi kinerja pemerintah. Senada dengan pandangan Vetty Ester (2017), Perilaku ASN menjadi dasar pengukuran keberhasilan layanan publik secara efisien serta menjadi evaluasi yang paling terlihat terhadap kinerja pemerintah. Evaluasi kinerja pemerintah dapat dilakukan langsung oleh masyarakat berdasarkan penerimaan pelayanan langsung ataupun tidak. Pegawai dengan

jabatan struktural paling tinggi hingga staf loket pelayanan, setiap pelayan publik memiliki tanggung jawab penuh pada publik serta perilakunya terhadap masyarakat menentukan kesuksesan mereka sebagai penyedia layanan. Sehingga reformasi dari perilaku birokrasi selalu dilaksanakan, utamanya untuk mengatasi permasalahan layanan dengan kerumitan prosedur, berbelit, ketidakpastian waktu, dan ketidak tepatan pungutan biayanya. Namun terlepas dari berkembang pesatnya kinerja birokrasi dari tahun ke tahun di Indonesia tentu saja penyimpangan masih saja dihadapi hingga saat ini sebagaimana yang dikutip oleh Miftah Thoha (2003) Patologi birokrasi adalah penyakit, perilaku negatif, atau penyimpangan yang dilakukan pejabat atau lembaga birokrasi dalam rangka melayani publik, melaksanakan tugas, dan menjalankan program pembangunan dan pelayanan publik. Untuk mengatasi patologi birokrasi, tentunya diperlukan reformasi yang menyeluruh, termasuk peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, pembangunan kapasitas pegawai birokrasi dalam hal etika dan profesionalisme juga penting.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Aparatur

Supriatna (1999:30) mengemukakan kualitas SDM termasuk pimpinan memiliki peran krusial sebagai faktor dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi ataupun usaha, dalam konteks

pemerintahan, pendidikan, bisnis, agama, kesehatan, politik, maupun sosial. Kemampuan pemimpin untuk mengantisipasi perubahan, melakukan koreksi terhadap kelemahan, dan membimbing organisasi menuju tujuan yang telah ditetapkan sangat penting dalam menentukan kesuksesan lembaga atau organisasi tersebut.

Selain itu Dwiyanto (2009) juga menguraikan faktor yang berpengaruh pada perilaku birokrasi layanan publik yang dipengaruhi kompetensi kerja, kepemimpinan, fasilitas kerja, serta penghargaan, hal tersebut dijelaskan sebagai:

A. Kepemimpinan

Dubrin (dalam Basro, 2018), menjelaskan kepemimpinan sebagai cara memengaruhi semua orang dengan berkomunikasi dalam pencapaian tujuannya. Orang tersebut dipengaruhi melalui perintah ataupun petunjuk serta mengakibatkan seseorang berlaku ataupun memberikan respon bertindak atau merespons sehingga yang memberikan perubahan positif, mengaktifkan kekuatan dinamis yang bisa memberikan motivasi serta melakukan koordinasi pada organisasi untuk pencapaian tujuannya.

Yukl (2007) mengemukakan kepemimpinan sebagai proses dalam memengaruhi orang lainnya untuk paham serta menyetujui sesuatu yang harus dilaksanakan juga cara

pelaksanaan tugas secara baik. Siagian (2002) menjelaskan kepemimpinan ialah keterampilan orang dalam memengaruhi orang lainnya untuk dengan sukarela melaksanakan kehendaknya walaupun mungkin tidak disukai orang tersebut.

Robbins (2008) menjelaskan dalam organisasi karakteristik kepemimpinan diketahui melalui empat hal yakni sifat, perilaku, tipe serta gaya. Hal tersebut perlu dilaksanakan pada pengarahan, pembinaan, pengawasan serta pengkoordinasian dengan bawahan agar dicapai tujuan organisasinya. Penelitian ini memakai karakter berupa gaya kepemimpinan

Mulyasa (2009) menjelaskan gaya kepemimpinan ialah cara yang dipakai pemimpin untuk memengaruhi anggotanya. Menjadi sebuah pola perilaku khas atau cara tindakan pemimpin ketika ingin memengaruhi anggotanya.

Nawawi (2006), mengemukakan pelaksanaan fungsi kepemimpinan bisa diketahui secara mudah serta jelas melalui gaya kepemimpinan, sehingga memberikan dasar untuk mengklasifikasikan tipe kepemimpinannya. Secara teori, gaya kepemimpinan terbagi dalam tiga pola sebagai berikut:

- 1) Gaya mementingkan pelaksanaan tugas. Kepemimpinan ini selalu didasarkan keseriusan, ketekunan, ketaatan, kerajinan anggotanya dalam melakukan semua tugas serta fungsinya sesuai uraian tugas di organisasi.

- 2) Gaya mementingkan kerja sama. Kepemimpinan ini selalu didasarkan kerja sama semua pegawainya ketika pelaksanaan tugasnya.
- 3) Gaya mementingkan hasil. Kepemimpinan ini selalu didasarkan pada hasil walaupun memakai sumber daya lebih besar akan dilaksanakan untuk menghasilkan kualitas yang bagus.

Siagian (2006), menjelaskan lima tipe gaya kepemimpinan sesuai ciri serta sifatnya yaitu:

- 1) Gaya Otokratis. Gaya tersebut memiliki ciri, seperti memiliki anggapan organisasinya adalah miliknya sendiri; melakukan identifikasi tujuan pribadi serta organisasinya; bawahannya hanya dianggap alat semata; menolak saran, pendapat, serta kritika; tergantung kekuasaan formalnya; pendekatan untuk bawahannya dilaksanakan dengan pemaksaan; sering menghukum serta mencari-cari kesalahan; kesalahannya dilimpahkan pada orang lainnya; selalu memperlihatkan kekuasaan daripada kepemimpinan; menolak berdiri di belakang untuk mendorong ataupun di bawah karyawan untuk menyemangatnya; selalu memberikan keputusan sendiri diluar susunan rencana; serta tidak mudah memaafkan bawahannya.

- 2) Gaya Materialistis. Gaya tersebut memiliki ciri, seperti ketika mempengaruhi bawahannya biasanya memakai perintah; menyuruh bawahannya dengan mengandalkan pangkatnya; menyukai formalitas secara berlebihan; mengharuskan tingginya disiplin serta kaku dengan bawahannya; menolak saran ataupun kritikan bawahan; menyukai upacara pada segala kondisi; mengutamakan keseragaman; hukuman diberikan dengan spontan; serta selalu memberikan penghargaan pada bawahan yang berprestasi.
- 3) Gaya Paternalitis. Gaya tersebut memiliki ciri seperti memiliki anggapan bawahannya adalah manusia yang belum dewasa; memiliki sifat overprotective atau melindungi yang berlebihan; kurang memberi kesempatan bawahannya dalam pengambilan keputusan; hanya atasan yang bisa berinovasi; semua bawahannya wajib mengikuti contoh dari pimpinannya; terlalu menghawatirkan berbagai kesulitan dari bawahannya; memiliki anak buah kesayangan; serta terlalu memperhatikan keperluan bawahannya.
- 4) Gaya Karismatis. Gaya tersebut memiliki ciri seperti memiliki besarnya daya tarik yang mengakibatkan banyaknya jumlah pengikutnya; karismanya tidak

tergantung kekayaan, umur, ketampanan, atau Kesehatan pemimpinnya; pengikutnya memiliki sifat emosional dibandingkan rasional; serta banyak dimiliki pemimpin suku, agama, adat, serta lainnya yang informal.

- 5) Gaya Demokratis. Gaya tersebut memiliki ciri, seperti ketika mengarahkan bawahan didasarkan pada pendapat manusia adalah makhluk paling mulia; selalu melakukan sinkronasi tujuan serta kepentingan organisasi pada kepentingan pribadi bawahannya; dengan senang hati menerima kritik, pendapat, serta saran bawahannya; kerjasama dalam pencapaian tujuan adalah hal utama; keputusan diambil menggunakan demokrasi, tidak memaksakan keinginannya; serta tidak memerintah dengan berlebihan.

Kepemimpinan bisa dijadikan faktor pendukung ketika pimpinan mampu merubah sikap pegawai sehingga bertanggung jawab, konsisten, komitmen, serta responsif ketika melakukan pelayanan pada masyarakat. Kebalikannya kepemimpinan dijadikan faktor penghambat ketika pimpinan tidak bisa merubah sikap pegawai agar bertanggung jawab, konsisten, komitmen, serta responsif ketika melakukan pelayanan pada masyarakat.

B. Kompetensi Kerja

Clark (2007: 297) menjelaskan kompetensi ialah ilmu pengetahuan mengenai cara pelaksanaan pekerjaan dengan

efektif. Basro (2018:26) menjelaskan kompetensi ialah semua hal milik seseorang seperti sikap kerja, keterampilan, pengetahuan, serta faktor internal lainnya agar bisa melaksanakan pekerjaan dengan didasarkan keterampilan serta pengetahuan miliknya.

Kompetensi kerja bisa dijadikan faktor pendukung ketika pegawai birokrasi mempunyai sikap kerja, keterampilan, serta pengetahuan selaras pada ketentuan standar. Kebalikannya kompetensi kerja dijadikan faktor penghambat ketika pegawai birokrasi mempunyai sikap kerja tidak selaras pada ketentuan standar, rendahnya pengetahuan, serta ketidak terampilannya saat melakukan pelayanan pada masyarakat.

Dasar konsep kompetensi berasal dari konsep individu dengan tujuan memperoleh, mengembangkan, serta mengidentifikasi keterampilan individu untuk bisa bekerja maksimal sehingga akan semakin berprestasi. Individu adalah komponen paling penting sebagai pelaku organisasi. Karenanya, keterampilan organisasi bergantung pada keterampilan setiap individu dalam organisasi.

Ketepatan kompetensi adalah faktor penentu keunggulan prestasi dari organisasinya, ketika organisasi itu mempunyai fondasi kuat tercermin dari semua proses didalam organisasinya.

Hutapea dan Thoha (2007: 28) menjelaskan tiga komponen penting dalam membentuk kompetensi, yakni: perilaku, kemampuan, serta pengetahuan yang dimiliki individu. Mangkunegara (2005: 113) menjelaskan tiga dimensi yakni kepintaran, keahlian, serta pengetahuan. Sangat sedikit sekali karyawan yang memiliki ketiga area tersebut, walaupun berhubungan, tetapi tiga area itu memiliki perbedaan. Pengetahuan bisa didapatkan melalui membaca, pendidikan, pengalaman, serta pelatihan. Keahlian didapatkan ketika seseorang berlatih berulang-kali dengan atasan sebagai mentor ataupun sendiri. Sedangkan kepintaran didapatkan dari berpikir kritis, pendidikan serta kreatifitas yang berkelanjutan.

Spencer & Spencer (Palan, 2007) menjelaskan adanya 5 tipe dalam dimensi kompetensi yakni: motif (niat konsisten sebagai penyebab tindakannya), konsep diri, faktor bawaan, keterampilan, serta pengetahuan. Thierauf (2008) menjelaskan adanya keterkaitan diantara kompetensi individu serta teori kerja. Hal tersebut dijelaskan bahwa suatu pekerjaan perlu orang yang sesuai dengan kompetensi bidangnya, yang berarti diantara kegiatan kerja serta kompetensi merupakan kesatuan untuk memberikan hasil pada penilaian mengenai pekerjaannya.

C. Penghargaan

Menurut Gibson (dalam Syamsir, 2018:84), penghargaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Penghargaan dan pengakuan memainkan peran penting dalam penerapan perilaku birokrasi. Setiap individu senang menerima pujian, pengakuan, dan prestasi dalam pekerjaannya, sehingga penghargaan yang diberikan dapat memperbaiki perilaku birokrasi seseorang. Sebaliknya, organisasi yang jarang memberikan penghargaan dapat mempengaruhi moral dan mental aparatur untuk berperilaku positif dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Mursyidin (2019:166), penghargaan adalah bentuk motivasi yang sangat diharapkan oleh individu dalam organisasi saat melaksanakan pekerjaannya. Setiap individu dalam organisasi membutuhkan pengakuan atau pujian atas hasil kerjanya, promosi, pemberian tanda jasa, dan mutasi kerja sebagai bentuk apresiasi atas kontribusinya dalam mencapai tujuan organisasi. Pemberian penghargaan ini ditentukan oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja, dan pangkat atau golongan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, sehingga layak untuk dipromosikan. Semoga parafrase ini membantu! Jika ada yang perlu diperbaiki atau ditambahkan, silakan beri tahu saya.

D. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja berupa adanya sarana serta prasarana secara lengkap ketika melakukan kegiatan pelayanan. Stuggard (2009) menjelaskan adanya fasilitas kerja menjadi fasilitas serta alat pendukung dalam mewujudkan keberhasilan dari tujuan organisasinya. Fasilitas kerja dijadikan faktor pendukung ketika sarana serta prasarana milik organisasi tersebut tersedia dengan lengkap. Hal itu bisa memperbaiki gairah serta semangat pegawai dalam berkerja, sehingga berdampak pada pekerjaan yang semakin cepat selesai serta layanan bisa dijalankan dengan optimal. Kebalikannya fasilitas kerja dijadikan faktor penghambat ketika sarana serta prasarana milik organisasinya masih kurang lengkap, hal tersebut bisa menghambat kegiatan pegawai dalam memberi layanan untuk masyarakatnya sehingga layanan belum berjalan dengan maksimal.

Fasilitas kerja berkaitan pada lingkungan kerjanya, karena ketika terdapat lingkungan kerja yang nyaman pegawai bisa melakukan pekerjaannya secara baik, sehingga lingkungan organisasi perlu diatur dengan baik. Walaupun lingkungan tersebut tidak melakukan proses pelayanan, tetapi lingkungan berpengaruh langsung pada semua pegawai yang melakukan proses pelayanan. Memuaskannya lingkungan dalam bekerja

bisa meningkatkan kinerja aparat serta meningkatkan motivasi kerjanya.

Sofyan (2004: 22) menjelaskan beberapa indikator fasilitas kerja dalam organisasi yaitu:

- 1) Mesin serta alat yakni semua peralatan yang dipakai dalam memudahkan proses produksi dalam organisasinya.
- 2) Prasarana yakni fasilitas pendukung yang dipakai dalam menjaga kelancaran kegiatan organisasi, seperti toilet, tempat ibadah, pagar, jalan serta lainnya.
- 3) Perlengkapan kantor yakni fasilitas pendukung kegiatan perkantoran, yang berupa lemari, kursi, meja, dan lainnya. Juga peralatan laboratorium serta elektronik (mesin fotocopy, komputer, alat hitung, printer, serta lainnya).
- 4) Ruangan kesehatan yakni ruangan sebagai tempat istirahat pegawai saat sakit serta ketika adanya kecelakaan kerja.
- 5) Bangunan yakni fasilitas pendukung kegiatan sentral organisasi seperti pergudangan, pabrik serta perkantoran.
- 6) Alat transportasi yakni seluruh alat yang dipakai dalam memudahkan pelaksanaan kegiatan organisasi yang dapat berupa kendaraan (motor, mobil, serta lainnya).

2.1.3 Hubungan Perilaku dengan Pelayanan Administrasi

Secara etimologis perilaku diperoleh melalui kata “peri” artinya cara berbuat, atau tindakan serta “laku” artinya perbuatan, kelakuan, cara melaksanakan (Rahayu, 2021). Skinner (1938) menjelaskan perilaku adalah bagian dari kegiatan individu, yang mencakup yang dilaksanakan ataupun diamati individu. Perilaku merupakan bagian fungsi individu ketika melaksanakan tindakan yang menjadi reaksi ataupun respon dari suatu stimulus (Pakpahan, et al., 2021). Sedangkan menurut jenis pelayanan administrasi adalah layanan dari sebuah unit pelayanan melibatkan penelitian, pencatatan, dokumentasi, pengambilan keputusan, serta aktivitas administratif yang lain dengan hasil produk akhirnya berupa dokumen, contohnya izin, sertifikat, keterangan, rekomendasi, serta sebagainya.

Dalam perspektif Faried Ali (2011) Perilaku hubungan individu dalam administrasi timbul karena kebutuhan untuk memenuhi hakikatnya sebagai manusia, mendorong mereka untuk berinteraksi dengan sesama atau lingkungan, meskipun terikat dalam struktur formal yang menciptakan bentuk-bentuk kerjasama informal, terutama dalam kerjasama formal yang diatur oleh hierarki. Ini terlihat dalam perilaku saat memilih alternatif dalam proses pengambilan keputusan.

2.2 Pelayanan Administrasi

2.2.1 Konsep Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi ialah suatu jenis layanan dari unit pelayanan yang berbentuk penelitian, pencatatan, dekomendasi, pengambilan keputusan, serta aktivitas administratif yang lain dengan hasil produk akhirnya berupa dokumen, contohnya izin, sertifikat, keterangan, rekomendasi, serta sebagainya (Harbani Pasalong, 2007:129).

Dalam peningkatan efisiensi serta efektivitas administrasi, diperlukan langkah-langkah seperti merumuskan kembali rancangan strategi, memberikan penghargaan terhadap kinerja pegawai, mengedepankan orientasi publik dalam pelayanan, serta pemberdayaan pegawai untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal.

2.2.2. Kualitas Pelayanan dalam Adminitrasi Publik

Pelayanan masyarakat esensialnya adalah tugas yang wajib dilaksanakan oleh aparat negara sebagai pengabdian masyarakat. Menurut Deddy dkk (2018) dalam peningkatan kualitas layanan administrasi publik harus memperhatikan sejumlah aspek layanan berupa:

- a. Prosedur pelayanan: dasar prosedur untuk penerima serta pemberi layanan termasuk juga pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian: penetapannya mulai ketika mengajukan permohonan hingga layanan selesai termasuk juga pengaduannya.
- c. Biaya pelayanan: tarif atau biaya layanan yang dirincikan sesuai ketentuan proses layanan yang diberikan.
- d. Produk pelayanan: penerimaan hasil layanan selaras ketentuan yang telah ditentukan.
- e. Sarana serta prasarana wajib secara lengkap disediakan dalam menyelenggarakan layanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, wajib secara tepat ditetapkan dengan didasarkan kebutuhan keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan, serta perilakunya.

Sedangkan dalam Fitzsimmons (1994) dijelaskan terdapat beberapa komponen yang perlu diperhatikan dalam rangka peningkatan meningkatkan kualitas layanan publik yaitu:

- a. *Supporting Facilities* (Fasilitas penunjang), yaitu sejumlah sarana serta prasarana fisik yang wajib ada sebelum sebuah layanan publik bisa terselenggara ataupun di tawarkan pada masyarakatnya.
- b. *Complimentary Products/Services* (Barang / Jasa Pelengkap), yaitu material, barang, dokumen ataupun jasa lainnya yang wajib dibeli, disediakan, ataupun dipakai masyarakat sebagai pemakai

pelayanan publik yang melengkapinya sebelum ataupun setelah mendapatkan layanan.

- c. *Explicit Services* (Layanan Eksplisit), yaitu wujud nyata yang menjadi inti ataupun substansi manfaat yang diperoleh masyarakat dari layanan publik.
- d. *Implicit Services* (Manfaat Tersirat), yaitu manfaat psikologi yang bisa dirasakan masyarakat dengan ekstrinsik melalui sebuah pelayanan publik dari pemerintah daerahnya.

2.2.3 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi

Pengaruh terhadap pelayanan administrasi memiliki signifikansi yang tinggi, mengingat dampaknya secara langsung memengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat serta efektivitas pemerintahan dalam melaksanakan fungsinya. Faktor-faktor seperti kebijakan yang mendukung, penerapan teknologi yang tepat, dan pemberdayaan pegawai yang kompeten berperan penting dalam mempercepat proses pelayanan, meminimalisasi kesalahan administratif, serta meningkatkan transparansi. Selain itu, pengaruh positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan publik, yang pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Sebaliknya, pengaruh negatif, seperti birokrasi yang rumit dan keterbatasan sumber daya, dapat

menghambat proses pelayanan, memperpanjang waktu penyelesaian, dan menurunkan kualitas hasil administrasi.

Thoha (2008) menjelaskan bahwa perilaku birokrasi, dalam konteks memberi layanan administrasi, mencakup 3 aspek utama: kepedulian, kedisiplinan kerja serta tanggung jawab. Dimensi tersebut menjadi penentu berhasilnya tugas pelayanan administrasi yang dilaksanakan aparatur, memastikan pelaksanaan tugas dengan efektif.

A. Kepedulian

Kepedulian terkait dengan responsivitas dan tanggapan terhadap keluhan serta keperluan warga yang dilayaninya. Pegawai yang memiliki kepedulian merupakan sikap responsif serta memiliki tingginya daya tanggap yang dimiliki birokrasi dalam mengatasi keluhan serta kebutuhan masyarakat.

Namun, sekarang ini masih ditemukan dalam melayani administrasi, pegawai cenderung kurang memperdulikan, hal tersebut didasari adanya kekuasaan yang masih menjadi prinsip di kalangan pegawai birokrasi. Orientasi tersebut biasa tercermin melalui perilaku yang menegaskan aparat dianggap lebih diperlukan daripada masyarakat. Karenanya terkadang muncul perilaku menunda-nunda dalam melayani administrasi ataupun meminta orang untuk kembali dilain waktu, dimana harusnya hari itu pelayanan bisa langsung diberikan. Widodo (2001)

menjelaskan kepedulian dalam birokrasi melibatkan kemampuan pegawai untuk memahami dengan cepat mengenai tuntutan publik serta dengan maksimal mengusahakan pemenuhannya secara langsung, memanjangkan jalur layanan administrasi, ataupun lebih memprioritaskan prosedur daripada substansi layanan administrasinya.

B. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah sikap dan perilaku yang menunjukkan kepatuhan terhadap aturan, norma, dan prosedur yang telah ditetapkan, baik di lingkungan kerja, sekolah, atau dalam kehidupan sehari-hari. Kedisiplinan mencerminkan komitmen seseorang untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan konsisten, tepat waktu, dan penuh rasa tanggung jawab. Sikap disiplin juga mencakup kemampuan untuk mengatur diri sendiri, mengelola waktu dengan baik, dan menjaga konsistensi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan sangat penting dalam menciptakan keteraturan, efisiensi, dan keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fredrich (1951), sikap dalam birokrasi menjadi elemen penting dalam menciptakan dan memperkuat harmoni kerja. Keharmonisan ini terbentuk melalui penerapan disiplin yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi, dengan mematuhi aturan, kelayakan, dan norma yang berlaku.

Semil (2005) menekankan pentingnya kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai manifestasi perilaku birokrasi, yang menunjukkan arahan tindakan menuju tujuan organisasi. Yaris (2005) menambahkan bahwa kedisiplinan mencerminkan prinsip bagi individu dengan perilaku birokrasi, menaati aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan tugas, dan mewakili kewenangan dengan baik.

Hart (2005) merincikan kedisiplinan dalam implementasi perilaku birokrasi diuraikan sebagai pertama, taat aturan kerja dengan kerajinan, kehadiran, dan kepatuhan dalam menjalankan tugas; kedua, mengembangkan representasi yang sesuai dengan konsep diri dan memiliki kekonsistenan dalam komitmennya serta memiliki ketegasan pada kebenaran; ketiga, menunjukkan kepribadian yang pantas juga memberikan teladan agar tugas dilaksanakan dengan efektif.

Surich (2008) menegaskan kedisiplinan mencerminkan perilaku patuh pada aturan pekerjaan, meningkatkan kelayakannya, serta menunjukkan kepantasan dalam pengembangan keterampilan demi mencapai tujuannya. Gebrald (2007) melihat kedisiplinan sebagai syarat paling penting untuk mewujudkan sikap birokrasi pemimpin menuju pencapaian tujuan organisasinya.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kedisiplinan kerja memegang peranan krusial ketika membentuk serta melakukan pengembangan sikap birokrasi, khususnya dalam konteks kegiatan layanan administrasi guna mencapai kualitas maksimal dalam sebuah organisasi.

C. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran pribadi terhadap tindakan serta tindakanya, baik dengan sengaja maupun tidak, dalam menjalankan kewajibannya. Kewajiban ini bersifat individual, dan seseorang yang bertanggung jawab dapat meraih kebahagiaan karena mampu memenuhi kewajibannya, memberikan dampak positif bagi dirinya sendiri atau orang lain. Tingkat tanggung jawab seseorang semakin terwujud ketika tindakan dan kewajiban dilakukan dengan penuh pengabdian (Thoha, 2008). Aparatur sebagai birokrat memiliki peran menjadi abdi bagi masyarakat serta negara, sehingga harus memberikan pelayanan serta bertanggung jawab pada masyarakatnya. Bentuk tanggung jawab aparat pada masyarakat mencakup memberikan layanan administrasi yang optimal, diketahui dengan baiknya perilaku, memadainya fasilitas layanan, serta menghasilkan layanan administrasi dengan maksimal. Keberhasilan layanan administrasi dilihat dari cara menyelesaikan pekerjaan dengan ketelitian, terjamin, serta

pelayanan yang tidak memihak juga didasari pengabdian serta tanggung jawab.

2.3 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama

2.3.1 Definisi Pelabuhan

Pelabuhan, sesuai dengan UU Nomor 17 tahun 2008, merujuk pada area perairan serta daratan dengan suatu batasan yang dipakai menjadi tempat untuk aktivitas pemerintah serta ekonomi. Hal ini melibatkan naik-turun penumpang, berlabuh, menyediakan peralatan keselamatan, serta bongkar muat barang. Pelabuhan juga berperan menjadi pusat pelayanan antar serta intramoda transportasi.

Definisi pelabuhan, seperti disampaikan oleh Lasse (2011), mencakup tempat di mana kapal dapat berlabuh, mengatur gerak, dan bersandar dengan aman untuk melaksanakan kegiatan pemuatan dan/atau pembongkaran penumpang dan barang. Sedangkan menurut Triatmodjo (2009), pelabuhan adalah wilayah berupa perairan serta daratan dengan memiliki suatu batasan tersendiri. Tempat ini digunakan untuk aktivitas ekonomi serta pemerintahannya, termasuk tempat kapal berlabuh, bersandar, menaikkan/menurunkan penumpang, serta bongkar-muat barang. Selain itu, fasilitas keselamatan serta dukungan aktivitas pelabuhannya juga turut melengkapi fungsi pelabuhan, serta menjadi lokasi perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

2.3.2 Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Pelabuhan Makassar

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama merupakan sebuah instansi pelaksana dinaungi oleh Kemenhub RI, yang langsung diawasi serta menjadi tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Pembentukan organisasi ini diatur oleh Permenhub RI No PM 15 Tahun 2023 mengenai Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama. Kantor tersebut memiliki keberadaan di empat lokasi di Indonesia, seperti Tanjung Priok, Belawan, Makassar, serta Tanjung Perak. Kesyahbandaran merujuk pada kegiatan atau instansi yang terkait dengan pengawasan, pengamanan, dan regulasi terhadap lalu lintas perairan, khususnya di sekitar pelabuhan. Kantor Kesyahbandaran bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi tersebut dalam rangka memastikan keselamatan, keamanan, dan kelancaran pelayaran di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Fungsi utama Kesyahbandaran melibatkan pengawasan terhadap kapal, penumpang, serta barang yang masuk dan keluar dari pelabuhan. Selain itu, mereka juga bertugas menegakkan peraturan dan regulasi pelayaran yang berlaku, termasuk mengatasi potensi ancaman keamanan di perairan pelabuhan. Peran Kesyahbandaran penting dalam menjaga ketertiban dan keamanan di pelabuhan serta mendukung kelancaran aktivitas pelayaran.

Keseluruhan tugas ini diarahkan untuk memastikan bahwa aktivitas di pelabuhan berjalan sesuai dengan norma-norma keamanan dan regulasi pelayaran yang berlaku.

2.3.3 Wilayah Kerja dan Ruang Lingkup Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Pelabuhan Makassar

Dalam Permenhub Republik Indonesia No PM 15 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama menjelaskan bahwa Kantor tersebut merupakan Unit Pelaksana Teknis pada lingkungan Kemenhub dibawah tanggung jawab Direktur Jenderal Perhubungan Laut serta pimpinannya adalah Kepala.

2.3.4 Tugas dan Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Pelabuhan Makassar

Tugas pokok Kantor ini bertugas mengkoordinasikan aktivitas pemerintahan pada pelabuhan, mengawasi, serta menegakkan hukum bidang keamanan serta keselamatan pelayaran, mengendalikan, mengatur, serta mengawasi aktivitas kepelabuhanan dengan usaha komersialnya, pengawasan dan pengendalian aktivitas angkutan laut serta lalu lintasnya, juga sertifikasi kelaiklautan kapal. Fungsinya, yaitu:

- a. Mengkoordinasikan semua aktivitas pemerintah pada pelabuhan, menyimpan dan memeriksa dokumen, surat, juga warta kapal, menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar,

- menerbitkan persetujuan aktivitas kapal pada pelabuhan, memeriksa kapal, memeriksa pendahuluan kecelakaan kapal, serta menahan kapal sesuai keputusan pengadilan;
- b. Melaksanakan pengaturan, menyediakan dan mengawasi pemakaian lahan perairan serta daratan dari pelabuhan, mengawasi pemakaian lingkungan kerja serta daerah penting pelabuhan lainnya, mengatur lalu lintas kapal dalam pelabuhan dengan memandu kapal tersebut serta menetapkan standar kinerja operasional dalam melayani jasa kepelabuhanan;
 - c. Memelihara serta menyediakan kolam pelabuhan, penahan gelombang, jaringan jalan, alur pelayaran, serta sarana untuk membantu navigasi pelayaran.
 - d. Mengawasi serta mengendalikan aktivitas angkutan laut serta lalu lintasnya;
 - e. Memeriksa, menguji sertifikasi kelaiklautan kapal dan penyijilan awak kapal;
 - f. Menyusun rencana, melaksanakan urusan ketatausahaan, perlengkapan, keuangan, SDM, kerumahtanggaan, organisasi, hukum, serta hubungan dengan masyarakatnya;
 - g. Menyusun laporan serta evaluasi.

2.4 Konsep Ilmu Pemerintahan

Dalam etimologi kata pemerintah diperoleh melalui kata “perintah” yang diimbui “pe” sehingga didapatkan kata “pemerintah”

artinya organ elit ataupun badan yang bekerja untuk mengurus sebuah negara. Arti sempit pemerintah ialah kumpulan individu dengan kebijakan sendiri untuk mengatur, memanager, dan mengelola pelaksanaan sistem ataupun proses dari pemerintahannya. Selain itu juga bisa diartikan menjadi kumpulan orang yang bertanggung jawab bersama secara terbatas dalam memakai kekuasaannya.

Pemerintah berarti perbuatan (hal urusan, cara serta lainnya) untuk memberikan perintah (Sri Soemantri, 1976 : 17). Pada kata “perintah” sedikitnya terdapat empat unsur utama yang dikandung, yakni :

1. Terdapat 2 pihak, dengan pemerintah sebagai orang yang memberi perintah serta masyarakat atau rakyat sebagai orang yang diberikan perintah.
2. Pihak mempunyai legitimasi serta kewenangan dalam mengurus serta mengatur rakyat.
3. Rakyat memiliki hak untuk mentaati aturan pemerintah secara sah.
4. Diantara kedua pihak memiliki hubungan yang timbal balik.

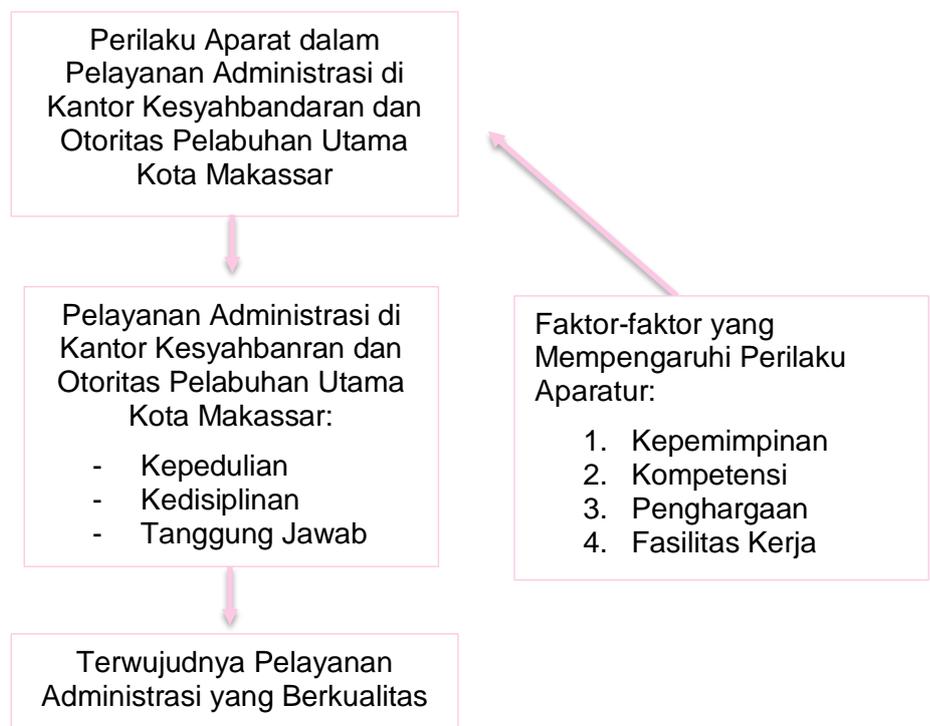
2.5 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian merujuk pada keterkaitan atau hubungan antara berbagai konsep yang saling terkait dalam konteks permasalahan yang akan diselidiki. Tujuan dari kerangka

konseptual adalah untuk mengaitkan dan menjelaskan hubungan antar topik yang akan dibahas dalam penelitian (Sugiyono, 2014).

Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan mengetahui alur berfikir peneliti untuk menggambarkan masalah dalam penelitian, karenanya peneliti membuat kerangka konseptual berikut untuk memudahkannya.

Kerangka Pikir Penelitian:



Gambar 2.1. Kerangka Konsep