

**EFEKTIVITAS KOORDINASI PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG
KAPAL LAUT DI KANTOR UPP KELAS III (UNIT
PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS TIGA)
KABUPATEN NIAS SELATAN**

SKRIPSI

OLEH:

ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA
NPM: 1403100166

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA
NPM : 1403100166
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 22 Maret 2018
Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. R. KUSNADI, M.AP (.....)
PENGUJI II : MARLINANG SIBUEA, M.Pd (.....)
PENGUJI III : SYAFRUDDIN., S.SOS. M.H (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,


Dr. RUDIANTO, M.Si

Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA

NPM : 1403100166

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS KOORDINASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KAPAL LAUT DI KANTOR UPP III (UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS TIGA) KABUPATEN NIAS SELATAN

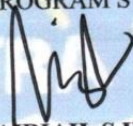
Medan, Maret 2018

PEMBIMBING



SYAFRUDDIN., S.SOS, M.H

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Plt DEKAN



Dr. RUDIANTO, M.Si

PERNYATAAN



Dengan ini saya **Adrian Dirga Putra Zebua**, NPM : 1403100166 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Maret 2018
Yang menyatakan



ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA
1403100166



Dasar & Terpercaya
Surat ini agar disebutkan
gantinya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Adrian Dirga P. Zebua
NPM : 1403100166
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA (Administrasi Pembangunan)
Judul Skripsi : Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemukiman Kepadatan di Kantor UPP kelas III Unit penyelenggara pelayanan kelas Tiga kabupaten Nias Selatan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	11.1.18	- Perbaiki latar belakang masalah - Perbaiki rumusan masalah - Perbaiki kata - kata yg rancu pada uraian masalah	
2.	10.1.18	- Perbaiki kesalahan pada Bab. III	
3.	20.1.18	- Kk, Bab I, Bab II dan Bab. III	
4.	12.2.18	- Tabel kerif pengembangan bentuk dalam lampiran	
5.	16.2.18	- Perbaiki cara penjabaran dan bab. IV	
6.	20.2.18	- wawancara dengan key informan harus jelas, hari, tgl dan jam	
7.	2.3.18	- lengkapi soften ori, surat ke rekan, soften kebel, gbr dan surat pernyataan - tambal lagi kelemungannya.	
10.	3.18	Kk Pemb Skripsi dapat dipertahankan dan tidak perlu revisi	

Medan, ...10...23.....20.18..

Dean,

Ketua Program Studi,

(NAILI KHAIKHAH.S.IB.M.Pd)

Pembimbing ke :

(SYAFRUDDIN,S.SOS.MH)

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KOORDINASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG KAPAL LAUT DI KANTOR UPP KELAS III (UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS TIGA) KABUPATEN NIAS SELATAN

ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA

1403100166

Pelabuhan Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan yang di kelola oleh Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan bekerja sama dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan memberikan pelayanan dalam bidang admistrasi perkapalan, penyebrangan barang dan jasa, penyedia sarana dan prasarana yang dapat menunjang bongkar muat barang dan jasa. Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan dan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan mampu memberikan dan meningkatkan pelayanan publik khususnya meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di Kabupaten Nias Selatan. Dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Masalah yang timbul di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan yaitu permasalahan pelayanan penumpang kapal laut dan kurangnya fasilitas loket penjualan tiket kapal laut, maka tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayan Penumpang Kapal Laut di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu dengan menyajikan data-data yang telah didapat yaitu berupa dokumen, arsip dan juga refrensi lainnya yang diperoleh langsung dari Kantor tersebut. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini yaitu berjumlah 7 orang, dimana diantaranya 5 dari Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan dan 1 dari masyarakat setempat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) masih ada usulan kegiatan yang terbatas disebabkan oleh keterbatasan anggaran; (2) rapat koordinasi masih belum sepenuhnya dihadiri oleh pihak-pihak berkompeten dan pihak-pihak pengambil keputusan. Namun meskipun pembangunan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut masyarakat Kabupaten Nias Selatan hanya beberapa persen saja yang ikut serta dan mendukung pembangunan tersebut, hal ini dikarenakan kebanyakan dari masyarakat tidak peduli dan mau tahu seberapa pentingnya pembangunan fasilitas-fasilitas pelabuhan dan sosialisasi prosedur keselamatan pelayaran. Oleh sebab itu koordinasi pimpinan dalam menirngkatkan pelayanan penumpang kapal laut di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan belum dapat dikatakan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Koordinasi, dan Pelayanan Kapal Laut.

KATA PENGANTAR



Assalaamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa shalawat berangkaikan salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mempunyai suri teladan dan membawa ummat manusia keluar dari zaman kebodohan menuju zaman yang terang-benderang dengan ilmu pengetahuan.

Syukur Alhamdulillah akhirnya skripsi dengan judul “Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan” dapat terselesaikan. Skripsi ini juga merupakan syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana pendidikan S-1 dan memperoleh gelar sarjana publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga untuk keluarga penulis yang istimewa dan tersayang, Khususnya kepada Ibunda Penulis Rosmini Tanjung dan ayahanda Muhammad Alwin Zebua serta ketiga saudara yang dibanggakan yaitu abangda Aldy Hariwijaya Zebua, adinda Helda Anjelina Zebua dan Dandy rahman Zebua yang tak pernah berhenti memberikan kasih sayang, nasehat dan dukungan dari awal sampai akhir kepada penulis, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, keselamatan,

lindungan dan membalas semua kebaikan Ibunda, Ayahanda, Abangda dan Adinda saya tercinta. Amin

Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan batas dan segala kemampuan yang dimiliki.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Rudianto, S.Sos, M.Si, selaku wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si, selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zulfahmi S.Sos,Mi.Kom selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Affan Al-Quddus S.Sos selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
6. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syafriuddin S.Sos,MH, selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Pembimbing penulis yang telah banyak meluangkan waktunya disela kesibukan untuk memberikan bimbingan, masukan dan perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

8. Dosen-dosen dan seluruh Staf Pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Muhammad Alwin SE, selaku Kepala Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan, serta seluruh pegawai yang telah banyak memberikan kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Para narasumber yang disertakan dalam penelitian ini yang telah memberikan bantuan berupa informasi yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
11. Untuk kekasih saya Elvi Yanti Zendrato yang telah banyak memberikan dukungan dan doa dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah selalu merahmati dan memberikan kesehatan, keselamatan dan kesuksesan.
12. Untuk semua teman sepembimbing Habib, Nisa dan Riska.
13. Untuk semua teman penulis dan seperjuangan Rofik Indra, Nico Andrian, Rizki Kurniawan yang selalu berjuang bersama menyelesaikan penulisan skripsi. Irfan, Asri, Habibullah, Deny Afrizal, Grup Nuncu, dan seluruh rekan rekan seangkatan IAN 2014 khususnya IAN A SORE Adm. Pembangunan, semoga Allah selalu merahmati dan memberikan kesuksesan kepada kita semua.
14. Untuk teman-teman seperjuangan dan satu organisasi saya yaitu Riky Milza, Ariful Hakim, Fadly Fahreza, Fitrah, Arif, Multazam, Farid, Pak Jul, Valdy, Karim dan seluruh anggota PMIN-MEDAN yang telah memberikan banyak dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak semoga mendapat balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis juga meminta maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Amiin Ya Rabbal'amin

Billahifisabilhaq Fastabiqul Khairat

Wassalaamualaikum Wr. Wb.

Medan, Maret 2018

Penulis

Adrian Dirga Putra Zebua
1403100166

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Konsep Efektivitas	8
1. Pengertian Efektivitas.....	8
2. Ukuran Efektivitas.....	10
3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	12
B. Konsep Koordinasi.....	13
1. Pengertian Koordinasi	13
2. Ruang Lingkup Jenis dan Pentingnya Koordinasi.....	15
3. Tipe-tipe Koordinasi.....	16
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi.....	17
5. Manfaat Koordinasi	21
C. Konsep Pimpinan	22

1. Pengertian Pimpinan.....	22
2. Fungsi Pimpinan.....	25
3. Tugas dan Peran Pimpinan	25
4. Kriteria Seorang Pimpinan	27
D. Konsep Pelayanan.....	28
1. Pengertian Pelayanan.....	28
2. Kualitas Pelayanan	29
3. Permasalahan Pelayanan	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Kerangka Konsep.....	41
C. Defenisi Konsep.....	42
D. Kategorisasi.....	43
E. Narasumber	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	46
a. Visi dan Misi Lembaga	46
b. Struktur Organisasi Lembaga	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Wawancara.....	49
B. Pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 63

B. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara kepulauan yang memiliki sumber daya alam yang berlimpah, mulai dari hasil bumi, hasil laut, Dalam Dahuri dkk (2008: 1) menyatakan berdasarkan fakta fisik menunjukkan bahwa negara Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.508 pulau, dengan garis pantai sepanjang 81.000 km dan luas sekitar 3,1 juta km² (0,3 juta km² perairan teritorial dan 2 juta km² perairan nusantara) atau 62% dari luas garis teritorialnya, dengan demikian maka negara Indonesia diberikan hak berdaulat (*sovereign right*) untuk memanfaatkan Zona Ekonomi Eksklusif seluas 2,7 juta km² yang menyangkut eksplorasi, eksploitasi dan pengelolaan sumber daya hayati maupun non hayati. Keniscayaan memiliki sumber daya alam yang berlimpah tersebut dapat dimanfaatkan oleh bangsa Indonesia sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat.

Negara dengan sebagian besar 2/3 adalah lautan ini menandakan bahwa tak salah jika Indonesia disebut negara maritim. Wilayah pesisir dan lautan Indonesia serta daerah pantai banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai modal memenuhi kebutuhan sehari-hari serta penunjang pembangunan ekonomi masyarakat Indonesia. Tidak hanya lautan luas yang dimiliki negara Indonesia tetapi juga sungai serta danau yang besar yang menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya sebagai sarana bagi masyarakat dalam melakukan berbagai macam kegiatan penunjang ekonomi masyarakat Indonesia.

Indonesia sebagai negara yang sebagian besarnya adalah perairan maka transportasi air tidak akan bisa terpisahkan dari kehidupan bangsa Indonesia dan termasuk sebagai sistem transportasi sungai, danau dan laut. Salah satu penunjang dari sistem transportasi tersebut adalah adanya sektor ke pelabuhanan yang merupakan bagian strategi dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor yang sangat penting dalam aktivitas pelayaran. Sektor pelabuhan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan dalam bidang jasa transportasi.

Pelabuhan Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan yang di kelola oleh Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) bekerjasama dengan Perusahaan Terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan yang di singkat dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan memberikan pelayanan dalam bidang administrasi, jasa penyebrangan barang dan penumpang di Nias Selatan. Kantor UPP Kelas III merupakan kantor yang mengurus segala jenis administrasi perkapalan yang bernaung dibawah Ditjen Perhubungan laut dan PT. ASDP merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bernaung dibawah Departemen Perhubungan, sebagai penyedia jaringan transportasi publik bagi wilayah daerah terpencil dan juga daerah perbatasan guna mempercepat pembangunan daerah dan membuka isolasi geografis. Sarana yang diberikan oleh pihak PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan yakni dengan menyediakan dermaga sebagai tempat bersandarnya kapal untuk bongkar muat barang dan penumpang, penyedia tiket terpadu yang nantinya melewati administrasi di Kantor UPP Kelas III Nias Selatan.

Pelayanan jasa penyebrangan yang di berikan memiliki fasilitas pelayanan yang harus dimiliki oleh penyedia pelayanan publik adalah fasilitas ruangan yang terdiri dari ruangan-ruangan pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat dan lain-lain, ruangan informasi yang dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah, jika ruangan tunggu cukup luas bisa dilengkapi dengan kantin yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh. Ruangan ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam. Kamar mandi atau kamar kecil yang dilengkapi dengan pengairan yang baik agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

Salah satu fungsi dari keberadaan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan yakni perusahaan yang bekerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa penyebrangan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPP Kelas III dan PT. ASDP adalah sebagai penyedia sarana dan prasarana yang dapat menunjang bongkar muat penumpang dan kendaraan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dan PT. ASDP (Persero) Cabang Nias Selatan memberikan dua jenis pelayanan yakni pelayanan kepada penumpang baik pejalan kaki maupun penumpang berkendaraan. Pelayanan langsung kepada masyarakat tentunya harus mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan prima bagi pengguna jasa layanan. Pelayanan prima pada sektor publik dapat

diimplementasikan oleh aparat pemberi layanan apabila kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama maka aparat pemberi layanan harus mengetahui pemakai jasa layanan. Masalah utama di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan yaitu belum adanya fasilitas loket penjualan tiket yang sangat membantu para penumpang mudah membeli tiket tanpa harus menggunakan jasa para calo.

Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan menjadi barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa layanan. Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi tiang utama keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Koordinasi merupakan kegiatan, mengarahkan dan mengintegrasikan unsur-unsur individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan tertentu. Seorang pemimpin harus mampu mengkoordinasi pekerjaan-pekerjaan dan kegiatan-kegiatan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Kurangnya koordinasi pimpinan akan mempengaruhi kualitas pekerjaan atau hasil pekerjaan yang dilakukan oleh anggotanya. Koordinasi sangat penting dalam sebuah organisasi. Koordinasi antara pimpinan, pegawai Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias selatan, dan masyarakat sangat kurang efektif. Banyak masyarakat yang masih belum tahu bagaimana prosedur keselamatan pelayaran dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya keselamatan pelayaran.

Dari penjelasan diatas, dengan demikian penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yang berjudul **“Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan.**

B. Perumusan Masalah

Sugiyono (2010:35) mengatakan bahwa rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian, terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan” ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian harus memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk Mengetahui Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam

Meningkatkan Pelayanan Penumpang kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan” ?

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a) Penelitian ini dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.
- b) Mengembangkan wawasan keilmuan dan kemampuan berpikir penulis melalui karya ilmiah
- c) Untuk pembangunan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi negara serta sebagai bahan bandingan bagi calon peneliti selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini berisikan serta menguraikan teori-teori tentang Efektivitas, Koordinasi, Pimpinan dan Pelayanan

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, definisi konsep, kategorisasi, kerangka konsep, teknik penentuan

narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lokasi penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini memuat kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Mathis dan Jackson (2001:106), efektivitas didefinisikan sebagai merancang dan mengimplementasikan sekelompok kebijakan dan praktik dan menjamin kesuksesan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan. Efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi, antara lain: (a) berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu; (b) menjamin terhadap perkembangan industry dan pertumbuhan sehingga dapat melahirkan suatu pola tertentu dalam kenyataan; (c) menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program; (d) mengikutsertakan masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya memiliki kepentingan.

Sigit (2003:2), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan menurut Handoko (2001:44), efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Waluyo (2007:91), efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil, merupakan ciri utama organisasi yang efektif. Jika demikian halnya, maka efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi

itu merespon berbagai tuntutan lingkungan masyarakat yang menginginkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan publik atau dalam perkataan lain, birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepada tuntutan pengguna jasa publik.

Gie (2007:2), efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang efektif adalah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu. Setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha hasil yang dikehendaki telah tercapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal.

Siagian (2002:20), menyatakan pengertian efektif adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa mutu tertentu pada waktunya. Selanjutnya dikemukakan bahwa efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal yaitu: (a) sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah ditentukan dan dibatasi; (b) jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus ditentukan sudah dihasilkan; (c) batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan; (d) tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Berdasarkan hasil dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, fungsi dari pada suatu organisasi atau sejenisnya dengan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya, sehingga atujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang sangat mudah dan sederhana. Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (*berdasarkan pada mutu*) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik maka efektivitasnya baik pula. Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria akhir.

Menurut Campbell (1989:121), ada beberapa ukuran dari pada efektivitas, yaitu: (a) kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi; (b) produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan; (c) efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut; (d) penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi; (e) pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya; (f) pemanfaatan lingkungan yaitu batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungannya, memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang diperlukannya untuk operasi yang efektif; (g) stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu; (h) semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan

perasaan memiliki; (i) motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan; (j) kepuasan yaitu adanya tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas pekerjaannya dalam organisasi; (k) kepaduan yaitu faktabahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerjasama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan; (l) keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Sehubungan dengan hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, terdapat indikator ukuran efektivitas program sebagai suatu sistem yang menunjukkan tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal berdasarkan pada indikator yaitu: (a) kejelasan efektivitas tujuan program; (b) kejelasan strategi pencapaian; (c) perumusan kebijakan program yang mantap; (d) penyusunan program yang tepat; (e) penyediaan sarana dan prasarana; (f) efektivitas operasional dan fungsional program; (g) efektivitas sasaran program; (h) efektivitas individu dan unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan. Disamping itu adanya evaluasi apabila terjadi kesalahan pengertian pada tingkat produktivitas yang dicapai, sehingga akan tercapai suatu keseimbangan (*sustainability*).

Pendapat para ahli di atas dapat dijelaskan, bahwa efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Streers (1985:53) dalam bukunya

“Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, yaitu: (1) Pencapaian Tujuan; (2) Integrasi; (3) Adaptasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengukuran merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Oleh karena itu, dalam rencana penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Steers (1985: 53), yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Dengan teori ini diharapkan dapat mengetahui efektivitas koordinasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut dikantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatanyang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa penyebrangan dan mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan prima bagi pengguna jasa layanan.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Sutrisno (2011:125) ada empat kelompok variable yang berpengaruh terhadap efektivitas, yaitu: (a) karakteristik organisasi termasuk struktur dan organisasi; (b) karakteristik lingkungan intern dan lingkungan ekstern; (c) karakteristik karyawan; (d) kebijakan praktik manajemen

Sedangkan menurut Gibson et. Al (1992:28), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain: (a) kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan seseorang dalam dirinya, baik kemampuan teknik maupun kemampuan umum; (b) keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik yang dimiliki seseorang untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan

terutama dalam pelaksanaan program-program kegiatan dalam suatu organisasi; (c) pengetahuan, pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dari pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan; (d) sikap, sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan atau program dapat dilakukan dengan baik pula; (e) motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan; (f) stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

B. Konsep Koordinasi

1. Pengertian Koordinasi

Koordinasi merupakan salah satu dari fungsi manajemen yang harus dimiliki oleh setiap organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun swasta.

Menurut Hasibuan (2011:85), koordinasi merupakan kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Bila pekerjaan atau kegiatan dibagi dan didepartementalisasi, pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan itu untuk mencapai tujuan.

Djamin dalam Hasibuan (2011:85), koordinasi merupakan suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu dan saling melengkapi.

Handoko (2003:195), koordinasi (*coordination*) adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Terry dalam Hasibuan (2011:85), koordinasi merupakan suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

Brech dalam Hasibuan (2011:85), koordinasi adalah mengimbani dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri.

White dalam Sutarto (2002:141), koordinasi merupakan penyesuaian diri dari bagian-bagian satu sama lain, dan gerakan serta pengerjaan bagian-bagian pada yang saat yg tepat sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan maksimum pada hasil secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan suatu proses pengintegrasian kegiatan dan aktivitas didalam organisasi melalui proses pengarahan dalam bentuk kerja sama dan pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan sesuai dengan target dan sasaran yang diinginkan.

2. Ruang Lingkup Jenis Dan Pentingnya Koordinasi

George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (1964) menjelaskan bahwa ruang lingkup koordinasi dapat ditinjau dari sudut bidang-bidangnya, yakni:

1. Koordinasi dalam individu
2. Koordinasi antara individu-individu dari suatu kelompok
3. Koordinasi antara kelompok-kelompok dalam suatu perusahaan dan
4. Koordinasi antara perusahaan dan macam peristiwa dunia

Kemudian juga akan dikemukakan pendapat dari Drs. Malayu Haibuan dalam bukunya Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Untuk mengetahui jenis-jenis koordinasi akan dikemukakan pendapat dari beberapa penulis dan menurut peraturan pemerintah nomor 6 tahun 1988 tentang koordinasi kegiatan instansi vertical di daerah.

- a. Koordinasi dalam individu.

Koordinasi jenis ini merupakan koordinasi yang paling tidak penting, tetapi kemampuan seorang individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu dengan baik akan bergantung pada suksesnya ia mengkoordinasikan kegiatan-kegiatannya sendiri.

- b. Koordinasi antara individu-individu dari suatu kelompok.

Koordinasi ini adalah suatu tim atau kesebelasan sepak bola. Tanpa koordinasi sulit bagi kesebelasan tersebut untuk memenangkan pertandingan

- c. Koordinasi antara kelompok-kelompok dalam suatu perusahaan.

Sebagai contoh adalah kegiatan bagian pegawai dalam mencari calon pegawai dan melatih pegawai-pegawai baru untuk bagian produksi dan bagian penjualan.

- d. Koordinasi antara perusahaan-perusahaan dan macam-macam peristiwa dunia.

Kegiatan perusahaan secara keseluruhan harus sesuai dengan berbagai kekuatan diluar perusahaan. Hal ini meliputi perusahaan lain, tindakan peraturan pemerintah, dan kedudukan perekonomian nasional dan perekonomian dunia.

3. Tipe-tipe Koordinasi

Umumnya organisasi memiliki tipe koordinasi yang dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan atau kondisi-kondisi tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas agar pencapaian tujuan tercapai dengan baik. Menurut Hasibuan (2011:86), tipe koordinasi dibagi menjadi dua yaitu:

1. Koordinasi vertikal (*vertical Coordination*) adalah kegiatan-kegiatan Penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tugasnya, atasan mengkoordinasi semua aparat yang ada dibawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudahdilakukan, karena alasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur.
2. Koordinasi horizontal (*horizontal Coordinatiori*) adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparat) yang setingkat. Koordinasi horizontal ini dibagi atas interdisciplinary dan interrelated. Interdisciplinary adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan

disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern maupun ekstern pada unit-unit yang sama tugasnya. Sedangkan Interrelated adalah koordinasi antara badan (instansi) beserta unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan secara intern atau ekstern yang levelnya setaraf. Koordinasi horizontal ini relatif sulit dilakukan, karena koordinator tidak dapat memberikan sanksi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi

Menurut Hasibuan (2011:88), faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi sebagai berikut:

a. Kesatuan Tindakan

Pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi atau satuan organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

b. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang

dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Perkataan komunikasi berasal dari perkataan "*communicare*" yaitu dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan. Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi. Dengan demikian komunikasi merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi.

Dari pengertian komunikasi sebagaimana disebut diatas terlihat bahwa komunikasi itu mengandung arti komunikasi yang bertujuan merubah tingkah laku manusia. Karena sesuai dengan pengertian dari ilmu komunikasi, yaitu suatu upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas, dan atas dasar azas-azas tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap. Maka komunikasi tersebut merupakan suatu hal perubahan suatu sikap dan pendapat akibat informasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Sehingga dari uraian tersebut terlihat fungsi komunikasi sebagai berikut: 1) Mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai kejadian dalam suatu lingkungan; 2) Menginterpretasikan terhadap informasi mengenai lingkungan; 3) Kegiatan mengkomunikasikan informasi, nilai dan norma sosial dari generasi yang satu ke generasi yang lain. Maka dari itu komunikasi itu merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk merubah sikap dan perilaku orang

lain dengan melalui informasi, pendapat pesan atau ide yang disampaikannya kepada orang tersebut.

c. Pembagian Kerja

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang berkeja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (Division of labor). Prinsip pembagian kerja ini adalah maksudnya jika suatu organisasi diharapkan untuk dapat berhasil dengan baik dalam usaha mencapai tujuannya, maka hendaknya lakukan pembagian kerja. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan suatu organisasi. Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

Jadi pembagian kerja menyebabkan kenaikan efektifitas secara dramatis karena tidak seorangpun secara fisik mampu melaksanakan keseluruhan aktifitas dalam tugas-tugas yang paling rumit dan tidak seorangpun juga memiliki semua keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas oleh karena itu perlu diadakan pemilahan bagian-bagian tugas dan membagi baginya kepada sejumlah orang. Pembagian pekerjaan yang dispesialisasikan seperti itu memungkinkan orang mempelajari keterampilan dan menjadi ahli pada fungsi pekerjaan tertentu.

d. Disiplin

Pada setiap organisasi yang kompleks setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin dalam suatu pencapaian tujuan.

Dalam suatu organisasi penerapan peraturan kepada seseorang atau anggota organisasi dikelola oleh pimpinan. Pimpinan diharapkan mampu menerapkan konsep disiplin positif yakni penerapan peraturan melalui kesadaran bawahannya. Sebaliknya bila pimpinan tidak mampu menerapkan konsep disiplin positif pada dirinya sendiri tentu dia juga tidak mungkin mampu menerapkannya pada orang lain termasuk kepada bawahannya. Dengan demikian disiplin itu sangat penting artinya dalam proses pencapaian tujuan, ini merupakan suatu syarat yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang dimaksud.

5. Manfaat Koordinasi

Apabila dalam organisasi dilakukan koordinasi secara efektif maka ada beberapa manfaat yang akan didapatkan. Menurut Handoko (2003:197), manfaat dilakukannya koordinasi antara lain:

1. Dengan koordinasi dapat dihindarkan perasaan terlepas satu sama lain. antara satuan-satuan organisasi atau antara pejabat yang ada dalam organisasi.
2. Menghindari suatu pendapat atau perasaan bahwa satuan organisasi atau pejabat merupakan yang paling penting.

3. Menghindari kemungkinan timbulnya pertentangan antara bagian dalam organisasi.
4. Menghindari terjadinya kekosongan pekerjaan terhadap suatu aktifitas dalam organisasi.
5. Menimbulkan kesadaran diantara para pegawai untuk saling membantu.

C. Konsep Pimpinan

1. Pengertian Pimpinan

Pimpinan berarti pemimpin, atau kepemimpinan. Istilah pemimpin dan memimpin pada mulanya berasal dari kata dasar yang sama “pimpin”, dan berikut ini dikemukakan beberapa pengertian pemimpin (Kartono,1994:181) :

1. Pemimpin adalah seseorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi pendirian/pendapat orang atau sekelompok orang tanpa menanyakan alasan-alasannya.
2. Pemimpin adalah suatu lakon/peran dalam sistem tertentu; karenanya seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki keterampilan kepemimpinan dan belum tentu mampu memimpin. Istilah kepemimpinan pada dasarnya berhubungan dengan keterampilan, kecakapan dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang; oleh sebab itu, kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan “pemimpin”.
3. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan/kelebihan disuatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk melakukan

aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Menjadi pemimpin adalah amanah yang harus dilaksanakan dijalankan dengan baik oleh pemimpin tersebut, karena kelak Allah akan meminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya itu.

Selanjutnya jika pemimpin dilihat dari sisi bahasa Inggris menjadi “LEADER”, yang mempunyai tugas untuk mengatur anggota disekitarnya. Sedangkan makna LEAD adalah:

1. Loyalty, seorang pemimpin harus mampu membangkitkan loyalitas rekan kerjanya dan memberikan loyalitasnya dalam kebaikan.
2. Educate, seorang pemimpin mampu untuk mengedukasi rekan-rekannya dan mewariskan tacit knowledge pada rekan-rekannya.
3. Advice, memberikan saran dan nasihat dari permasalahan yang ada.
4. Discipline, memberikan keteladanan dalam berdisiplin dan menegakkan kedisiplinannya dalam setiap aktivitasnya.

Kepemimpinan adalah suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk mempengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang direncanakan untuk memberikan manfaat individu dan organisasi, sehingga dalam suatu organisasi kepemimpinan merupakan factor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi.

Menurut Robbins (2003:18), kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok kearah pencapaian tujuan.

Rivai (2004:2), kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.

George R. Terry (1972:458), kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi.

Thoha (2007:49), kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu pada situasi tertentu. Kepemimpinan merupakan masalah sosial yang didalamnya terjadi interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik dengan cara memengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengoordinasi. Dari sini kita dapat pahami bahwa tugas seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya tidak hanya terbatas pada kemampuannya dalam melaksanakan program-program saja, tetapi lebih dari itu, yaitu pemimpin harus mampu melibatkan seluruh lapisan organisasinya, anggotanya atau masyarakatnya untuk ikut berperan aktif sehingga mereka mampu memberikan kontribusi yang positif dalam usaha mencapai tujuan. Faktor-faktor penting yang terdapat dalam pengertian kepemimpinan:

1. Pendayagunaan pengaruh
2. Hubungan antar manusia
3. Proses komunikasi dan

4. Pencapaian suatu tujuan

2. Fungsi Pimpinan

Pemimpin dapat dipandang sebagai tokoh, fungsi dan proses. Para direktur, eksekutif, administrator, manajer, boss, kepala, biasanya dimasukkan sebagai tokoh dalam kategori yang disebut kepemimpinan. Personifikasi kepemimpinan menekankan keahlian teknis dan antar pribadi disamping karisma. Focus kebanyakan riset dan tulisan tentang kepemimpinan adalah pada sifat dan kepribadian dari orang yang menjadi pemimpin muncul karena mereka dapat membentuk dan mengubah situasi, dan dengan demikian membuat suatu sistem makna bersama yang memberikan dasar untuk tindakan terorganisir.

Fungsi kepemimpinan memudahkan tercapainya sasaran kelompok. Dalam organisasi modern, fungsi kepemimpinan dapat dilaksanakan oleh beberapa peserta. Akan tetapi, pujian atau cacian karena sukses atau gagal, biasanya ditujukan kepada individu-individu pemimpin formal. Fenomena ini tampak jelas dalam organisasi, terutama menonjol dalam dunia sport, dimana para pelatih dan manajer adalah dipuji sebagai pahlawan atau dicaci, kendatipun fakta bahwa banyak variabel yang memengaruhi prestasi tim, termasuk nasib.

3. Tugas dan Peran Pimpinan

a. Tugas Pimpinan

- 1) Pimpinan bekerja dengan orang lain. Pimpinan bertanggungjawab untuk bekerja dengan orang lain, salah satu dengan atasannya, staf, teman kerja atau atasan lain dalam organisasi sebaik orang diluar organisasi .

- 2) Pimpinan adalah tanggung jawab dan mempertanggungjawabkan. Seorang pimpinan bertanggungjawab untuk menyusun tugas, menjalankan tugas, mengadakan evaluasi, untuk mencapai tujuan yang terbaik. Pimpinan bertanggungjawab untuk kesuksesan stafnya tanpa kegagalan.
- 3) Pimpinan menyeimbangkan pencapaian tujuan dan prioritas. Pimpinan harus dapat menyusun tugas dengan mendahulukan prioritas. Dalam upaya pencapaian tujuan, pimpinan harus dapat mendelegasikan tugas-tugasnya kepada staf. Kemudian pimpinan harus dapat mengatur waktu secara efektif, dan menyelesaikan masalah secara efektif.
- 4) Pimpinan harus berpikir secara analitis dan konseptual. Seorang pimpinan harus menjadi seorang pemikir yang analitis dan konseptual. Selanjutnya dapat mengidentifikasi masalah dengan akurat. Pimpinan harus dapat menguraikan seluruh pekerjaan menjadi lebih jelas dan kaitannya dengan pekerjaan lain.
- 5) Pimpinan adalah politisi dan diplomat. Seorang pimpinan harus mampu mengajak dan melakukan kompromi. Sebagai seorang diplomat, seorang pimpinan harus dapat mewakili tim dan organisasinya.
- 6) Pimpinan membuat keputusan yang sulit, seorang pimpinan harus dapat memecahkan dan menyelesaikan masalah.

b. Peran Pimpinan

- 1) Menurut Henry Mintzberg, peran pimpinan adalah peran hubungan antar perorangan fungsinya sebagai pimpinan yang dicontoh,

pembangun tim, pelatih, direktur, mentor konsultasi. Fungsi peran informal sebagai monitor, penyebar informasi dan juru bicara.

2) Peran pembuat keputusan, berfungsi sebagai pengusaha, penanganan gangguan, sumber alokasi dan negosiator.

4. Kriteria Seorang Pimpinan

Pimpinan yang dapat dikatakan sebagai pemimpin setidaknya memenuhi beberapa kriteria yaitu:

- a. Pengaruh, seorang pimpinan adalah seorang yang memiliki orang-orang yang mendukungnya yang turut membesarkan nama sang pimpinan. Pengaruh ini menjadikan sang pimpinan diikuti dan membuat orang lain tunduk pada apa yang dikatakan sang pimpinan.
- b. Kekuasaan, seorang pemimpin umumnya diikuti oleh orang lain karena dia memiliki kekuasaan yang membuat orang lain menghargai keberadaannya. Tanpa kekuasaan atau kekuatan yang dimiliki sang pimpinan, tentunya tidak ada orang yang mau menjadi pendukungnya. Kekuasaan/kekuatan yang dimiliki sang pemimpin ini menjadikan orang lain akan bergantung pada apa yang dimiliki sang pimpinan, tanpa itu mereka tidak dapat berbuat apa-apa. Hubungan ini menjadikan hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme, dimana kedua belah pihak sama-sama saling menguntungkan.
- c. Wewenang, wewenang disini dapat diartikan sebagai hak yang di berikan kepada pimpinan untuk menetapkan sebuah keputusan dalam melaksanakan suatu hal/kebijakan. Wewenang disini juga dapat dialihkan kepada bawahan oleh pimpinan apabila sang pimpinan percaya

bahwa bawahan tersebut mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik, sehingga bawahan diberi kepercayaan untuk melaksanakan tanpa perlu campur tangan pimpinan.

- d. Pengikut, seorang pimpinan yang memiliki pengaruh, kekuasaan, dan wewenang tidak dapat dikatakan sebagai pemimpin apabila dia tidak memiliki pengikut yang berada dibelakangnya yang memberikan dukungan dan mengikuti apa yang dikatakan sang pimpinan. Tanpa adanya pengikut maka pemimpin tidak akan ada. Pimpinan dan pengikut adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan tidak dapat berdiri sendiri.

D. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Oleh karena itu, pada

dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Untuk mencapai keinginan dan ketepatan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik;

Jika dihubungkan den administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. kinerja(*performance*);
2. keandalan (*reliability*);

3. mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas juga terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.

4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan public, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima

seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik
SESPANASLAN.

Variabel dimaksud adalah

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard an
asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-
masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima disektor public seperti diatas dapat
diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil mejadikan kepuasan
pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi
tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan
pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan
yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep ”layanan sepenuh hati”.
Layanan sepenuh hati digegas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang
berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut
pandang, dan perasaan. Oleh karna itu, aparatur pelayanan dituntut untuk
meberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini

tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Layanan sepenuh hati juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu :

Passionate (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Mereka mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

Progressive (progresif), Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih

menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.

Proactive (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

Positive (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hamper semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya. Apabila mau melampangkan perasaan dan pikiran menjadi orang yang lebih positif dan senantiasa mendapat penjelasan. Anda dapat melihat dunia dan orang orang yang ada didalamnya dengan perspektif yang berbeda. Ini modal yang sangat berguna dalam membangun hubungan antarpribadi.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigme pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana memandang diri sendiri.

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seseorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karna pekerjaannya itu. Ini karna ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan

dalam berhubungan dengan orang lain itu. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

2. Bagaimana memandang orang lain.

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

3. Bagaimana memandang pekerjaan

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karna selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah ataupun rusak. Ia menambahkan sentuhan perasaan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen dan cara khusus dalam bergaul dengan mereka sebagai seorang individu. Ia tidak ragu ragu lagi menganggap pekerjaannya itu sebagai bagian dari

dirinya sendiri, dan telah menemukan cara-cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

3. Permasalahan Pelayanan

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi

tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- e. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu
- g. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

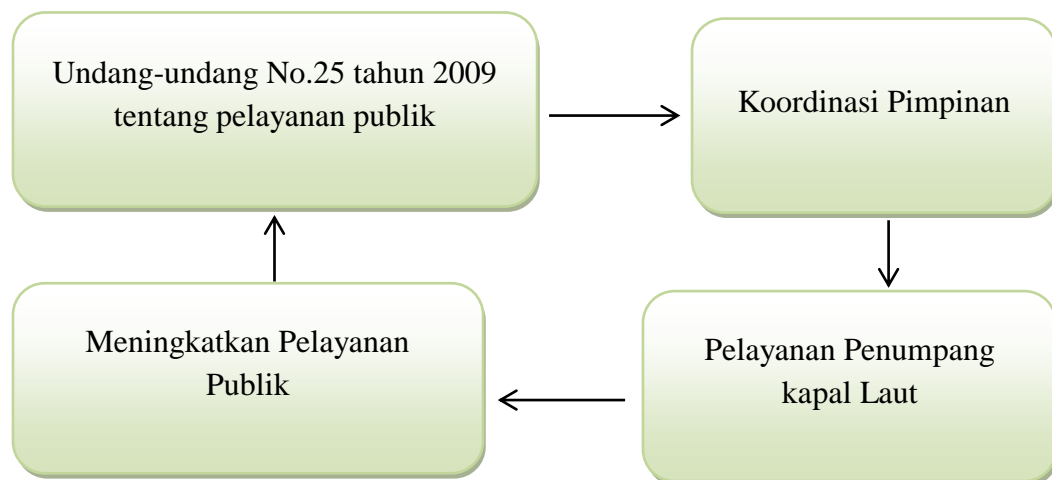
Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Arikunto (2010:03), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Selain itu, untuk menganalisisnya digunakan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

Menurut Maleong (2012:05) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku, sikap pandangan, perilaku individu dan kelompok orang. Pendekatan ini diarahkan kepada latar belakang individu secara kualistik menggunakan metode deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran realita yang kompleks dalam melihat adanya koordinasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik.

B. Kerangka Konsep

Sugioyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka berpikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



C. Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun (1995:31), konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefenisikan sebagai berikut:

- a) Efektivitas adalah usaha atau proses dalam mencapai suatu tujuan dan target sasaran yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi dan memperhatikan kepentingan orang banyak dan dapat dirasakan manfaatnya bagi orang banyak.
- b) Koordinasi adalah kegiatan untuk mengarahkan, mengintegrasikan, mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen yang sinkron dalam mengarahkan suatu pelaksanaan kegiatan untuk menghasilkan tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.
- c) Pimpinan adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya disuatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu pada situasi tertentu.
- d) Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a) Tercapainya tujuan, yaitu tercapainya hasil dalam meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Tercapainya tujuan pelayanan dapat dilihat dari: tercapainya tujuan pelayanan sesuai dengan target dan sasaran dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di Kabupaten Nias Selatan.
- b) Integrasi, yaitu aspek penyeragaman dan penyatuan dalam suatu sistem. Integrasi dalam hal ini adalah kemampuan untuk mengadakan pendekatan kepada masyarakat. Agar meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut dapat terintegrasi dengan masyarakat sebagai sasaran yang dapat dilakukan melalui:
 - a) tata cara dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang kapal Laut yang telah dilaksanakan tepat dengan waktu yang telah ditentukan.
 - b) perlu adanya hubungan terhadap masyarakat agar kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat dan bisa dirasakan bagi orang lain maupun masyarakat setempat.
- c) Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja

E. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan juga orang yang mampu atau mengetahui informasi. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih jumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan
2. Petugas KPLP (Kesatuan Penjagaan laut dan Pantai) di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan
3. Masyarakat/warga setempat di Kota Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrument metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Teknik pengumpulan data sekunder yaitu teknik yang dilakukan melalui studi kepustakaan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

- a) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.
- b) Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti: buku, karya ilmiah, dan laporan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah teknik data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data, kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara diuraikan secara deskriptif dan analisis kualitatif.

H. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna dan bermanfaat dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi tempat dalam penelitian ini adalah di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan, mulai bulan Januari sampai Februari 2018.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Kantor UPP Kelas III Nias Selatan adalah sebagai berikut:

Visi

“MENJADI ORGANISASI PEMERINTAH YANG PROFESIONAL YANG DAPAT MEMFASILITASI DAN MENDUKUNG MOBILITAS MASYARAKAT MELALUI SUATU PELAYANAN YANG PRIMA YANG MENJUNJUNG TINGGI NILAI KEMANUSIAAN DAN BERKEADILAN YANG AMAN, SELAMAT, MUDAH DI JANGKAU, BERKUALITAS, BERDAYA SAING TINGGI DAN TERINTEGRASI DENGAN MODA TRANSPORTASI LAUT”

Terwujudnya organisasi pemerintah yang mendukung mobilitas masyarakat dengan suatu pelayanan yang prima, baik serta pengembangan sumber daya manusia, menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan berkeadilan yang aman.

Kantor UPP Kelas III Nias Selatan bersama masyarakat berkeinginan pelayanan publik khususnya di pelabuhan semakin baik, mudah dijangkau, berkualitas dan berdaya saing tinggi dibidang transportasi laut.

Untuk mencapai keadaan seperti itu, diperlukan adanya pelayanan yang sangat baik (demokratis, religi, transparan dan berkepedulian). Selain itu, demi mencapai pelayanan yang berkualitas yang berkelanjutan, maka diperlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas (sehat, cerdas dan produktif). Tidak kalah pentingnya dari semua itu, pelestarian fungsi lingkungan sebagai upaya menjaga kualitas sumber daya alam harus dilakukan.

Misi

- Menciptakan sistem pelayanan transportasi laut yang aman, selamat dan mampu manjangkau masyarakat

- Mengutamakan keselamatan dan keamanan dalam pelayaran
- Mendorong berkembangnya industry transportasi laut yang transparan dan akuntabel
- Membangun dan memelihara program dan sarana transportasi laut
- Meyelenggarakan keselamatan dan keamanan angkutan perairan dan pelabuhan
- Menyelenggarakan perlindungan lingkungan maritime diperairan nusantara
- Melaksanakan konsolidasi peran masyarakat, dunia usaha dan pemerintah melalui restrukturisasi dan reformasi peraturan.

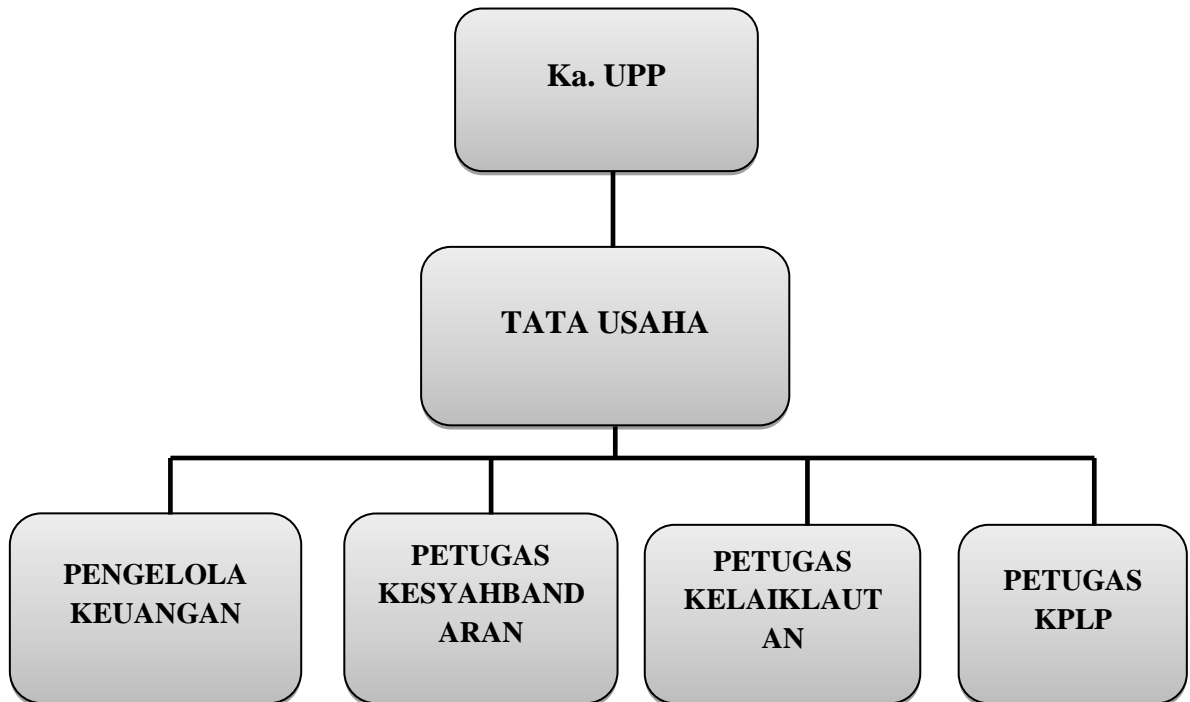
Tabel 3.1

Jadwal Keberangkatan Kapal

NO	KOTA	JAM	HARI
1	Sibolga-Gunung Sitoli	20.00 WIB	Senin-Sabtu
2	Sibolga-Teluk Dalam	20.00 WIB	Rabu
3	Teluk Dalam-Sibolga	19.00 WIB	Kamis (minggu pertama) Jumat (minggu kedua)
4	Teluk Dalam-Pulo Telo	19.00 WIB	Kamis (minggu Ke 2 dan 4)
5	Pulo Telo-Teluk Dalam	11.00 WIB	Jumat (minggu ke 2 dan 4)

Sumber: Data wawancara Tahun 2018

**STRUKTUR ORGANISASI KEPEGAWAIAN DI KANTOR UPP KELAS
III NIAS SELATAN**



Sumber: Data wawancara Tahun 2018

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dilapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer yang diperoleh dilapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa informan di Pelabuhan Teluk Dalam dan di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan. Maka selanjutnya juga diperlukan data sekunder dalam membantu menjelaskan hasil wawancara terutama terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber seperti data-data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Nias Selatan.

Data-data yang diperoleh tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Efektivitas Koordiansi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan dapat terjawab dan dianalisa. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun penyajian data selanjutnya dengan langkah-langkah sebagai berikut:

A. Deskripsi Hasil Wawancara

1. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan hal utama yang diinginkan setiap perusahaan atau organisasi, tercapainya suatu tujuan dalam organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien apabila memiliki manajemen yang baik.

Dengan adanya tujuan maka diperlukan sebuah susunan kerja yang teratur serta pembagian-pembagian pekerjaan. Walaupun tiap-tiap orang dalam organisasi memiliki tugas yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama. Contohnya seperti perusahaan pakaian. Dalam perusahaan itu ada beberapa karyawan yang bekerja pada bidang khusus, seperti bagian pemotongan bahan, penjahitan bahan, pengukuran bahan. Walaupun memiliki tugas yang berbeda namun tujuan mereka satu yaitu membuat pakaian.

Dalam organisasi pasti memiliki banyak anggota dan anggota tersebut memiliki karakteristik, budaya, dan latar belakang yang berbeda. Agar ada keselarasan antar anggota maka di butuhkan seorang pemimpin yang mampu mengatur orang-orang dalam organisasi yang memiliki variabel berbeda agar tidak ada pertentangan dalam organisasi tersebut.

Dengan kegiatan-kegiatan yang efektif maka akan menciptakan sebuah organisasi yang baik dan tercapainya tujuan-tujuan yang efisien. Tercapainya tujuan adalah tercapainya kebutuhan, keinginan atau suatu keadaan masa depan yang meliputi kebutuhan dasar keinginan, kebutuhan individu dan kebutuhan kelompok. Tercapainya tujuan merupakan cerminan hasil yang telah dijalankan agar suatu keadaan masa depan yang di idam-idamkan (visi) menjadi kenyataan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak M. Alwin Zebua selaku kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan yang dilakukan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.00 WIB menyatakan bahwa pencapaian tujuan dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di pengaruhi oleh tugas dan fungsi pimpinan dengan melakukan pemeriksaan secara rutin baik fisik maupun dokumen kapal terhadap kapal-kapal penumpang. Pemeriksaan dilakukan secara rutin bertujuan untuk menghindari segala bentuk kecelakaan dan mencegah keluar masuk kapal-kapal ilegal. Yang menjadi kendala dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut yaitu kurangnya fasilitas loket penjualan tiket kapal laut dan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga keselamatan pelayaran disetiap keberangkatan kapal. Masyarakat seharusnya sadar betapa pentingnya prosedur keselamatan pelayaran, maka dari itu setiap pegawai yang bertugas dibagian pelayanan pengecekan penumpang melakukan sosialisasi tentang prosedur keselamatan pelayaran kepada masyarakat. Kantor UPP Kelas III Nias Selatan masih mempunyai kendala lain yaitu, kurangnya armada atau transportasi angkutan laut. Hasil rumusan perencanaan yang di lakukan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan baik itu SDM, keuangan dan infrastruktur telah berjalan dengan baik dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Rezekieli Harefa selaku wakil kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.30 WIB menyatakan bahwa peran sebagai wakil berwenang membantu kepala kantor UPP kelas III Nias Selatan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan di ruang lingkup kantor yaitu dengan meningkatkan pengawasan keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Hasil perencanaan yang dilakukan Kantor

UPP Kelas III Nias Selatan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat terutama tentang sosialisasi keselamatan pelayaran para penumpang kapal laut.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Faahakhe Dodo Giawa selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.00 WIB menyatakan bahwa salah satu target agar tercapainya tujuan dalam peningkatan pelayanan penumpang yaitu adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antara petugas Kantor UPP Kelas III Nias selatan, PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dan masyarakat. Serta petugas selalu memberikan informasi yang efektif dan komunikatif kepada masyarakat tentang jadwal keberangkatan kapal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Khairil Efendi selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.30 WIB menyatakan bahwa pencapaian tujuan harus didukung dengan adanya pihak instansi pemerintah yang membantu meningkatkan pelayanan penumpang, seperti membangun fasilitas-fasilitas yang belum ada di pelabuhan Nias Selatan. Pembangunan fasilitas-fasilitas pelabuhan dapat meningkatkan pelayanan penumpang serta dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang menggunakannya. Bukannya hanya membangun tetapi merawat dan menjaganya juga penting.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Wulan Siska Irawan selaku petugas Kesyahbandaran Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 13.00 WIB menyatakan bahwa pencapaian tujuan harus dengan peran masyarakat yang besar. Karena setiap masyarakat yang mau menghargai dan menjaga semua fasilitas- fasilitas itu sangat membantu meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Maskur Sarumaha selaku pegawai Kesyahbandaran Nias Selatan pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 09.00

WIB menyatakan bahwa pencapaian tujuan didukung dengan adanya peran masyarakat aktif dalam memberikan ide-ide dan saran yang membangun. Masyarakat menginginkan setiap program-program yang nantinya akan dilaksanakan oleh Kantor UPP Kelas III Nias Selatan akan berdampak positif bagi masyarakat.

^ Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak David Duha selaku masyarakat setempat pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 10.00 WIB menyatakan bahwa pencapaian tujuan akan sangat berhasil apabila seluruh petugas baik itu petugas KPLP, PT ASDP maupun masyarakat mau berkerjasama dalam mensukseskan dan mendukung segala bentuk program-program yang diusulkan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan, mematuhi segala bentuk prosedur keselamatan pelayaran, menjaga semua fasilitas –fasilitas pelabuhan dan lebih mengutamakan keselamatan saat bekerja.

2. Integrasi

Integrasi adalah sebuah sistem yang mengalami pembaharuan hingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Integrasi yang berarti kesempurnaan atau keseluruhan. Integrasi sosial dimaknai sebagai proses penyesuaian diantara unsur-unsur yang saling berbeda dalam kehidupan masyarakat sehingga menghasilkan pola kehidupan masyarakat yang memiliki keserasian fungsi.

Integrasi merupakan suatu keadaan dimana kelompok-kelompok etni beradaptasi dan bersikap komformitas terhadap kebudayaan mayoritas masyarakat, namun masih tetap mempertahankan kebudayaan mereka masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak M. Alwin Zebua selaku kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.00 WIB menyatakan bahwa peran masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut yaitu mematuhi segala peraturan yang ada sesuai dengan standar keselamatan pelayanan, tidak memaksakan berangkat dalam keadaan cuaca buruk dan kapal tidak laik laut.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Rezekieli Harefa selaku wakil kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.30 WIB menyatakan bahwa antara Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dan masyarakat selalu melakukan koordinasi dan sosialisasi baik secara langsung maupun secara media dalam meningkatkan pelayanan terhadap penumpang kapal laut.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Faahakhe Dodo Giawa selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.00 WIB menyatakan bahwa prosedur dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut yaitu menginstruksikan agar petugas dilapangan meningkatkan keselamatan, keamanan dan pelayaran kapal penumpang dan kepada petugas wajib memeriksa dan memastikan kapalnya laik laut serta mengetahui jumlah penumpang yang naik diatas kapal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Khairil Efendi selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.30 WIB menyatakan bahwa tidak akan memberikan izin apabila kelebihan penumpang sesuai kapasitas penumpang yang diizinkan dan memastikan telah tersedianya alat-alat keselamatan beserta alat-alat pemadam kebakaran.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Wulan Siska Irawan selaku petugas Kesyahbandaran Nias selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 13.00 WIB menyatakan bahwa Kantor UPP Kelas III Nias Selatan sangat komunikatif dan efektif dalam memberikan informasi serta meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut karena hal menyangkut tentang keselamatan dan keamanan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Maskur Sarumaha selaku pegawai Kesyahbandaran Nias Selatan pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 09.00 WIB menyatakan bahwa masyarakat sangat senang karena kapal yang berada di Telukdalam sangat membantu masyarakat dan mengingat juga pihak petugas yang ada di Telukdalam dapat memberikan informasi serta pelayanan yang sangat baik (tentang keberangkatan kapal).

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak David Duha selaku masyarakat setempat pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 10.00 WIB menyatakan bahwa setiap masyarakat wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik, serta masyarakat bisa diterima dalam memberikan kritik dan saran bagaimana kinerja pegawai. Masyarakat juga dapat memberikan keluhan tentang kurangnya fasilitas pelabuhan seperti kurangnya loket penjualan tiket, kurang lebarnya dermaga pelabuhan dan selalu ada pekerja yang menganggur dalam melakukan bongkar muat di karenakan antrian kapal.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Mengatasi tekanan lingkungan sekitarnya untuk bertahan hidup. Oleh

karena itu ditempat tersebut makhluk hidup memiliki bentuk dan karakteristik berbeda untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Pada umumnya, makhluk hidup yang sudah beradaptasi dilingkungan tertentu sulit untuk beradaptasi ditempat lain. Kecuali manusia, karena manusia memiliki otak dan pikiran sebagai alat untuk beradaptasi dengan berbagai lingkungan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak M. Alwin Zebua selaku kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.00 WIB menyatakan bahwa sarana prasarana dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut yaitu menyediakan fasilitas untuk pembelian tiket dan tidak menggunakan calo, tersedianya terminal penumpang dengan segala fasilitas dan adanya sarana dan prasarana bagi setiap penumpang yang berangkat di sediakan oleh pihak kapal terutama alat-alat keselamatan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Rezekieli Harefa selaku wakil kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 09.30 WIB menyatakan bahwa Kantor UPP Kelas III Nias Selatan selalu melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Perhubungan, Pol Airut, Angkatan Laut, ASDP dan pemilik kapal dalam rangka pembahasan masalah peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Faahakhee Dodo Giawa selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.00 WIB menyatakan bahwa masyarakat selalu antusias dan menyambut baik setiap program-program yang direncanakan oleh Kantor UPP Kelas III Nias Selatan

terutama yang menyangkut tentang keselamatan dan keamanan pelayaran misalnya dengan melakukan kampanye keselamatan dalam pelayaran.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Khairil Efendi selaku petugas KPLP Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 11.30 WIB menyatakan bahwa masyarakat selalu aktif memberi ide-ide dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut, misalnya dengan memberikan ide agar kapal penumpang harus tetap di cek kelayakannya setiap keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Wulan Siska Irawan selaku petugas Kesyahbandaraan Nias Selatan pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 13.00 WIB menyatakan bahwa reaksi masyarakat sangat positif dalam perencanaan program-program yang meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut. Jika tahun-tahun sebelumnya program dari Kantor UPP Kelas III Nias Selatan masih belum tercapai maka di tahun sekarang masyarakat berharap program-program tersebut bisa tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Maskur Sarumaha selaku petugas Kesyahbandaraan Nias Selatan pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 09.00 WIB menyatakan bahwa sarana dan prasana pelabuhan harus di tingkatkan dengan membuat perencanaan program-program baru yang memungkinkan pelayanan penumpang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak David Duha selaku masyarakat setempat pada tanggal 16 Februari 2018 pukul 10.00 WIB menyatakan bahwa masyarakat selalu aktif dalam memberikan berbagai saran yang membangun bagi para petugas pelabuhan. Masyarakat juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, seperti para petugas atau

pemerintah dapat membangun loket penjualan tiket yang membantu masyarakat dalam pelayanan penjualan tiket. Kendala masyarakat saat ini yaitu kurangnya atau belum adanya loket penjualan tiket. Saat ini penjualan tiket kapal laut hanya tersedia melalui calo atau membeli langsung di atas kapal laut.

B. Pembahasan

1. Tercapainya tujuan

Tujuan merupakan hasil akhir dari perencanaan yang telah dirancang sedemikian rupa dalam rangka mencapai misi sasaran yang diinginkan oleh suatu organisasi. Tujuan juga merupakan kunci untuk menentukan dan merumuskan apa yang akan dikerjakan, ketika pekerjaan itu harus dilaksanakan, dan disertai pula dengan penentuan program kegiatan. Tercapainya tujuan dari suatu kegiatan atau program dalam suatu organisasi merupakan keberhasilan yang diidamkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu, agar tercapainya tujuan akhir secara optimal dan semakin terjamin, maka diperlukan pentahapan baik dalam proses pencapaiannya, pelaksanaannya, maupun periodisasinya. Seperti adanya ketepatan waktu pelaksanaan dan kesesuaian sasaran perencanaan yang diinginkan.

Untuk itu berdasarkan paparan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan penumpang yang dilakukan sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan, akan tetapi masih ada keterlambatan pengumpulan data pendukung pelayanan penumpang dikarenakan data tidak mudah didapatkan.

Sedangkan mengenai hasil pelayanan penumpang yang dilakukan sesuai dengan prosedur diatur dalam IMO (*International Maritiem Organisation*) atau SOLAS (*Safety Of Life At Sea*) belum 100% tepat sasaran, tetapi jika

dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya sasaran sudah lebih meningkat, hal ini dikarenakan semua usulan belum tentu dapat diakomodir sehingga dapat terjadi pengurangan dan penambahan kegiatan yang disebabkan karena keterbatasan anggaran.

Berkaitan dengan hal yang diatas, melihat anggaran yang masih terbatas, seluruh prosedur SDM, keuangan dan infrastruktur maupun pihak instansi yang terkait harus lebih mengoptimalkan penggunaan anggaran dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat sehingga pencapaian tujuan dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut akan lebih tepat sasaran.

Selanjutnya, pencapaian tujuan yang dilakukan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan instansi yang terkait melalui tahap-tahap dalam proses meningkatkan pelayanan penumpang telah dilakukan dengan sesuai prosedur dalam meningkatkan pelayanan penumpang yaitu yang dimulai dari fungsi pimpinan dalam meningkat pelayanan penumpang kapal laut dan terlaksananya rencana program-program pemerintah. Dari hasil rencana tersebut di kompilasi dengan prosedur yang diatur dalam IMO (*International Maritiem Organisation*) atau SOLAS (*Safety Of Life At Sea*). Tetapi dalam hal ini terkadang antara Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan belum sepenuhnya sinkron karena banyaknya kegiatan baru yang masuk dan dianggap penting untuk dilaksanakan. Selain itu, mengenai hasil rumusan yang dilakukan dengan instansi terkait dapat dikatakan belum sesuai dengan hasil rumusan sebelumnya, karena sering munculnya kegiatan-kegiatan baru yang tidak dianggarkan serta tidak direncanakan tetapi dianggap penting dan harus dilaksanakan, seperti pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat merupakan salah

satu contoh kegiatan yang pada mulanya tidak direncanakan tetapi dianggap penting dan harus dilaksanakan.

Berkaitan dengan hal tersebut perlu diperhatikan permasalahan dan perkembangan peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan penumpang kapal laut sehingga perumusan perencanaan kegiatan meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut lebih bersifat terpadu. Dan diperlukannya sinkronisasi kegiatan perencanaan dengan berdasarkan pada dokumen-dokumen perencanaan yang ada dan mengacu pada prosedur sehingga terwujudnya peningkatan pelayanan yang terarah dan berkelanjutan.

2. Integrasi

Integrasi merupakan proses yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan pengembangan komunikasi antar pelaku pembangunan agar pelaksanaan perencanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Untuk menyatukan keserasian antara pihak Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan terkait, maka didalam mengintegrasikan pelaksanaan meningkatkan pelayanan penumpang diperlukan pengadaan prosedur pelaksanaan peningkatan sehingga pelaksanaan meningkatkan pelayanan penumpang khususnya pelayanan penumpang kapal laut dapat berjalan secara efektif dan terstruktur.

Untuk itu berdasarkan paparan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kantor UPP Kelas III Nias Selatan sudah cukup komuikatif dalam menginformasikan kegiatan pelaksanaan rapat baik itu secara administrasi maupun melalui media. Sehingga, komunikasi tetap selalu terjalin dengan baik.

Dalam hal ini dilakukannya sinkronisasi kegiatan/usulan-usulan perencanaan untuk menentukan kegiatan-kegiatan yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat dengan mencari alternatif-alternatif yang disesuaikan pada kemampuan anggaran yang ada. Pelaksanaan peningkatan pelayanan dalam hal meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut akan terlaksana dengan baik apabila terdapat keserasian dan komunikasi yang baik antara pihak Kantor UPP Kelas III Nias Selatan, PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dengan masyarakat terkait dalam mengintegrasikan pelaksanaan meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut melalui prosedur yang baik.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan antara bidang-bidang di Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan terkait untuk menyesuaikan diri melalui peningkatan kemampuan dan kompetensi antara pihak-pihak bidang-bidang di Kantor UPP Kelas III Nias Selatan maupun PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dalam pelaksanaan forum dan rapat koordinasi serta pelaksanaan kegiatan forum dan rapat koordinasi yang dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai sehingga proses meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut dapat terlaksana dengan baik.

Untuk itu berdasarkan paparan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan rapat belum 100% dihadiri oleh pihak-pihak yang berkompeten dan pihak-pihak pengambilan keputusan. Karena seharusnya interaksi terjadi apabila semua unsur yang diharapkan dapat hadir sehingga dapat dihasilkannya keputusan rapat yang lebih akurat.

Selanjutnya mengenai sarana dan prasarana pelaksanaan rapat maupun forum sudah cukup memadai dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang mendukung terlaksananya rapat dengan baik. Pelaksanaan kegiatan forum maupun rapat koordinasi dapat terlaksana dengan baik, apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Dukungan sarana dan prasarana sangatlah penting untuk mensukseskan penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan forum maupun rapat koordinasi baik secara fisik maupun non fisik disamping kemampuan sumber daya manusia.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penelitian dilakukan oleh peneliti tentang Efektifitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembagian kerja yang dilakukan dilingkungan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan sudah disesuaikan dengan tingkat pendidikan serta tugas dan fungsi masing-masing bidang. Dalam hal ini pembagian kerja juga disesuaikan dengan keahlian serta kemampuan pegawai. Jadi pembagian kerja yang ada sudah cukup jelas sehingga lebih tefokus terhadap tugas dan kewenangannya.
2. Proses kerja sama yang dilakukan dilingkungan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dilakukan secara struktural sehingga sesuai dengan rincian pelaksanaan tugas antar satuan kerja ataupun unit-unit yang bekerja, serta adanya kegiatan saling mengisi dan saling membantu antar satu bidang dengan bidang lainnya, sehingga pelaksanaan tugas dapat terbagi habis dan dapat dijalankan dengan baik.
3. Proses pengarahan yang dilakukan antar bidang-bidang di Kantor UPP Kelas III Nias Selatan, pihak PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dengan masyarakat sejauh ini sudah cukup baik. Hal ini terlihat jelas dari bentuk pengarahan yang dilakukan pimpinan terhadap bidang dan sub bidang dengan melakukan koordinasi dalam bentuk vertikal melalui rapat

internal antar bidang. Serta pengarahan yang dilakukan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan, PT. ASDP (Persero) Nias Selatan dengan masyarakat dengan melakukan rapat koordinasi dalam bentuk horizontal melalui rapat koordinasi secara eksternal. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas koordinasi pimpinan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan sudah diupayakan dengan baik.

4. Hasil perencanaan yang dilakukan oleh Kantor UPP Kelas III Nias Selatan sudah sesuai dengan jadwal yg ditentukan. hanya saja masih ada keterlambatan pengumpulan data tidak mudah didapatkan. Akan tetapi mengenai hasil perencanaan dapat dikatakan belum 100% tepat sasaran walaupun jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya sudah mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena semua usulan belum tentu dapat diakomodir, sehingga dapat terjadi pengurangan dan penambahan kegiatan yang disebabkan karena keterbatasan anggaran. Kemudian pencapaian tujuanyang dilakukan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan instansi terkait melalui tahap-tahap dalam proses meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut sudah dilakukan dengan sesuai prosedur yaitu dengan dimulai dari terlaksananya sosialisasi kepada masyarakat serta rencana pembangunan fasilitas-fasilitas dan perluasan dermaga pelabuhan.
5. Dalam pelaksanaan rapat koordinasi dengan pihak pegawai maupun masyarakat terkait belum 100% dihadiri oleh pihak-pihak yang berkompeten dan pihak pengambil keputusan. Karena seharusnya interaksi terjadi apabila semua unsur yang diharapkan dapat hadir sehingga dapat

dihasilkannya keputusan rapat yang lebih akurat. Sedangkan mengenai sarana dan prasarana pelaksanaan rapat maupun forum sudah cukup memadai dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang mendukung berjalannya rapat atau forum dengan baik. Sehingga perencanaan meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut dapat dikatakan kurang efektif.

B. Saran

Saran adalah suatu masukan atau rekomendasi yang dibuat untuk menyempurnakan hasil dari sebuah penelitian. Dimana saran sebagai masukan bagi pihak terkait yang menjadi objek penelitian yang dilakukan peneliti pada waktu yang akan datang.

1. Proses kerja sama yang dilakukan antara pihak Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan lebih bersifat kooperatif dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut melalui rapat-rapat koordinasi.
2. Terkait dengan keterbatasan kemampuan anggaran, pihak Kantor UPP kelas III Nias Selatan maupun pihak PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan harus mampu menyikapi permasalahan dengan menyusun dokumen-dokumen perencanaan yang lebih komprehensif dengan memanfaatkan anggaran secara optimal, efisien dan efektif. Dan mengenai hasil perencanaan maupun kegiatan agar lebih ditingkatkan melalui rapat-rapat koordinasi sehingga tidak adanya penyampaian usulan kegiatan perencanaan yang mengalami keterlambatan.

3. Diharapkannya pihak Kantor UPP Kelas III Nias Selatan maupun pihak PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan lebih memperhatikan keluhan, kendala dan kebutuhan masyarakat serta terfokus kepada kepentingan masyarakat terutama dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut.
4. Proses penyesuaian diri yang dilakukan Kantor UPP Kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan yang dilaksanakan melalui rapat koordinasi lebih bersifat partisipatif kepada masyarakat dan dihadiri oleh pihak-pihak pengambilan keputusan sehingga hasil keputusan rapat lebih bersifat akurat.
5. Perlu ditingkatnya kualitas dan jumlah petugas pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat tentang betapa pentingnya keselamatan pelayaran dengan cara:
 - a. Pelatihan dan praktek lapangan
 - b. Bimbingan dan pengarahan
 - c. Mengikut sertakan petugas dan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan sosialisasi keselamatan pelayaran.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Chambell. 1989. *Riset Dalam Efektivitas Organisasi. Terjemahan Simamora*, Jakarta: Erlangga
- Eithzal, Bachtiar, Boy. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Handoko. T Hani. 2003. *Manajemen (edisi 2)*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P.2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Lijan, Sigit, Rusman, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT: Bumi Aksara
- Mathis, Robert L, dan Jhon H Jackson. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- M.Streers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga
- Robbins. 2003. *Essentials of Organizational Behavior*. New jersey: Prentice-Hall. Inc
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siagian, Sondang.p. 2000. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana
- Sugioyono. 2000. *Analisa Kualitatif Lokakarya Metodologi Penelitian Tesis Program Pascasarjana*. Malang: Universitas Merdeka Malang

Sugioyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta

Thoha, Muhammad. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset

B. Skripsi:

Siti. 2016. *Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan PT. ASDP (PERSERO) Bakauheni Provinsi Lampung*. Skripsi. FISIP. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang

C. Undang-undang:

UU No.25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama : Adrian Dirga Putra Zebua

Tempat/Tanggal Lahir : Lahewa, 14 September 1996

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Soekarno No.38 Pasar Lahewa, Kab.
Nias Utara

Nama Orang Tua

a. Ayah : Muhammad Alwin Zebua, SE

b. Ibu : Rosmini Tanjung

c. Alamat : Jl. Soekarno No.38 Pasar Lahewa, Kab.
Nias Utara

II. PENDIDIKAN

1. Tahun 2002-2008 : SDN IMPRES LAHEWA
2. Tahun 2008-2011 : SMPN 1 LAHEWA
3. Tahun 2011-2014 : MAS NU GUNUNGSITOLI

Demikianlah riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya

Medan, Maret 2018
Yang menyatakan

ADRIAN DIRGA PUTRA ZEBUA
1403100166

Daftar Wawancara

Narasumber:

- 1. Nama: MUHAMMAD ALWIN ZEBUA**

Umur: 49 Tahun

Jabatan: Kepala Kantor UPP Kelas III Nias Selatan
- 2. Nama: FAAHAKHE DODO GIAWA**

Umur: 45 Tahun

Jabatan: Petugas KPLP Nias Selatan
- 3. Nama: KHAIRIL EFENDI**

Umur: 42 Tahun

Jabatan: Petugas KPLP Nias Selatan
- 4. Nama: REZEKIELI HAREFA**

Umur: 52 Tahun

Jabatan: Petugas KPLP Nias Selatan
- 5. Nama: MASKUR SARUMAHA**

Umur: 40 Tahun

Jabatan: Masyarakat Setempat
- 6. Nama: WULAN SISKI IRAWAN**

Umur: 28 Tahun

Jabatan: Masyarakat Setempat
- 7. Nama: DAVID DUHA**

Umur: 45 Tahun

Jabatan: Masyarakat Setempat

Judul:Efektivitas Koordinasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Kapal Laut Di Kantor UPP Kelas III (Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas Tiga) Kabupaten Nias Selatan

A. Pencapaian tujuan

1. Bagaimanakah tugas dan fungsi pimpinan di kantor UPP kelas III Nias Selatan dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut ?
2. Apakah yang menjadi kendala dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di kantor UPP kelas III Nias Selatan?
3. Apakah hasil rumusan perencanaan yang di lakukan kantor UPP kelas III Nias Selatan sudah sesuai dengan yang di butuhkan masyarakat?
4. Sejauh ini apakah hasil perencanaan yang dilakukan kantor UPP kelas III Nias Selatan sudah sesuai dengan jadwal yang di tentukan dan sudah dengan sasaran yang ada?

B. Integrasi

1. Bagaimanakah peran masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut di kantor UPP kelas III Nias Selatan?
2. Bagaimanakah koordinasi antara kantor UPP kelas III Nias Selatan dengan PT. ASDP (Persero) cabang Nias Selatan dan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut?
3. Bagaimanakah prosedur dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut?
4. Apakah kantor UPP kelas III Nias Selatan cukup komunikatif dan efektif dalam memberikan informasi serta meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut ?

C. Adaptasi

1. Bagaimanakah sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut?
2. Apakah pada rapat pembahasan masalah peningkatan pelayan publik sudah di hadiri oleh pihak-pihak terkait yang berkompeten?
3. Bagaimanakah reaksi masyarakat terhadap program-program yang telah dilaksanakan tahun sebelumnya?
4. Apakah masyarakat aktif dalam memberikan ide-ide dalam meningkatkan pelayanan penumpang kapal laut?