

ABSTRAK

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN PADA SISTEM PPKB (PERMINTAAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG) DALAM MEMANGKAS *BERTHING TIME* TERHADAP PENYELESAIAN ERROR SISTEM PADA PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG

Oleh
Muhammad Reza Kurniawan

Baik atau tidaknya sistem manajemen transportasi sebuah terminal, dapat dilihat dari waktu tunggu sebuah kapal, untuk merapat semakin lamanya yang dibutuhkan sebuah kapal untuk merapat berarti sistem manajemen tersebut masih kurang baik, sebaliknya bila semakin sedikit waktu yang diperlukan oleh sebuah kapal untuk merapat atau bahkan dapat langsung merapat tanpa harus membuang waktu untuk menunggu berarti sistem manajemen PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung tersebut dapat dikatakan tertib dan lancar.

Waktu tunggu kapal atau *Waiting Time* (WT) untuk merapat adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu pelabuhan. Salah satu hal penting agar memiliki pelayanan prima maka, diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam melayani kapal yang akan sandar dan keluar di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung . Hal tersebut penting karena akan mempengaruhi berkurangnya waktu efektif dan akan mengakibatkan bertambahnya waktu tunggu di terminal tersebut.

kualitas pelayanan publik yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung saat ini penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif pada pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Cabang Panjang dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung hampir mencapai 100% untuk setiap hasil wawancara pada pertanyaan mengenai dimensi kepuasan pelanggan, artinya pelayanan jasa bongkar muat pada PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung cukup baik bagi kepuasan para pelanggan, hal ini juga diperkuat dengan data hasil survei dari kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung sangat baik sehingga mampu mempertahankan kepuasan dari para pelanggan, namun ada beberapa sub indikator yang harus ditingkatkan lagi dalam proses pelayanan, seperti adanya keamanan dalam proses bongkar muat, dan kebersihan yang ada di sekitar area pelabuhan. Oleh karena itu, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan keamanan dan kebersihan area pelabuhan agar terhindar dari kejadian *Shortlanded* yang menyebabkan banyaknya pencurian angkutan bongkar muat, dan memberikan pelayanan yang sangat baik, mulai dari pelayanan transaksi, operasional, keamanan, kenyamanan, jaminan dan lain sebagainya

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan Pelayanan, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE IMPROVEMENT IN THE PPKB SYSTEM (SHIP AND GOODS SERVICE REQUEST) IN REDUCING BERTHING TIME FOR SYSTEM ERROR RESOLUTION AT PT. PELABUHAN INDONESIA II PANJANG LAMPUNG

By
Muhammad Reza Kurniawan

The quality of a terminal's transportation management system can be seen from the waiting time of a ship to dock. The longer it takes for a ship to dock, the less effective the management system is. Conversely, if the time required for a ship to dock is shorter, or if it can dock immediately without having to wait, it means that the management system of PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is orderly and efficient. Ship waiting time (WT) for berthing is the time a ship spends waiting to undergo activities within the port's water area, aiming to receive berthing services at the port or pier to carry out cargo loading and unloading activities at a port. One important aspect of providing excellent service is the need for speed and accuracy in serving ships that are about to berth and depart at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung. This is important because it will affect the reduction of effective time and result in increased waiting time at the terminal. The quality of public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is currently being studied using a qualitative descriptive approach, focusing on public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung Branch Panjang. Using the five dimensions of public service quality proposed by Zeithaml et al., it can be stated that the quality of public services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is nearly 100% based on the results of interviews regarding questions regarding customer satisfaction dimensions, meaning that the loading and unloading services at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung are quite good for customer satisfaction. This is also supported by survey data on customer satisfaction at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung. Based on the research findings, it is known that the quality of service at PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is very good, enabling it to maintain customer satisfaction. However, there are several sub-indicators that need to be improved in the service process, such as security during loading and unloading operations, and cleanliness around the port

area. Therefore, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung is advised to further enhance and maintain port area safety and cleanliness to avoid Shortlanded incidents, which lead to increased theft of loading and unloading equipment, and to provide excellent service, including transaction services, operational efficiency, safety, comfort, guarantees, and others.

Keywords: Strategy, Service Improvement, PT Pelabuhan Indonesia II Panjang Lampung