

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK JASA KENAVIGASIAN PADA KANTOR DISTRIK NAVIGASI
KELAS III CILACAP

Amalia Susanti¹, Wahyuningrat², Muslih Faozanudin³
Jurusan Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia
susansrop15@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi memiliki tujuan untuk pelayanan publik yang merata dan memiliki prinsip keadilan serta yang menguatkan kesejahteraan seluruh elemen masyarakat. Pelayanan yang akuntabel, transparan, dan berkualitas akan menjadi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik dapat tercapai dengan baik dengan melihat beberapa aspek diantaranya adalah function, confirmance, reliability, serviceability dan assurance. Tujuan penelitian ialah untuk menganalisis dan mengetahui reformasi pelayanan publik jasa kenavigasian pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data yaitu wawancara sebagai data utama penelitian, dan observasi serta dokumentasi sebagai pengumpulan data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reformasi pelayanan publik jasa kenavigasian pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan ketersediaan sumber daya manusia pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap telah mencukupi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Selanjutnya kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya pun mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan bidangnya masing - masing. Terpenuhinya jasa layanan yang sesuai dengan harapan dari pengguna jasa baik secara offline maupun online menjadi poin penting dalam aspek ini. Namun terdapat pelayanan yang belum dapat dipenuhi secara online seperti pelayanan master kabel. Pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan telah berjalan dengan baik dengan terlaksananya standar operasional prosedur secara benar dan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi terkini. Selanjutnya keandalan yang berkaitan dengan petugas pelayanan telah dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa dengan kompetensi spesifik yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kemampuan petugas layanan Kantor Distrik Navigasi kelas III Cilacap dalam menanggapi komplain/aduan telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat karena setiap ada komplain/aduan langsung diatasi. Pengguna jasa yang merasa aman dan nyaman, serta sikap petugas yang peduli dan tidak membedakan-bedakan pengguna layanan.

Kata kunci: pelayanan publik, reformasi pelayanan, pelayanan jasa kenavigasian

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and find out the reform of public service navigation services at the Class III Navigation District Office of Cilacap. The research method uses qualitative methods with data collection, namely interviews as the main research data, and observation and documentation as supporting data collection. Informant retrieval technique using purposive sampling technique. The validity of the data used in this study using source triangulation techniques. The data analysis technique used is an interactive model, namely data condensation, data presentation and drawing conclusions or verification. The results showed that the public service reform of navigation services at the Class III Cilacap Navigation District Office had been going well. This is indicated by the availability of human resources at the Class III Cilacap Navigation District Office to be able to provide the best service. Furthermore, the ability of human resources in carrying out their duties also has competence in accordance with their respective duties and fields. The fulfillment of services that meet the expectations of service users both offline and online is an important point in this aspect. However, there are services that cannot be fulfilled online, such as the cable master service. Services related to speed of service have been running well with the correct implementation of standard operating procedures and by utilizing the latest technology. Furthermore, reliability related to service personnel has been able to meet the needs of service users with specific competencies possessed by service officers. The ability of the Cilacap Class III Navigation District Office service officers in responding to complaints / complaints has been carried out well. This can be seen because

every complaint / complaint is immediately addressed. Service users who feel safe and comfortable, as well as the attitude of officers who care and do not discriminate between service users.

Keywords: *public service, service reform, navigation service*

PENDAHULUAN

Reformasi pelayanan publik tertuju pada pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat seiring berjalannya waktu. Reformasi memiliki tujuan untuk pelayanan publik yang merata dan memiliki prinsip keadilan serta yang menguatkan kesejahteraan seluruh elemen masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berlaku kepada organisasi bersifat profit melainkan pelayanan publik merupakan tujuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah juga memuat regulasi reformasi yang mengatur tentang zona birokrasi yang bersih yang menjelaskan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mengimplementasikan sistem pemerintahan yang kokoh, efektif dan efisien sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional.

Semakin cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia membuat instansi pelayanan publik termasuk pemerintah untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat akan mengakibatkan reformasi pelayanan publik yang tepat. Pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas yang tidak terlihat antara masyarakat dengan karyawan ataupun sesuatu yang diberikan penyedia layanan sebagai penyelesaian permasalahan pengguna layanan atau konsumen. (Ratminto & Winarsih, 2005a). Salah satu jenis pelayanan antara lain pelayanan publik.

Sesuai amanat undang-undang peran pemerintah sangatlah penting dalam memberikan layanan publik yang berkualitas kepada seluruh warga negara. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan / atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan dan fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan suatu negara, kualitas pelayanan publik juga dapat dijadikan sebagai indikator evaluasi. Kepuasan masyarakat merupakan bentuk reformasi pelayanan publik yang berhasil. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Hal tersebut diharapkan terjadi pada pelayanan jasa Kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap, tetapi kenyataannya di kantor ini masih banyak menerima keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagaimana tampak dari data ketidakpuasan masyarakat (*data complain*) di tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Komplain Pengguna Pelayanan Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap

No.	Pegawai Perusahaan	Komplain
1.	Pegawai PT. Jatarim Binau Lines Cilacap (Bapak Rudi)	Pada masa pandemik untuk mengurangi tatap muka, menghemat waktu dan efektifitas pengguna jasa, mohon untuk penyerahan tanda bukti pembayaran (kuitansi) dapat dikirim elektronik
2.	Pegawai PT. Pelayaran Bahtera Adiguna Cilacap (Bapak Gilang)	Mohon untuk pelayanan jasa kenavigasian <i>master cable</i> agar dapat dilayani secara <i>online</i>

3.	Pegawai PT.Trans Power Marine (Ibu Erly)	Pelayanan sudah baik, tetapi jika pelayanan digabung dengan jasa-jasa lainnya akan menghemat waktu kami dalam mengurusnya
4.	Pegawai PT.Gurita Lintas Samudera Perkasa Cilacap (Bapak Alfinas)	Pelayanan sudah baik, tetapi ruang tunggu akan lebih nyaman jika diberi <i>Air Conditioner</i>
5.	Pegawai PT.Bahtera Adhiguna Pacitan (Bapak Setyo Anggono)	Mohon untuk dapat diberikan pemberitahuan atau diingatkan kembali bila terdapat tagihan yang belum dibayar dan mendekati tanggal jatuh tempo.

Sumber: Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat beberapa harapan dari pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan secara *online* maupun secara elektronik.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Distrik Navigasi menyatakan bahwa distrik navigasi merupakan salah satu unit pelaksana teknis bidang navigasi pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Departemen Perhubungan yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut dengan memiliki tugas dalam pelaksanaan perencanaan, pengoperasian, pengadaan, dan pengawasan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, kegiatan pengamatan laut, survei hidrografi, pemantauan alur dan perlintasan dengan menggunakan sarana instalasi untuk kepentingan keselamatan pelayaran.

Kantor Distrik Navigasi Cilacap merupakan salah satu instansi penyedia layanan publik pemerintah. Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap memiliki tantangan adanya tuntutan masyarakat mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat atau tidak. Dalam menjalankan tugasnya Kantor Distrik Navigasi Cilacap harus memenuhi amanat yang sudah tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 7 Tahun 2019 Tentang Pemasangan Dan Pengaktifan Sistem Identifikasi Otomatis Bagi Kapal Yang Berlayar Di Wilayah Perairan Indonesia, Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 901/1/6/DJPL/2001 Tanggal 18 Januari 2001 Perihal Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan DJPL, dan Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 904/2/2/DJPL/2001 Tanggal 23 April 2001 Perihal Penunjukan Unit Kerja Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Hakekat pelayanan yang baik ialah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil pra survei melalui wawancara dengan beberapa pengguna layanan, menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang diberikan operator cukup baik, para petugas pelayanan administrasi di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap menyelesaikan kepengurusan administrasi sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun banyak diantara pengguna jasa yang menginginkan pelayanan digital agar lebih efektif dan efisien (wawancara dengan karyawan PT.Trans Power Marine, PT.Pelayaran Bahtera Adhiguna dan PT. Jatarim Binau Lines Cilacap), pada Tanggal 30 Juli 2020, Jam 9:30-11:00, di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap.

Reformasi pelayanan publik bertujuan untuk mengikuti arah pada pelayanan publik yang berkualitas dan berujung tercapainya kepuasan masyarakat. seperti halnya dikatakan Muhammadiyah (2011) bahwa "pelayanan publik yang berkualitas adalah kebutuhan masyarakat, dan tidak dapat diabaikan oleh organisasi pemerintahan, karena masih adanya birokrat yang masih kurang mengutamakan pelayanan publik dalam menjalankan fungsinya".

Hal tersebut membuat reformasi dalam pelayanan publik harus dilakukan sebagai wujud tercapainya pelayanan yang baik. Seperti dikatakan oleh Wakhid (2017) bahwa "tujuan reformasi adalah untuk terus mengoreksi dan memutakhirkan arah pembangunan negara yang sudah di luar jangkauan, dan kembali ke cita-cita yang dicanangkan. Dengan demikian, reformasi birokrasi harus dilakukan agar pemerintah dan negara ini dapat beradaptasi dengan era globalisasi yang berkembang pesat".

Reformasi pelayanan publik menjadi suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap akan memberikan kesan yang baik sehingga pelayanan

yang optimal kepada masyarakat akan tercapai. Perlunya reformasi pelayanan publik juga diakibatkan karena pelayanan publik pada institusi pemerintah dirasa sulit, berbelit-belit dan mahal. Hal tersebut didukung oleh Anggraeni (2014) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa “masyarakat tidak lagi mempercayai lembaga publik, terutama penyelenggara negara. Institusi publik, terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik yang mendapat stigma negatif dari masyarakat. Asumsi yang didapatkan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah rumit, butuh waktu lama, dan banyak dana untuk pelayanan publik”. Adanya hal tersebut peneliti tertarik meneliti reformasi pelayanan publik studi kasus pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik sudah menjadi tujuan utama dari penyedia layanan publik terutama Kantor Distrik Navigasi Cilacap. Salah satu upaya untuk mempermudah pengguna layanan publik adalah pemanfaatan teknologi dalam memperoleh pelayanan. Penggunaan media elektronik sebagai alat dalam mendapatkan pelayanan dapat mempermudah pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan terutama dalam pelayanan di era sekarang.

Pelayanan elektronik (e-service) di Indonesia sudah berkembang pesat. Dalam pelaksanaannya pelayanan elektronik (e-service) sudah memiliki dampak dalam hal kemudahan pelayanan masyarakat. Hampir setiap instansi pemerintahan sudah menggunakan pelayanan secara elektronik dalam memberikan pelayanan, seperti contoh pelayanan perizinan, pelaporan pajak, pelayanan rumah sakit maupun pelayanan lain. Amanat yang tertuang pada Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga menjadi penguat adanya penerapan pelayanan elektronik pada instansi pemerintahan. Pada intinya pelayanan elektronik ditujukan untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien serta menguatkan transparansi, akuntabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan elektronik perlu untuk dilakukan terutama pada instansi pemerintahan.

Kantor Distrik Navigasi Cilacap sebagai aktor pelayanan jasa kenavigasian selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada penggunanya. Berbagai layanan yang disediakan pada Kantor Distrik Navigasi Cilacap diantaranya adalah pelayanan PNBP dan Non PNBP. Pelayanan PNBP meliputi pelayanan jasa kenavigasian master cable yang mana pemungutannya melalui kode billing sehingga pembayaran langsung tersetorkan ke kas negara melalui aplikasi Kemenkeu yaitu SIMPONI (Sistem Informasi PNBP Online). Sedangkan pelayanan Non PNBP meliputi pertimbangan Teknis SBNP yaitu pertimbangan teknis bagi perusahaan-perusahaan yang akan membangun rambu-rambu; penerbitan surat rekomendasi teknis terkait pembangun /penggelaran pipa atau kabel bawah laut, pembangunan kabel saluran udara / ruang udara bebas, pembangunan / pembongkaran instalasi di perairan; penerbitan surat pertimbangan teknis terkait penetapan lokasi TERSUS (Terminal Khusus), pembangunan / pengoperasian TERSUS seperti reklamasi, pengerukan dan penetapan alur; penerbitan surat rekomendasi teknis pembangunan SROP non DJPL (Non Direktorat Jendral Perhubungan Laut); dan pelayanan publik terkait permintaan data dan informasi.

Banyak dari sebagian masyarakat mengharapkan adanya pelayanan jasa kenavigasian secara elektronik di Kantor Distrik Navigasi Cilacap. Hal tersebut menjadi tantangan baru bagi Kantor Distrik Navigasi Cilacap sebagai pelayan jasa kenavigasian untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada pengguna layanan. Pelayanan yang akuntabel, transparan, dan berkualitas akan menjadi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal tersebut membuat peneliti ingin mengkaji secara lebih mendalam mengenai reformasi pelayanan publik pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Administrasi publik mengalami beberapa perkembangan paradigma. Beberapa paradigma yang sudah berkembang menjadi acuan dalam melihat sudut pandang administrasi publik. Dalam perkembangannya administrasi publik mengacu pada beberapa paradigma diantaranya adalah

Old Public Administration (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Beberapa paradigma tersebut memiliki karakteristiknya tersendiri. Secara singkat OPA didefinisikan sebagai paradigma dengan sistem birokrasi yaitu adanya tata kelola pemerintahan yang formal, memiliki spesialisasi yang jelas dan memiliki hierarki kewenangan. Sedangkan NPM dapat dijelaskan sebagai paradigma administrasi publik dengan orientasi kepada pelanggan dengan menggunakan mekanisme pasar yang mendatangkan profit. NPS dapat didefinisikan sebagai paradigma administrasi publik dengan menekankan penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan menganggap setiap warga negara harus dapat dilayani dengan adil.

Dalam penelitian ini melihat pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip *New Public Service* (NPS). Denhardt (dalam Pasolong 2013:141), menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada demokrasi, lebih mengutamakan warga negara daripada prinsip pasar, tidak mengutamakan persaingan dan pelanggan seperti pada sektor privat. Intinya dalam NPS menekankan bahwa setiap warga negara mendapat pelayanan publik secara adil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan atau instansi publik peranan penting tercapainya suatu tujuannya adalah penyediaan pelayanan publik. Pemerintah atau instansi publik pada dasarnya adalah merupakan suatu wadah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yaitu melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki suatu kepentingan dalam instansi atau penyedia layanan publik sesuai dengan aturan dan cara yang sudah ditetapkan (Widodo, 2001). Selain itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil seluruh warga negara atas barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan para penyedia layanan publik (Surjadi, 2010).

Rinaldi (2012) menyatakan bahwa pada dasarnya pelayanan yang diberikan penyedia layanan publik akan membentuk citra (*image*) pada kinerja birokrasinya. Suatu kebijakan pemerintah mengenai pelayanan publik selalu menyangkut dari birokrasi. Hal tersebut kinerja pada birokrasi secara langsung berkaitan pada mutu pelayanan yang diberikan penyedia layanan publik. Disebutkan juga mengenai pelayanan publik di Indonesia yang tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku untuk seluruh warga negara atas barang jasa dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Selain itu pelayanan publik juga tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan semua upaya penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dalam hal melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang secara langsung ataupun tidak langsung kepada seluruh masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan berupa barang jasa maupun pelayanan administrasi. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sangatlah penting karena memang tujuan pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga proses pemberian layanan publik kepada masyarakat dapat terukur. Pelayanan sejatinya tidak hanya diberikan oleh pemerintah saja, seperti di era saat ini pelayanan juga diberikan oleh lembaga swasta yang juga dapat memenuhi kebutuhan setiap masyarakat dengan tata cara dan aturan yang berlaku.

Reformasi Pelayanan Publik

Reformasi sering dikatakan sebagai perubahan yang terbatas. Seperti halnya dinyatakan oleh Sinambela dkk (2016:25) bahwa reformasi merupakan perubahan yang kedalamannya terbatas dan keluasanya perubahan melibatkan seluruh masyarakat. Juga disampaikan bahwa reformasi bermakna penataan kembali bangunan masyarakat, cita-cita, lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai permasalahan pelayanan publik diantaranya adalah ketidaksesuaian harapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Caiden (2004) bahwa beberapa masalah universal yang dihadapi para reformis layanan publik di seluruh dunia seperti korupsi, peran pemerintah

di masa depan, bentuk layanan sipil, membalikkan erosi, dan menangani masalah fragmentasi, kompensasi, dan keragaman. Selain itu O'reilly (2010) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kepemimpinan sebagai seperangkat keyakinan yang muncul yang membingkai dan membenarkan perubahan inovatif tertentu dalam praktik organisasi dan manajerial kontemporer adalah pengembangan manajerialisme yang telah digunakan dan diterapkan dalam wacana kebijakan reformasi layanan publik di Inggris. Kepemimpinan adalah evolusi dari ideologi dan praktik manajemen kewirausahaan dan budaya.

Reformasi merupakan harapan baru pelayanan publik yang mengutamakan keadilan secara merata yang tujuan utamanya adalah kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Penyediaan pelayanan publik yang baik tidak hanya pada instansi swasta saja melainkan instansi pemerintah yang sejatinya memiliki tujuan untuk melayani masyarakat. Seperti dikatakan oleh Muhammadiyah (2011) bahwa:

“Pemerintahan yang baik merupakan sebuah peradaban baru yang telah menjadi paradigma sistem pemerintahan yang mengutamakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam sistem ini, birokrasi tidak hanya perlu berperan sebagai pengelola dan komunikator (katalisator), tetapi juga sebagai aparatur sipil negara yang diharapkan. Dapat menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yaitu birokrasi yang dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat”.

Selain itu pelayanan publik yang optimal dilakukan sebagai bentuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Untuk menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat kemampuan birokrasi menjadi penting. Pendayagunaan pelayanan aparat birokrasi perlu dilakukan dalam beberapa hal seperti yang dinyatakan oleh Bintoro dalam Sinambela (2016:45) yaitu dengan adanya pengembangan tolak ukur maupun setandar unit perlu ditingkatkan dalam meminimalisir unsur biaya yang tidak profesional, perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang efisien dan efektif, adanya koordinasi yang efektif dan pengendalian dan penyederhanaan birokrasi.

Reformasi pelayanan publik dapat tercapai dengan baik dengan melihat aspek-aspek di dalamnya. Dalam lembaga pemerintah aspek yang perlu untuk diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik diantaranya diungkapkan oleh Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) yang terdiri dari *function*, *confirmance*, *reliability*, *serviceability* dan *assurance*. Pola tersebut dapat menjadi pelaksanaan kebijakan yang potensial dalam mengakses semua kepentingan publik di era saat ini. Berikut dapat didefinisikan setiap aspek pelayanan publik.

- *Function*

Makna fungsi di sini adalah merupakan suatu kinerja primer atau kinerja utama para aktor penyedia pelayanan publik yang dituntut. Kinerja utama penyedia pelayanan publik merupakan hal yang melekat dalam diri petugas pelayanan untuk melayani pengguna layanan. Terwujudnya kinerja pokok penyedia pelayanan yang baik dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia yang ada. Selain itu kemampuan para petugas pelayanan juga merupakan hal yang mendukung dalam mewujudkan kinerja pokok penyedia pelayanan.

- *Confirmance*

Confirmance merupakan kepuasan yang didasarkan atas pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan. Tercapainya kepuasan masyarakat bergantung pada pemberian pelayanan penyedia layanan. Kepuasan masyarakat tentu didukung oleh terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan masyarakat pasca pelayanan diberikan serta pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

- *Reliability*

Reliability merupakan kepercayaan kepada pelayanan jasa yang diberikan dalam kaitannya dengan waktu. Pelayanan publik yang terpercaya merupakan salah satu hal yang dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat yang dilayani. Kepercayaan pelayanan berhubungan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan serta pelayanan yang diberikan dapat selalu diandalkan sebagai kebutuhan masyarakat yang selalu terpenuhi.

- *Serviceability*

Serviceability diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan perbaikan jika terjadi kekeliruan dalam pelayanan. Pelayanan yang baik ketika adanya keluhan masyarakat maupun aduan segera ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh penyedia pelayanan. Dalam suatu pelayanan publik timbal balik dari penyedia layanan ketika adanya aduan atau komplain dari masyarakat setelah itu adanya tindak lanjut yang langsung akan dapat menciptakan pelayanan yang lebih baik. Artinya komplain yang segera ditindaklanjuti tidak akan lagi terulang dikemudian hari.

- *Assurance*

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, risiko maupun keragu-raguan dalam pelayanan. Jaminan pelayanan berhubungan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Apabila masyarakat sudah percaya kepada pelayanan yang diberikan dengan tidak ada keraguan, bebas dari bahaya serta risiko maka pelayanan dapat disebut berhasil. Selain adanya hal tersebut sikap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan, misalnya saja pada petugas yang sopan dan menyampaikan informasi dengan jelas akan mudah dipahami oleh masyarakat.

Kelima aspek tersebut digunakan sebagai ukuran dalam penelitian ini mengenai reformasi pelayanan publik pada pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap. Pertimbangan penggunaan aspek tersebut adalah bahwa kelima aspek tersebut dapat menjadi produk kebijakan lebih potensial dan mengakses semua kepentingan publik (Sinambela, 2016:45).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data yaitu wawancara sebagai data utama penelitian, dan observasi serta dokumentasi sebagai pengumpulan data pendukung. Teknik pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model interaktif yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi Pelayanan Publik Jasa Kenavigasian Pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap

Reformasi pelayanan publik jasa kenavigasian kelas III Cilacap dijabarkan melalui teori yang diungkapkan oleh Tjiptono dalam Sinambela (2016:45). Pada Lembaga pemerintah paling tidak terdapat 5 (lima) aspek yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik yang terdiri dari fungsi (*function*), konfirmasi (*confirmance*), reliabilitas (*reliability*), kemampuan melayani (*serviceability*), dan jaminan (*assurance*). Berikut pembahasannya.

- Fungsi (*Function*)

Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) mendefinisikan *function* / fungsi sebagai kinerja primer atau kinerja utama para aktor penyedia pelayanan publik yang dituntut. Kinerja utama penyedia pelayanan publik merupakan hal yang melekat dalam diri petugas pelayanan untuk melayani pengguna layanan. Upaya dalam meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Distrik Navigasi Cilacap diantaranya adalah memberikan bimbingan atau arahan baik secara horisontal maupun vertikal antar petugas layanan, pelatihan teknis atau diklat oleh pegawai yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsinya, adanya seminar atau webinar yang dapat diikuti oleh pegawai. Pengguna jasa pelayanan juga merasakan bahwa petugas dapat memberikan informasi secara cepat, tanggap, ramah, jelas, sesuai dengan yang di harapkan dan mudah di pahami.

Terwujudnya kinerja pokok penyedia pelayanan yang baik dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia yang ada. Secara umum ketersediaan sumber daya manusia pada kantor Distrik Navigasi III Cilacap secara kuantitas sudah mencukupi

dibuktikan dengan keberadaan petugas yang selalu *standby* baik pada loket pelayanan maupun pelayanan via *whatsapp*. Aspek *function* / fungsi pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut juga dibuktikan dengan ketersediaan sumber daya manusia yang mencukupi dan kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni.

Selain ketersediaan sumber daya manusia atau petugas pelayanan, kemampuan para petugas pelayanan juga merupakan hal yang mendukung dalam mewujudkan kinerja pokok penyedia pelayanan. Seperti halnya didukung dalam penelitian Akhmad (2016) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jenepono memiliki kualitas pelayanan yang memadai. Hal tersebut didukung dengan tingkat pendidikan para aparatur yang memiliki pendidikan sarjana dan didukung pengembangan pengetahuan serta keterampilan melalui pelatihan.

Sejalan dengan itu Maulidyah dkk (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pandanwangi mempunyai kemampuan kerja dan profesional yang cukup baik dikarenakan pegawai pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan, meskipun ada beberapa yang belum optimal. Selain itu faktor pendukung pengembangan kapasitas sumber daya manusia untuk peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mengutamakan kepentingan publik, dan selalu meningkatkan kualitas kerja, sedangkan faktor penghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia adalah kurangnya tenaga ahli dengan teknologi informasi dan kurangnya kegiatan kearsipan.

Aspek fungsi (*function*) merupakan kinerja utama dari para penyedia pelayanan yang harus dilakukan dengan baik oleh para aktor penyedia layanan, sehingga terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna. Dengan demikian apabila kinerja utama para penyedia pelayanan tinggi akan dapat terwujudnya reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang sesuai dengan harapan pengguna. Dengan kata lain reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat terwujud sesuai harapan apabila penyedia layanan memperhatikan aspek fungsi (*function*) pada penyedia layanan itu sendiri.

- Konfirmasi (*Confirmance*)

Aspek *confirmance* / konfirmasi pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap sudah baik. Hal tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya layanan pengguna jasa dan sesuai harapan pengguna jasa baik secara *online* maupun *offline*. Setiap petugas pelayanan di kantor Distrik Navigasi III Cilacap selalu siap sedia dalam melayani dengan menyediakan loket layanan terpadu pada jasa *master cable* dan melayani pertimbangan teknis, pemasangan, sarana bantu navigasi pelayaran, pengerukan dan untuk izin pembangunan stasiun radio pantai. Pelayanan di Kantor Distrik Navigasi Cilacap juga telah sesuai harapan pengguna layanan ditunjukkan dengan kenyamanan pelayanan, kemudahan untuk mencari informasi bisa lewat *whatsapp* atau menanyakan langsung ke petugas hanya saja dalam pelayanan master kabel itu belum dilakukan secara *online*.

Selanjutnya hal penting dari aspek *confirmance*/konfirmasi adalah tercapainya kepuasan pengguna jasa layanan. Dalam menciptakan kepuasan kepada pengguna layanan Kantor Distrik Navigasi Cilacap ditunjukkan dengan memaksimalkan kompetensi dan pemberdayaan sumber daya manusia atau petugas layanan, memenuhi sarana prasarana, melayani dengan cepat, akuntabel dan transparan. Upaya yang dilakukan seperti aktifnya petugas di group *whatsapp* sangat membantu pengguna layanan memperoleh informasi yang cepat dan memudahkan dalam mencari informasi. Penerapan birokrasi yang bersih seperti tidak adanya pungli juga membuat pengguna layanan merasa nyaman, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan cepat tanggapnya petugas terhadap pelayanan.

Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) mendefinisikan *confirmance* / konfirmasi sebagai pencapaian kepuasan masyarakat pada penyedia layanan atau terpenuhinya setiap kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang di harapkan. Balathandayutham dan Sritharan (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa faktor terbesar yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Sejalan dengan itu Mohammad Yanal Yusron (2018) dalam penelitiannya pada Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II Jember menyatakan bahwa pelayanan penerbitan paspor berjalan dengan baik dan dapat mencapai kepuasan maka perlu upaya khusus dalam peningkatan kualitas atau mutu pelayanan publik. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tercapainya kebutuhan pelanggan memerlukan upaya-upaya dari penyedia layanan publik.

Aspek konfirmasi (*confirmance*) merupakan pencapaian kepuasan pengguna layanan atas pelayanan jasa kenavigasian yang diberikan oleh Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap. Dengan demikian apabila kepuasan pengguna layanan jasa kenavigasian tercapai akan mencerminkan terwujudnya reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang sesuai dengan harapan pengguna. Dengan kata lain reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat terwujud sesuai harapan apabila penyedia layanan memperhatikan aspek konfirmasi (*confirmance*).

- Reliabilitas (*Reliability*)

Aspek *reliability* / keandalan pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan terlaksananya standar operasional prosedur secara benar dan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi terkini. Selanjutnya keandalan yang berkaitan dengan petugas pelayanan telah dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa dengan kompetensi spesifik yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

Usaha dalam menciptakan pelayanan pada Kantor Distrik Navigasi Cilacap dengan cepat yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia untuk bekerja dan melayani dengan cepat sesuai prosedur dengan menggunakan teknologi seperti memanfaatkan *whatsapp* maupun *email*, selain itu penggunaan aplikasi SIMPONI (sistem penerimaan negara bukan pajak online).

Kecepatan pelayanan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan terhadap SOP yang berlaku, keandalan SOP merupakan ukuran kemampuan standar operasional prosedur sebagai fungsinya untuk memberikan panduan atau pedoman bagi para pegawai agar pelayanan publik dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya proses pelayanan, tentunya pelayanan yang diberikan akan memuaskan masyarakat.

SOP pada Kantor Distrik Navigasi III Cilacap juga telah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan kecepatan proses pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa, namun pengurusan beberapa layanan saat ini masih menggunakan sistem konvensional. Di era digital ini alangkah lebih baik apabila setiap jasa layanan dapat di lakukan secara *online*.

Peningkatan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *realibility* berupa keandalan petugas. Dalam menciptakan pelayanan yang dapat diandalkan Kantor Distrik Navigasi Cilacap melakukan beberapa hal diantaranya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dengan bimbingan teknis maupun studi banding, sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, dan memberikan tempat layanan yang representatif, selain itu adanya *website* untuk mengunduh bukti penerimaan negara yang dapat diakses masyarakat / pengguna layanan maupun kuitansi anggarannya. Kecekatan petugas pelayanan di Kantor Distrik Navigasi III Cilacap dirasa sudah cukup baik seperti apa yang telah dikatakan oleh pengguna jasa bahwa kemampuan petugas secara spesifik memiliki kemampuan di bidangnya.

Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) mendefinisikan *reliability* / keandalan sebagai kepercayaan kepada pelayanan jasa yang diberikan dalam kaitannya dengan waktu. Artinya dapat memberikan pelayanan yang di janjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Sejalan dengan itu Barata (2003: 43) menyatakan bahwa konsumen atau pelanggan umumnya mengharapkan produk yang dibelinya memiliki kualitas tertentu, setidaknya untuk memenuhi permintaan yang diharapkan.

Aspek reliabilitas (*reliability*) merupakan kepercayaan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap. Dengan demikian apabila pengguna layanan jasa kenavigasian memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pelayanan jasa itu sendiri akan terwujudnya reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang sesuai dengan harapan pengguna. Dengan kata lain reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat terwujud sesuai harapan apabila penyedia layanan memperhatikan aspek reliabilitas (*reliability*).

- Kemampuan Melayani (*Serviceability*)

Aspek *Serviceability* pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang berkaitan dengan tanggapan langsung dan tindak lanjut terhadap komplain atau aduan telah berjalan dengan baik tanpa ada kendala karena setiap komplain / aduan langsung diatasi secara tepat. Dalam menanggapi aduan atau komplain Kantor Distrik Navigasi Cilacap melakukan beberapa hal diantaranya adalah menanggapi dengan cepat permasalahan yang terjadi sesuai dengan aturan yang berlaku, melakukan koordinasi secara cepat dengan pihak-pihak terkait permasalahan aduan, melakukan rapat evaluasi apabila ada aduan yang vital dengan memberikan *feedback* berupa informasi tertulis maupun cara-cara peningkatan pelayanan.

Pengguna jasa merasa petugas pelayanan dalam menanggapi aduan dari pengguna layanan di Kantor Distrik navigasi Cilacap dilakukan secara cepat dan langsung saat itu juga ditanggapi dan adanya respon yang baik dari setiap petugas, informasi yang disampaikan petugas pun cukup jelas. Aspek selanjutnya yang tidak kalah penting adalah tindak lanjut dari penyedia jasa layanan terhadap komplain atau aduan yang masuk. Dalam menindaklanjuti aduan dan komplain dari pengguna layanan Kantor Distrik Navigasi Cilacap melakukan beberapa hal diantaranya adalah melakukan dan menindaklanjuti dengan cepat aduan tersebut kepada pengguna layanan yang bersangkutan, menindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan setiap petugas yang bersangkutan untuk penyelesaian masalah. Tindak lanjut tersebut juga dirasakan oleh pengguna jasa apabila ada komplain di Kantor Distrik Navigasi Cilacap dilakukan dengan cepat dengan melalui *whatsapp* maupun secara langsung dan juga selalu ada respon yang baik dari petugas.

Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) mendefinisikan *serviceability* sebagai kemampuan untuk melakukan perbaikan ketika terjadi kesalahan dalam layanan. Pelayanan yang baik, apabila ada keluhan atau pengaduan masyarakat, maka pihak penyedia layanan akan segera merespon dan menindaklanjutinya. Hal lain dinyatakan dalam penelitian Subekti (2013) dalam penelitiannya bahwa manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung telah dilakukan dengan baik tetapi dalam pelaksanaannya perlu untuk selalu meningkatkan pelayanan diantaranya dengan menerapkan manajemen komplain yaitu dengan memperhatikan komitmen dalam penyelesaian masalah, akses dalam penyelesaian masalah, keadilan dalam penyelesaian masalah dan lama waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian masalah. Aspek kemampuan melayani pada reformasi pelayanan publik jasa kenavigasian Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat ditunjukkan dengan adanya tanggapan langsung terhadap aduan pelayanan dan tindak lanjut yang cepat terhadap komplain yang didapatkan.

Aspek kemampuan melayani (*serviceability*) merupakan kemampuan penyedia layanan yaitu Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dalam melakukan perbaikan atau kesalahan-kesalahan yang terjadi pada pelayanan. Pengguna jasa layanan akan merasa terlayani dengan baik apabila setiap ada kesalahan maupun kesusahan yang dihadapinya selalu dapat diselesaikan oleh penyedia layanan, sehingga dapat menciptakan kesan baik kepada pengguna layanan. Dengan demikian apabila pengguna layanan jasa kenavigasian memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan kendala pelayanan atau selalu menemukan solusi dalam permasalahan pengguna layanan maka akan terwujudnya reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang

sesuai dengan harapan pengguna. Dengan kata lain reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat terwujud sesuai harapan apabila penyedia layanan memperhatikan aspek kemampuan melayani (*serviceability*).

- Jaminan (*Assurance*)

Aspek *assurance* / jaminan pada Kantor Distrik Naigasi Kelas III Cilacap yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan selalu dapat dipercaya dan sikap petugas pelayanan dalam melayani telah berjalan dengan baik. Hal itu tercermin dari pengguna jasa yang merasa aman dan nyaman, serta sikap petugas yang peduli dan tidak membedakan bedakan pengguna layanan.

Dalam memberikan kepercayaan pelayanan kepada pengguna layanan Kantor Distrik Navigasi Cilacap melakukan beberapa hal diantaranya adalah menjunjung tinggi integritas, jujur, sopan, ramah, menyesuaikan prosedur layanan yang tersedia, melaksanakan pelayanan yang bersih menolak pungli, melakukan sosialisasi pelayanan kenavigasian, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan kampanye kepada publik tentang keselamatan pelayaran, memperkenalkan aplikasi terbaru dan terobosan kepada para nelayan maupun agen kapal. Kepercayaan tersebut pun dirasakan oleh pengguna jasa, hal tersebut ditunjukkan dengan rasa aman dan nyaman pengguna layanan, adanya keramahan petugas, kejelasan informasi, akuratnya informasi yang diberikan, dan tidak adanya pungli.

Ketelitian dalam pelayanan juga termasuk dalam komponen pelayanan yang dapat di percaya. Ketelitian ini ditunjukkan dengan ketepatan pada billing, tidak adanya kesalahan dalam pelayanan terutama pada informasi, walaupun masih ada petugas yang selalu bertanya untuk konfirmasi kejelasan apa yang diinginkan petugas layanan, itu adalah bagian dari *crosscheck* terhadap data yang diterima.

Komponen selanjutnya adalah sikap petugas dalam melayani. Upaya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan Kantor Distrik Navigasi Cilacap adalah selalu ada monitoring dan evaluasi internal dan selalu meningkatkan pelayanan dan kecepatan pelayanan, kenyamanan tempat layanan, menyediakan "*welcome drink*" oleh duta pelayanan pada loket pelayanan jasa kenavigasian, melaksanakan slogan ramah dan senyum dan mewujudkan birokrasi yang bersih.

Sikap petugas dalam melayani dibagi menjadi 2 (dua) yaitu sopan santun dan empati. Dari hasil penelitian pengguna jasa merasa bahwa petugas di Kantor Distrik Navigasi Cilacap dalam meberikan pelayanan sudah sopan yang ditunjukkan dengan penyampaian petugas yang sopan dalam melayani dan menanggapi pengguna layanan. Selain itu juga dalam meberikan pelayanan sudah memiliki empati yang baik yang ditunjukkan dengan adanya sikap kekeluargaan antara petugas dan pengguna layanan, kepedulian petugas pada saat pelayanan dengan memberikan solusi disetiap permasalahan, petugas tidak membedakan-bedakan pengguna layanan.

Tjiptono dalam Sinambela (2016:45) mendefinisikan *assurance* atau jaminan merupakan aspek yang memuat kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap instansi penyedia pelayanan publik. Komponen dari dimensi *assurance* terdiri dari pelayanan yang diberikan selalu dapat dipercaya dan sikap petugas dalam melayani. Barata (2003:45) juga menjelaskan bahwa secara umum setiap pelanggan ingin memberikan pelayanan purna jual yang baik setelah semua barang atau jasa dibeli. Begitu pula dengan pelayanan publik bahwa pelayanan yang berkualitas akan selalu bertanggungjawab terhadap permasalahan yang muncul seperti kegagalan pemberian jasa, terputusnya pemberian jasa, dan pembatalan sepihak pemberian jasa oleh penyedia jasa pelayanan.

Aspek jaminan (*assurance*) merupakan jaminan yang diberikan kepada pengguna layanan oleh Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dalam dalam pelayanan jasa kenavigasian, sehingga pengguna layanan merasa yakin dan percaya atas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa layanan akan merasa aman dan nyaman apabila penyedia layanan memberikan jaminan pelayanan, sehingga terwujudnya pelayanan yang dapat dipercaya dan diyakini baik oleh pengguna layanan. Dengan demikian apabila pengguna layanan jasa kenavigasian percaya atau meyakini pelayanan yang diberikan itu aman dan

terbebas dari permasalahan maka akan terwujudnya reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap yang sesuai dengan harapan pengguna. Dengan kata lain reformasi pelayanan jasa kenavigasian di Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat terwujud sesuai harapan apabila penyedia layanan memperhatikan aspek jaminan (*assurance*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan dalam Reformasi Pelayanan Publik jasa Kenavigasian pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap telah berjalan dengan baik. Dari 5 (lima) aspek yang menjadi ukuran dalam menentukan reformasi pelayanan publik jasa kenavigasian Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap dapat dijabarkan sebagai berikut.

Aspek *function* / fungsi, secara umum telah berjalan dengan baik. Ketersediaan sumber daya manusia pada Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap telah mencukupi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Selanjutnya kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya pun mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan bidangnya masing – masing.

Aspek *confirmance* / konfirmasi, secara umum telah berjalan dengan baik. Terpenuhinya jasa layanan yang sesuai dengan harapan dari pengguna jasa baik secara *offline* maupun *online* menjadi poin penting dalam aspek ini. Namun terdapat pelayanan yang belum dapat dipenuhi secara *online* seperti pelayanan master kabel. Hal ini dikarenakan Kantor Distrik Navigasi Kelas III Cilacap belum mengupayakan pelayanan master kabel secara *online*.

Aspek *realibility* / keandalan, secara umum telah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur. Pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan telah berjalan dengan baik dengan terlaksananya standar operasional prosedur secara benar dan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi terkini. Selanjutnya keandalan yang berkaitan dengan petugas pelayanan telah dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa dengan kompetensi spesifik yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

Aspek *serviceability* / kemampuan melayani menitik beratkan pada kemampuan dan tindak lanjut dalam menanggapi komplain atau aduan. Kemampuan petugas layanan Kantor Distrik Navigasi kelas III Cilacap dalam menanggapi komplain / aduan telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat karena setiap ada komplain / aduan langsung diatasi.

Aspek *assurance* atau jaminan yang diberikan selalu dapat dipercaya dan sikap petugas pelayanan dalam melayani telah berjalan dengan baik. Hal itu tercermin dari pengguna jasa yang merasa aman dan nyaman, serta sikap petugas yang peduli dan tidak membedakan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Robby Nur., Zainul Arifin., Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 30 No. 1 Januari 2016.
- Akhmad. 2016. Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. Jurnal Administrasi Publik, Volume 6 No. 2.
- Anggraeni, Tyas Dian. 2014. Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi dalam Pemberantasan Korupsi. Vol. 2 No. 3. Jurnal Rechts Vinding.
- Anwaruddin, Awang. (2007). Reformasi Pelayanan Publik Melalui Transformasi Social Entrepreneurship. Vol 3 No 2. <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/111/0>
- Aziz, F. A. (2012). Manajemen Dalam Perspektif Islam. *Cilacap: Pustaka ElBayan*.
- Balathandayutham, P., Dr.R.Sritharan. "A Study On The Influence Of Service Quality On Apartment Satisfaction In Chennai, Tamilnadu". Tahun 2016. Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science, Vol.6, Special Issue.
- Barabashev, Alexei. (2007). *Public Service Reform in Russia, 1991–2006. Volume 67, Issue3 Pages 373-382.*

Public Administration Review.

- Barata. Atep Adya.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Caiden, Gerald E. (2004). *The specificity of public service reform. Volume24, Issue 5 Pages 373-383. Journal Administrastion and Development.*
- Chen, Mu-Chen., Chia-Lin Hsu., Li-Hung Lee. "Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model". Tahun 2019. Int. J. Environ. Res. Public Health, 16, 4091; doi:10.3390/ijerph16214091.
- Chen, Shun-Hsing., Fan-Yun Pai., and Tsu-Ming Yeh. "Using the Importance-Satisfaction Model and Service Quality Performance Matrix to Improve Long-Term Care Service Quality in Taiwan". Tahun 2020. Appl. Sci. 10, 85; doi:10.3390/app10010085.
- Clark, David. (2000). *Public service reform: A comparative west European perspective. Vom 23, Issues 3. West European Politics.*
- Maulidyah, Yunta Fa'audi., Slamet Muchsin., Agus Zainal Abidin. 2019. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantorkelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 4, Tahun 2019, Hal 61-67.
- Miles., Huberman., Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications
- Moleong, L. J. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammadiyah. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. Vol. I, No. 2, Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- O'reilly, Dermot. (2010). *MIKE REED. LEADERISM': AN EVOLUTION OF MANAGERIALISM IN UK PUBLIC SERVICE REFORM. Volume 88, Issue4 Pages 960-978. Public Administration.*
- Pantouvakis, Angelos., Nancy Bouranta. "The interrelationship between service features, job satisfaction and customer satisfaction Evidence from the transport sector". Tahun 2013. *The TQM Journal* Vol. 25 No. 2, 2013 pp. 186-201. Emerald Group Publishing Limited 1754-2731 DOI 10.1108/17542731311299618.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan birokrasi. Bandung: Alfabeta.*
- _____. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005a). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005b). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. In *Pustaka Pelajar: Yogyakarta*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Sinambela, Lijan Poltak., dkk. (2016). *Reformasi pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Subekti, Dera Sri Mega Putri. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr.Iskak Tulungagung. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 01 Nomor 01.*
- Surjadi. (2010). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung :Refika Aditama.
- Taan, Hapsawati. "The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index". Tahun 2020. Volume 3, Number 2. *Asia Pasific Journal of Management and Education*.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategy Pemasaran*. In *Edisi Kedua, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi offset.
- _____. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi

_____. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen*, 4(7).

Wakhid, Ali Abdul. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs* No.14 Vol.01.

Wassenaar, Anjolize., Elizabeth Kempen., Tertia van Eeden. "Exploring South African consumers' attitudes towards game Meat-Utilizing a multi-attribute attitude model". Tahun 2019. *Int J Consum Stud*. 43:437-445.

Widodo, J. (2001). Etika birokrasi dalam pelayanan publik. *Malang: CV. Citra Malang*.

Yusron, Mohammad Yanal (2018) *Reformasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kualitas Pelayanan Penenerbitan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Jember)*. <http://repository.ub.ac.id/165876/>.

Sumber Lain.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Distrik Navigasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2011 tentang Telekomunikasi Pelayaran.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 7 Tahun 2019 Tentang Pemasangan Dan Pengaktifan Sistem Identifikasi Otomatis Bagi Kapal Yang Berlayar Di Wilayah Perairan Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No/KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah..

Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 901/1/6/DJPL/2001 Tanggal 18 Januari 2001 Perihal Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 904/2/2/DJPL/2001 Tanggal 23 April 2001 Perihal Penunjukan Unit Kerja Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.