

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok yang beralamat di Jl. Padamarang No. 4, Tanjung Priok, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310. KSOP Utama Tanjung Priok merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang dibentuk pada tahun 2012. Instansi ini dapat dihubungi melalui telepon 0851-8669-6047 dan surat elektronik [ksutanjungpriok@dephub.go.id](mailto:ksutanjungpriok@dephub.go.id).

KSOP Utama Tanjung Priok memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kepelabuhanan, keselamatan pelayaran, keamanan pelayaran, serta pengawasan terhadap seluruh kegiatan yang berlangsung di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok. Sebagai salah satu pelabuhan tersibuk di Indonesia, KSOP dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel guna mendukung kelancaran arus barang dan transportasi laut nasional. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KSOP Utama Tanjung Priok memiliki beberapa unit kerja yang saling mendukung penyelenggaraan pelayanan, yaitu Bagian Tata Usaha, Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Bidang Pengawasan dan Penindakan, Bidang Perkapalan dan Kepelautan, serta Kelompok Jabatan Fungsional. Bagian Tata Usaha bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, hukum, dan hubungan masyarakat. Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut dan Kepelabuhanan melaksanakan pelayanan serta pengaturan lalu lintas kapal, angkutan laut, dan

kepelabuhanan. Bidang Pengawasan dan Penindakan bertugas melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan kepelabuhanan, penegakan peraturan di bidang pelayaran, serta melakukan pemeriksaan dan penyelidikan terhadap pelanggaran yang terjadi di wilayah kerja pelabuhan. Selanjutnya, Bidang Perkapalan dan Kepelautan bertanggung jawab terhadap aspek teknis yang berkaitan dengan kelaiklautan kapal, sertifikasi kapal, penyijilan awak kapal, serta pembinaan kepelautan. Selain itu, Kelompok Jabatan Fungsional melaksanakan tugas teknis sesuai dengan bidang keahlian masing-masing untuk mendukung pelaksanaan tugas organisasi.

Penelitian ini difokuskan pada Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, khususnya Seksi Angkutan Laut, karena unit kerja tersebut bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi Single Truck Identification Data (STID). Pelayanan STID merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang bertujuan mendukung pengelolaan kendaraan angkutan barang di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok. Oleh karena itu, Seksi Angkutan Laut dipilih sebagai objek penelitian untuk menganalisis kebutuhan sumber daya manusia dalam pelayanan penerbitan STID.

#### **4.1.2 Sejarah Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok (KSOP)**

KSOP Tanjung Priok merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Keberadaan KSOP Tanjung Priok merupakan hasil penggabungan antara Kantor Kesyahbandaran Utama dan Kantor Otoritas

Pelabuhan Utama yang sebelumnya beroperasi sebagai lembaga yang terpisah. Pengintegrasian kedua institusi tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan fungsi pengaturan, pengawasan, serta pelayanan kepelabuhanan secara terintegrasi di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok. Pengintegrasian kedua lembaga tersebut dilakukan untuk mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan, pengaturan, dan pelayanan kepelabuhanan secara lebih terpadu di wilayah Pelabuhan Tanjung Priok. Kedua lembaga tersebut digabungkan menjadi satu kesatuan organisasi Permenhub 15 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama. Konsolidasi ini dilaksanakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Kebijakan ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah dalam pengelolaan pelabuhan, keselamatan laut, dan pelayanan publik di sektor transportasi laut. Dalam pelaksanaannya, KSOP Tanjung Priok berfungsi sebagai instansi yang bertanggung jawab mengoordinasikan berbagai aktivitas pemerintahan di kawasan pelabuhan, mengendalikan lalu lintas pelayaran, melakukan pengawasan terhadap kegiatan kepelabuhanan, serta menyelenggarakan pemeriksaan dan sertifikasi terkait kelaiklautan kapal maupun kompetensi awak kapal. Sebagai pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia, Tanjung Priok berfungsi sebagai pusat penting bagi distribusi logistik dan perdagangan domestik maupun internasional. Oleh karena itu, KSOP Tanjung Priok menjadi garda terdepan dalam menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban operasional pelabuhan. Seiring perkembangan zaman, KSOP Tanjung Priok

terus bertransformasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penerapan sistem digitalisasi kepelabuhanan, serta tata kelola keuangan yang transparan. De Oleh karena itu, KSOP Utama Tanjung Priok tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pengatur dan pengawas di bidang pelayaran, tetapi juga sebagai pendorong untuk meningkatkan efisiensi logistik nasional dan memperkuat daya saing maritim Indonesia.

#### 4.1.3 Logo Perusahaan



**Gambar 4.1 Logo kantor Kesyahbandara dan Otoritas Pelabuhan utama Tanjung Priok (KSOP)**

#### 4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

##### 5. Visi Perusahaan

"Terwujudnya konektivitas nasional yang andal, berdaya saing, dan mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat."

##### 6. Misi Perusahaan

Untuk mewujudkan visi ini, perusahaan telah menetapkan misi strategis berikut:

- A. Meningkatkan keselamatan dan keamanan transportasi guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.
- B. Memperluas akses masyarakat terhadap jaringan transportasi untuk memperkuat konektivitas antardaerah.
- C. Mengoptimalkan kinerja layanan untuk memastikan efektivitas,

efisiensi, dan kepuasan pengguna yang lebih baik.

- D. Memperluas kapasitas infrastruktur dan fasilitas transportasi guna mendukung standar layanan yang unggul.
- E. Melaksanakan reformasi yang konsisten dan berkelanjutan dalam regulasi, struktur kelembagaan, sumber daya manusia, dan penegakan hukum.
- F. Mengembangkan sistem dan teknologi transportasi yang ramah lingkungan untuk mengurangi dampak perubahan iklim.

#### **4.1.5 Struktur Organisasi**

Kerangka organisasi KSOP Tanjung Priok memegang peranan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pokoknya, terutama terkait regulasi, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pelabuhan. Selain itu, struktur ini menjadi landasan dalam pengawasan keselamatan dan keamanan maritim di wilayah operasional pelabuhan. Dengan menetapkan secara jelas tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing unit, setiap unit dapat beroperasi secara efektif untuk mewujudkan tujuan strategis organisasi. Struktur organisasi KSOP Tanjung Priok diuraikan sebagai berikut:



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi pada KSOP Tanjung Priok**  
Sumber: <https://hubla.dephub.go.id/ksoputanjungpriok/page/struktur-organisasi>

Sesuai dengan Permenhub PM 15 Tahun 2022, KSOP Tanjung Priok beroperasi di bawah kerangka kerja terstruktur yang terdiri dari berbagai unit kerja. Setiap unit diberi tugas dan fungsi yang berbeda sesuai dengan bidang tanggung jawabnya masing-masing. Unit-unit ini memainkan peran penting dalam melaksanakan mandat inti organisasi, terutama dalam memberikan layanan pelabuhan, mengawasi keselamatan dan keamanan laut, serta mengatur kegiatan di wilayah yurisdiksi pelabuhan:

#### 4.1.5.1 Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha bertanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan administrasi dan pengelolaan organisasi di lingkungan KSOP Utama Tanjung Priok. Tugas yang dijalankan meliputi penyusunan rencana kerja, pengelolaan keuangan dan perlengkapan, pelaksanaan administrasi perkantoran, pengelolaan rumah tangga kantor, pengembangan SDM, urusan hukum dan organisasi, kegiatan hubungan masyarakat, serta pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan sebagai bahan

pertanggungjawaban kinerja organisasi. Bagian Tata Usaha melakukan kegiatan seperti menerima dan melakukan penempatan seksi terhadap mahasiswa atau siswa yang ingin melaksanakan magang, membubuhkan stempel pada surat-surat dan lain sebagainya.

#### **4.1.5.2 Bidang Pengawasan dan penindakan**

Bidang Pengawasan dan Penindakan memiliki tanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan fungsi pemerintahan di lingkungan pelabuhan. Selain itu, bidang ini berwenang melakukan pengelolaan, pemeriksaan, dan penyimpanan berbagai dokumen serta surat kapal. Tugas lainnya meliputi pemberian persetujuan terhadap kegiatan kapal selama berada di pelabuhan, pelaksanaan inspeksi kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), penanganan awal terhadap kasus kecelakaan kapal, serta pelaksanaan penahanan kapal berdasarkan keputusan atau perintah dari pengadilan yang berwenang. Bidang Pengawasan dan Penindakan melakukan kegiatan seperti mengawasi kegiatan bongkar muat, menindaklanjuti pemeriksaan kapal contohnya saat terjadi kebakaran kapal di laut.

#### **4.1.5.3 Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut dan Kepelabuhanan**

Bidang Lalu Lintas, Angkutan Laut, dan Kepelabuhanan bertanggung jawab atas pengelolaan, pengaturan, dan pengawasan kegiatan lalu lintas serta transportasi laut di wilayah yurisdiksi pelabuhan. Dalam menjalankan tugasnya, divisi ini memastikan bahwa kawasan darat maupun perairan dimanfaatkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk pemantauan

zona operasional dan zona kepentingan.

Selain itu, bidang ini juga berperan dalam mengelola pergerakan kapal yang keluar dan masuk pelabuhan melalui layanan pemanduan, serta melakukan evaluasi dan penetapan standar operasional pelayanan kepelabuhanan. Untuk mendukung kelancaran operasional pelabuhan, divisi ini bertugas menyediakan dan memelihara infrastruktur penting, termasuk jalur pelayaran, kolam pelabuhan, pemecah gelombang, jaringan jalan, dan alat bantu navigasi. Selain itu, Bidang lalu lintas, angkutan laut, dan kepelabuhanan mengelola fungsi-fungsi administratif utama seperti rekapitulasi rute, pengurusan PKK dan LK3, serta penerbitan izin untuk kegiatan usaha berbasis pelabuhan.

#### **4.1.6.4 Bidang Perkapalan dan Kepelautan**

Bidang Perkapalan dan Kepelautan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kegiatan yang berkaitan dengan aspek kelaiklautan kapal dan administrasi kepelautan. Tugas yang dilaksanakan meliputi pemeriksaan kondisi kapal, pelaksanaan pengujian teknis, penerbitan sertifikasi kelaiklautan, serta pengelolaan proses penyijilan awak kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui pelaksanaan tugas tersebut, bidang ini berperan dalam memastikan kapal dan awak kapal memenuhi persyaratan keselamatan serta standar operasional pelayaran.

## **4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan**

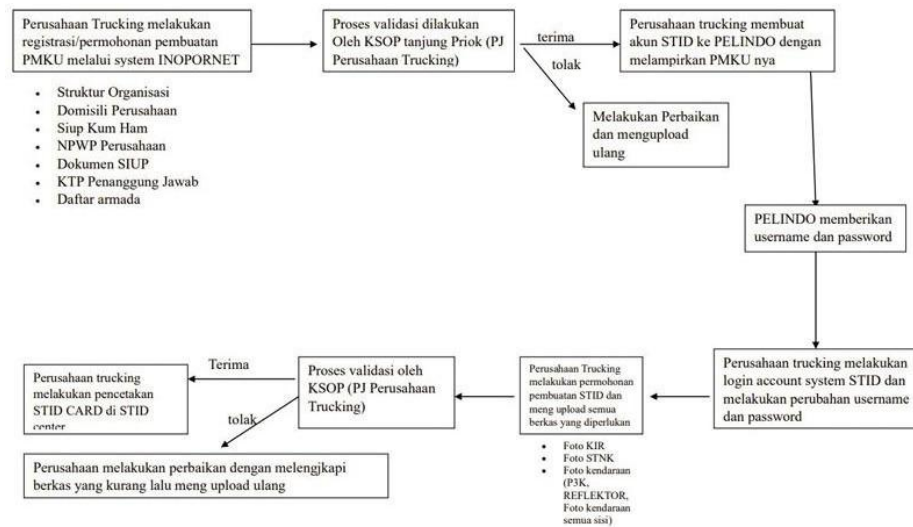
### **4.2.1 Kondisi Eksisting Pelayanan Penerbitan STID**

Pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data* (STID) merupakan

salah satu layanan administrasi yang dilaksanakan oleh KSOP Tanjung Priok sebagai upaya mendukung kelancaran aktivitas kendaraan logistic dikawasan Pelabuhan Tanjung Priok. STID berfungsi sebagai indentifikasi kendaraan yang digunakan untuk melakukan kegiatan operasional di lingkungan Pelabuhan. Oleh karean itu, pelayanan penerbitas STID memiliki peran yang vital dalam menunjang kelancaran arus barang dan kendaraan logistik.

Sebagai pelabuhan utama dan paling aktif di Indonesia, Tanjung Priok menangani volume operasi logistik yang sangat besar. Tingginya aktivitas tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi, termasuk pelayanan penerbitan STID. Untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik, KSOP Tanjung Priok telah menetapkan alur pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas maupun pengguna jasa dalam mengajukan permohonan STID.

Berdasarkan data observasi dan wawancara, proses penerbitan STID berlangsung melalui serangkaian tahap yang saling terkait. Prosedur ini dimulai dengan pengajuan permohonan oleh perusahaan angkutan truk, dilanjutkan dengan peninjauan dokumen, verifikasi, validasi data kendaraan, dan diakhiri dengan penerbitan STID. Setiap tahap dirancang untuk memastikan bahwa kendaraan yang terdaftar memenuhi semua persyaratan administratif yang berlaku. Untuk memperjelas alur kerja layanan ini, bagian berikut ini menguraikan proses penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok.



**Gambar 4.3 Alur Proses Penerbitan STID**  
Sumber: Data Primer yang diolah penulis, 2026

Alur kerja ini menegaskan bahwa setiap permohonan STID harus melalui proses verifikasi dan validasi yang ketat sebelum diterbitkan. Langkah ini sangat penting untuk memastikan bahwa data kendaraan yang terdaftar sesuai dengan standar peraturan dan telah disahkan untuk digunakan dalam operasional di Kawasan Pelabuhan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan penerbitan STID telah didukung oleh system pelayanan berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi serta mempercepat pengolahan data. Pemanfaatan system digital

tersebut memberikan kemudahan bagi petugas dalam melakukan verifikasi data sekaligus membantu pengguna jasa dalam proses pengajuan permohonan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) berpendapat bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama: Aspek Fisik (bukti

fisik), Keandalan, Responsivitas, Jaminan, dan Empati. Kriteria-kriteria ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana suatu layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

#### **4.2.1.1 Reliability (Keandalan)**

Keandalan mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu, dengan mematuhi protokol yang telah ditetapkan secara ketat. Pada pelayanan penerbitan STID di KSOP Utama Tanjung Priok, dimensi keandalan tercermin dari pelaksanaan setiap tahapan pelayanan yang dilakukan secara sistematis, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, validasi data kendaraan, hingga proses penerbitan STID. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan persyaratan yang berlaku sehingga dapat mendukung terselenggaranya pelayanan yang efektif serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan penerbitan *STID* di KSOP Utama Tanjung Priok telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setiap permohonan yang diajukan oleh perusahaan trucking harus melalui tahapan verifikasi dan validasi dokumen sebelum memperoleh persetujuan. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kendaraan yang akan beroperasi di kawasan pelabuhan telah memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Narasumber A-2 (Petugas STID):

"Setiap permohonan yang masuk kami lakukan pengecekan terlebih dahulu sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Kalau ada dokumen yang belum sesuai atau tidak jelas, kami tolak dulu untuk diperbaiki sebelum dapat diproses lebih lanjut." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Informan A-3 (perusahaan trucking) sebagai pengguna layanan:

"Selama dokumen yang kami unggah lengkap dan sesuai persyaratan, proses verifikasi biasanya berjalan lancar yaa tapi kalo lagi banyak yang mengajukan itu lumayan lama. Kami juga mendapatkan informasi apabila ada dokumen yang perlu diperbaiki." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa baik petugas pelayanan maupun pengguna layanan memiliki persepsi yang sama mengenai pelaksanaan proses verifikasi dokumen dalam pelayanan STID. Kesesuaian informasi yang diberikan kedua narasumber menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten sesuai prosedur yang berlaku. Kemampuan petugas dalam melakukan verifikasi dokumen secara tepat serta dukungan sistem pelayanan yang digunakan menjadi faktor yang mendukung terciptanya keandalan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan STID telah mampu memberikan kepastian proses kepada pengguna layanan serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi.

Temuan-temuan ini sejalan dengan pandangan Nugroho (2025), yang menyatakan bahwa dimensi keandalan mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dengan

kepatuhan yang ketat terhadap peraturan yang berlaku. Temuan tersebut juga selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas dalam menerapkan prosedur pelayanan secara berkesinambungan. Konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi penyedia layanan.

#### 4.2.1.2 *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat serta merespons kebutuhan pengguna jasa. Dalam penelitian ini, daya tanggap pelayanan STID dapat dilihat dari kecepatan petugas dalam memproses permohonan yang diajukan oleh perusahaan trucking.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan penerbitan STID di KSOP Utama Tanjung Priok menunjukkan sikap yang responsif dalam melayani pengguna jasa. Hal tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait persyaratan pelayanan, membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi pengguna layanan, serta memberikan arahan apabila terdapat dokumen yang perlu diperbaiki. Daya tanggap petugas menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan STID mengingat sebagian besar proses pelayanan dilakukan melalui sistem elektronik yang memerlukan komunikasi dan koordinasi antara petugas dan perusahaan trucking.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh narasumber A-2 (petugas pelayanan STID):

"Kami berusaha memberikan respon secepat mungkin terhadap setiap permohonan maupun pertanyaan yang disampaikan oleh perusahaan trucking. Apabila terdapat kekurangan dokumen, kami segera menginformasikan agar dapat segera diperbaiki dan tidak menghambat proses pelayanan." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh perusahaan trucking sebagai pengguna layanan:

"Ketika ada dokumen yang kurang atau tidak sesuai, petugas biasanya langsung memberikan informasi sehingga kami dapat segera melakukan perbaikan. Komunikasi yang dilakukan juga cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas layanan secara aktif berupaya memberikan bantuan yang cepat dan responsif kepada klien. Kesamaan informasi yang diberikan oleh kedua narasumber menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara petugas dan perusahaan trucking telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu proses pelayanan masih dapat mengalami keterlambatan akibat tingginya jumlah permohonan yang harus diproses dalam waktu yang bersamaan. Namun secara umum petugas tetap berupaya memberikan respon dan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Temuan ini sejalan dengan pernyataan Nugroho (2025) bahwa responsivitas mencerminkan kesiapan dan kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat, akurat, dan efektif. Kualitas

layanan meningkat secara signifikan ketika staf memberikan bantuan dan tanggapan yang tepat waktu. Selain itu, hasil ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi responsivitas staf sebagai faktor penentu utama kepuasan pengguna. Hal tersebut disebabkan oleh eratnya hubungan antara kecepatan pelayanan, kemampuan menangani keluhan, serta efektivitas organisasi dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna jasa.

#### **4.2.1.3 Assurance (jaminan)**

Jaminan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepastian dan kepercayaan kepada pengguna jasa. Dalam pelayanan STID, aspek jaminan terlihat dari adanya proses verifikasi data kendaraan dan perusahaan sebelum STID diterbitkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan penerbitan STID di KSOP Utama Tanjung Priok telah memberikan jaminan pelayanan yang cukup baik kepada pengguna jasa. Jaminan tersebut terlihat dari adanya kepastian prosedur pelayanan, kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi, serta proses verifikasi yang dilakukan sebelum STID diterbitkan. Melalui proses tersebut, pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa kendaraan yang telah memiliki STID telah memenuhi ketentuan yang berlaku untuk beroperasi di kawasan pelabuhan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Narasumber A-2 (petugas pelayanan STID):

"Setiap kendaraan yang mempunyai STID harus melalui proses verifikasi terlebih dahulu sehingga data kendaraan yang terdaftar dapat dipastikan sesuai dengan dokumen yang diajukan oleh perusahaan." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh narasumber A-3 (perusahaan trucking) yang menyatakan:

"Kami merasa lebih yakin karena kendaraan yang sudah memiliki STID berarti telah diverifikasi dan disetujui oleh pihak KSOP sehingga dapat digunakan untuk kegiatan operasional di pelabuhan." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang dilakukan telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Kejelasan informasi, kepastian prosedur, dan proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas menjadi faktor yang mendukung terciptanya jaminan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan STID tidak hanya sebatas proses administratif, melainkan juga memberikan kepastian hukum dan operasional bagi perusahaan angkutan truk.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho (2025) yang menyatakan bahwa *assurance* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, rasa aman, dan kepastian kepada pengguna layanan. Hasil-hasil ini semakin diperkuat oleh penelitian-penelitian sebelumnya, yang mengidentifikasi kejelasan prosedur dan keandalan layanan sebagai faktor penentu utama kepercayaan pengguna terhadap organisasi penyedia layanan.

#### 4.2.1.4 Empathy (Empati)

Empati merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, kemudahan komunikasi, serta memahami kebutuhan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan STID menunjukkan sikap yang ramah dan terbuka dalam melayani pengguna jasa. Petugas berupaya memahami kebutuhan serta kendala yang dihadapi perusahaan trucking selama proses pengajuan STID. Sikap tersebut terlihat dari kesediaan petugas dalam memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan maupun membantu pengguna layanan ketika mengalami kesulitan dalam proses pengajuan dokumen.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Narasumber A-2 (petugas pelayanan STID):

"Kami berusaha membantu pengguna layanan apabila mengalami kesulitan dalam proses pengajuan dokumen maupun penggunaan sistem pelayanan." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Narasumber A-3 (perusahaan trucking) yang menyatakan:

"Petugas cukup ramah dan membantu ketika kami mengalami kendala dalam proses pengajuan. Informasi yang diberikan juga cukup jelas sehingga memudahkan kami dalam melengkapi dokumen yang diperlukan." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas layanan sangat peka terhadap kebutuhan pengguna. Sikap ramah, komunikasi yang efektif, dan kesiapan mereka untuk membantu mempererat hubungan yang positif antara penyedia layanan dan klien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek

empati telah diterapkan dalam pelayanan STID sehingga pengguna layanan merasa lebih diperhatikan dan terbantu selama proses pelayanan berlangsung.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho (2025) yang menyatakan bahwa *empathy* merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan dan memahami kebutuhan mereka. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa sikap ramah dan kepedulian petugas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan karena menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

#### **4.2.1.5 Tangibles (Bukti Fisik)**

Bukti fisik merupakan segala bentuk sarana, prasarana, peralatan, dan teknologi yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan penerbitan STID telah didukung oleh berbagai sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah penggunaan sistem pelayanan berbasis digital yang memungkinkan proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan STID dilakukan secara elektronik. Selain itu, tersedianya perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem informasi yang terintegrasi turut mendukung kelancaran proses pelayanan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh narasumber A-2 (petugas pelayanan STID):

"Saat ini proses pelayanan STID sudah menggunakan sistem digital sehingga proses pengajuan dan verifikasi dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh perusahaan trucking yang menyatakan:

"Penggunaan sistem online sangat membantu karena kami tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan pengajuan maupun memantau status permohonan yang sedang diproses." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang mendukung layanan STID telah secara efektif memfasilitasi penyampaian layanan. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi petugas maupun pengguna layanan dalam melaksanakan proses administrasi. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, penggunaan sistem digital juga membantu menciptakan transparansi dan kemudahan akses informasi bagi pengguna layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho (2025) yang menyatakan bahwa *tangible* merupakan bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan, meliputi fasilitas, peralatan, teknologi, dan sarana pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas dan pemanfaatan teknologi informasi yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

#### **4.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Penerbitan STID di KSOP**

##### **Tanjung Priok**

Berdasarkan data observasi dan wawancara, peneliti mengidentifikasi beberapa faktor utama yang memengaruhi pelaksanaan layanan penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok. Faktor-faktor tersebut berdampak signifikan terhadap efektivitas layanan dan kelancaran operasional bagi para pengguna, terutama perusahaan angkutan truk yang beroperasi di kawasan pelabuhan. Identifikasi faktor-faktor ini membantu mengungkap akar permasalahan dari tantangan yang ada, sehingga menjadi landasan untuk menyusun usulan perbaikan layanan yang terarah.

Dalam rangka menelusuri faktor-faktor yang menjadi penyebab permasalahan pada pelayanan penerbitan STID, penelitian ini memanfaatkan metode *Fishbone Diagram* (diagram tulang ikan) sebagai alat analisis. Metode tersebut digunakan untuk mengidentifikasi serta mengklasifikasikan berbagai penyebab masalah ke dalam beberapa kelompok yang memiliki karakteristik serupa, sehingga faktor-faktor yang paling berpengaruh dapat diketahui dengan lebih jelas. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penyebab yang memengaruhi proses pelayanan STID dapat dikategorikan ke dalam empat aspek utama, yaitu *Man* (sumber daya manusia), *Method* (metode kerja), *Machine* (sistem dan teknologi), serta *Environment* (lingkungan kerja).

#### **4.2.2.1 Faktor Man (Sumber Daya Manusia)**

Data hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penting yang memengaruhi penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok. Dalam pelaksanaannya, pelayanan PMKU dan STID masih ditangani oleh jumlah petugas yang terbatas. Selain melaksanakan

pelayanan penerbitan STID, petugas juga bertanggung jawab terhadap pelayanan PMKU, kegiatan monitoring kendaraan, serta penyusunan laporan administrasi secara berkala. Keadaan ini mengharuskan staf untuk menangani berbagai tugas secara bersamaan, yang berpotensi meningkatkan beban kerja layanan secara keseluruhan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Narasumber A-2 (petugas pelayanan STID):

"Saat ini pelayanan PMKU dan STID masih ditangani oleh satu orang petugas. Selain melakukan verifikasi permohonan, saya juga melakukan monitoring dan menyusun laporan secara berkala." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Narasumber A-3 (perusahaan trucking) yang menyatakan:

"Ketika jumlah pengajuan sedang tinggi, proses pelayanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama karena petugas juga menangani pekerjaan lainnya." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Bahkan menurut Narasumber A-1 (Kepala Seksi Angkutan Laut) petugas STID terkadang bekerja diluar jam kerja dikarenakan jumlah pemohon yang tidak pernah berhenti dan jumlah permohonan yang tinggi:

“seringkali petugas STID bekerja di luar jam kerja mas ya bisa di lihat sendiri bahwasanya pengguna jasa kan mengupload permohonan tidak melulu di jam kerja ya tapi namanya juga distribusi barang jadi kami memahami hal itu apalagi kalau permohonan lagi tinggi tingginya tu”(Kepala Seksi Angkutan Laut, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan

volume pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus menangani berbagai aktivitas pelayanan secara bersamaan yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, tingginya jumlah permohonan yang masuk setiap harinya turut meningkatkan beban kerja petugas dalam melaksanakan pelayanan.

Temuan ini memperkuat pernyataan Hasibuan (2019) bahwa sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi dan kinerja kerja. Jumlah tenaga kerja yang memadai sangat penting untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Pandangan ini juga didukung oleh Amri (2023), yang mencatat bahwa ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan volume tugas dapat memperparah beban kerja serta menghambat efektivitas operasional. Akibatnya, sumber daya manusia telah diidentifikasi sebagai akar masalah yang memengaruhi layanan penerbitan STID, sehingga diperlukan analisis terperinci menggunakan metode *Full-Time Equivalent* (FTE) untuk menilai kesesuaian antara tingkat kepegawaian dan tuntutan beban kerja saat ini.

#### **4.2.2.2 Faktor Methode (Metode Kerja)**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, proses pelayanan penerbitan STID di KSOP Utama Tanjung Priok telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan telah dilaksanakan secara konsisten oleh petugas. Namun demikian, hingga penelitian ini dilakukan belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang secara khusus mengatur tahapan pelayanan.

penerbitan STID. Dalam pelaksanaannya, petugas masih mengacu pada ketentuan yang berlaku, kebiasaan kerja, serta pengalaman yang dimiliki dalam menjalankan pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan standar pelayanan belum terdokumentasi secara formal sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pelaksanaan pelayanan di masa mendatang.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh petugas pelayanan STID:

"Sampai saat ini belum ada SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID. Pelayanan dilakukan berdasarkan alur yang sudah berjalan dan ketentuan yang berlaku." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Narasumber A-2 (perusahaan trucking) yang menyatakan:

"Selama ini kami mengikuti arahan dari petugas terkait proses pengajuan STID, namun belum pernah melihat SOP tertulis yang menjelaskan tahapan pelayanan secara rinci." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa meskipun pelayanan telah berjalan dengan baik, belum adanya SOP tertulis menyebabkan standar pelayanan belum memiliki pedoman yang terdokumentasi secara formal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan pelayanan apabila terjadi pergantian petugas maupun perubahan prosedur kerja. Selain itu, ketiadaan SOP juga dapat menyulitkan proses pengawasan dan evaluasi karena belum terdapat standar baku yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Rifka (2017) yang menyatakan

bahwa SOP merupakan pedoman kerja yang berfungsi untuk menciptakan keseragaman, konsistensi, dan kepastian dalam pelaksanaan pekerjaan. SOP juga berfungsi sebagai alat pengendalian untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Hasil ini diperkuat oleh Rahmawati dan Nazhifah Suryana (2024), yang menekankan bahwa penerapan SOP sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional di dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, faktor metode kerja diidentifikasi sebagai salah satu akar penyebab yang mempengaruhi pelayanan penerbitan STID sehingga diperlukan penyusunan SOP pelayanan STID sebagai upaya perbaikan dan standarisasi pelayanan.

#### **4.2.2.3 Faktor *Machine* (Sistem dan Teknologi)**

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan penerbitan STID telah didukung oleh pemanfaatan sistem digital melalui INAPORNET dan sistem STID yang digunakan dalam proses pengajuan, verifikasi, serta penerbitan STID. Penggunaan sistem tersebut memberikan kemudahan bagi petugas maupun perusahaan trucking dalam melakukan proses administrasi secara lebih cepat dan terintegrasi.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh narasumber A-2 (Petugas Pelayanan STID):

"Sistem yang digunakan saat ini cukup membantu ya karena proses pelayanan sudah terintegrasi secara digital akan tetapi terkadang Ketika permintaan sedang banyak system kami agak lambat dan terkadang juga jaringan internet kami agak ngelag mas." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Narasumber A-3 (Perusahaan

Trucking) yang mengatakan

"Sebenarnya Kami merasa terbantu dengan sistem online karena proses pengajuan dapat dilakukan dari kantor tanpa harus datang langsung akan tetapi terkadang agak lama pada proses validasi dari KSOP, mungkin karena lagi banyak yang mengajukan mas." (Perusahaan Trucking, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sistem dan teknologi yang digunakan telah mendukung pelaksanaan pelayanan STID secara efektif. Meskipun terkadang terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan atau sistem yang mengalami perlambatan, namun kondisi tersebut tidak menjadi faktor dominan yang mempengaruhi pelayanan dibandingkan faktor sumber daya manusia dan metode kerja.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep Fishbone Diagram yang dikemukakan oleh Ishikawa, yang menyatakan bahwa faktor machine atau peralatan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan suatu proses kerja. Dalam konteks pelayanan STID, sistem

INAPORNET dan sistem STID berperan sebagai sarana pendukung yang membantu pelaksanaan pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Sulianta (2024) yang menyatakan bahwa faktor *machine* dalam analisis Fishbone berfungsi untuk mengidentifikasi pengaruh peralatan, teknologi, maupun sistem yang digunakan terhadap suatu permasalahan.

#### **4.2.2.4 Faktor Lingkungan (*Environtment*)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, tingginya aktivitas operasional di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok menyebabkan jumlah

permohonan STID yang harus diproses setiap harinya relatif tinggi. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh banyaknya perusahaan trucking yang beroperasi dan membutuhkan STID sebagai persyaratan untuk melakukan kegiatan operasional di kawasan pelabuhan.

Hal ini didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara dengan narasumber A-2(Petugas STID) yang mengatakan:

"Jumlah permohonan STID setiap harinya cukup banyak mas akan tetapi untuk jumlahnya tidak pasti kadang naik kadang turun biasanya yang paling ramai tu Ketika akhir tahun mau lebaran dan natal mas." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Pernyataan ini juga didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara dengan narasumber A-1 (Kepala Seksi angkutan laut) yang mengatakan:

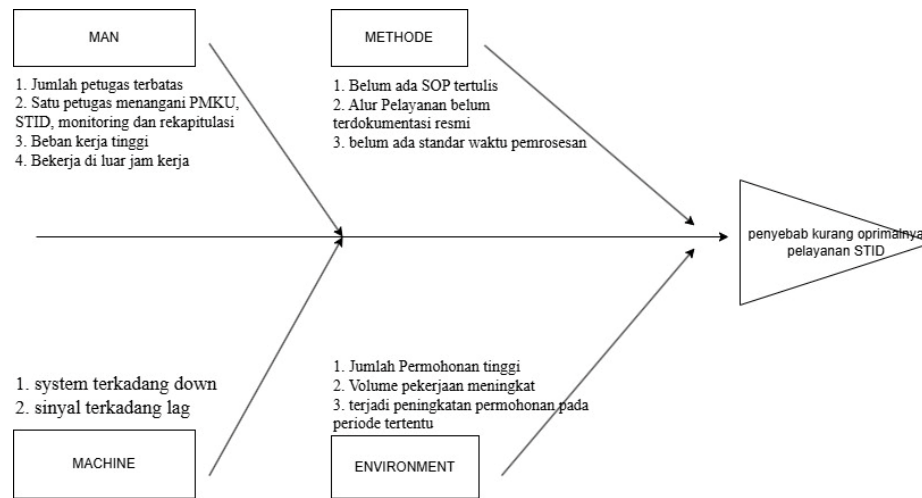
"kalau kita berbicara soal jumlah permintaan STID setiap harinya pasti relative tinggi ya karena semua truk yang ingin beroperasi di area Pelabuhan harus memiliki STID tapi permintaan ini paling banyak tu ketika natal, akhir tahun atau ketika mau lebaran." (Kepala Seksi Angkutan Laut, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tingginya jumlah permohonan STID merupakan faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan volume pekerjaan yang harus diselesaikan oleh petugas semakin meningkat. Namun demikian, tingginya permohonan STID merupakan konsekuensi dari kebutuhan operasional pelabuhan sehingga tidak dapat dikategorikan sebagai akar permasalahan utama pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Ishikawa yang menyatakan bahwa faktor lingkungan merupakan salah satu faktor yang dapat

mempengaruhi pelaksanaan suatu proses kerja. Hasil penelitian Sulianta (2024) juga menunjukkan bahwa faktor lingkungan sering kali menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi munculnya permasalahan operasional dalam organisasi.

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan STID, diketahui bahwa faktor sumber daya manusia (*man*) dan metode kerja (*method*) merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi pelayanan. Faktor sumber daya manusia ditunjukkan oleh keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan, sedangkan faktor metode kerja ditunjukkan oleh belum adanya SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan penerbitan STID. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut ditetapkan sebagai akar penyebab (*root cause*) dalam analisis Fishbone Diagram dan menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan melalui analisis kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode *Full Time Equivalent* (FTE) serta penyusunan SOP pelayanan penerbitan STID.



**Gambar 4.4 Diagram *Fishbone***

Sumber : Olahan Peneliti,2023

#### 4.2.3 Kesesuaian Kebutuhan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode

##### *Full Time Equivalent (FTE)*

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara, pelayanan penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok seksi Angkutan Laut PJ Perusahaan *Trucking* saat ini dilaksanakan oleh satu orang petugas yang bertanggung jawab terhadap seluruh proses pelayanan. Tugas yang dilaksanakan tidak hanya berfokus pada penerbitan STID, tetapi juga mencakup pelayanan PMKU, kegiatan monitoring, serta penyusunan laporan administrasi. Banyaknya tugas yang harus diselesaikan menunjukkan bahwa petugas memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam mendukung kelancaran pelayanan.

Hal ini di perkuat oleh hasil wawancara dengan petugas pelayanan (A2) yang menyatakan bahwa:

“dalam pelaksanaan *pekerjaan* sehari-hari saya tidak hanya menangani penerbitan STID saja mas, saya juga menerima permohonan PMKU, melakukan *Monitoring* secara berkala dan juga membuat rekapitulasi dan laporan terkait jumlah permohonan PMKU dan STID.” (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh petugas meliputi:

1. Menerima dan memproses permohonan PMKU.
2. Menerima dan memproses permohonan STID.
3. Melakukan kegiatan monitoring setiap dua minggu sekali.
4. Menyusun rekapitulasi dan laporan jumlah permohonan PMKU dan STID.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya bertanggung jawab terhadap pelayanan STID, tetapi juga melaksanakan berbagai aktivitas administratif lainnya. Akibatnya, beban kerja yang diterima menjadi cukup tinggi apabila dibandingkan dengan jumlah sumber daya manusia yang tersedia.

Dalam penelitian ini, metode *Full Time Equivalent* (FTE) digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi keseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Menurut Dewi dan Satrya (2012), FTE merupakan suatu pendekatan pengukuran beban kerja yang didasarkan pada perbandingan antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu kerja efektif yang tersedia bagi pegawai dalam satu periode kerja. Hasil perhitungan tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja yang sesuai dengan volume pekerjaan yang ada.

Menurut Hasibuan (2019), perencanaan sumber daya manusia merupakan proses menentukan kebutuhan tenaga kerja agar organisasi mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, jumlah

pegawai harus disesuaikan dengan beban kerja yang harus diselesaikan sehingga tidak terjadi ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kapasitas kerja pegawai.

Selain mengidentifikasi jenis pekerjaan, peneliti juga melakukan pengukuran terhadap waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing aktivitas kerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memproses satu permohonan STID adalah sekitar 3 menit, sedangkan untuk satu permohonan PMKU membutuhkan waktu sekitar kurang lebih 10 menit.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas pelayanan (A2) yang menyampaikan bahwa:

"Untuk satu permohonan STID rata-rata membutuhkan waktu sekitar 3 menit apabila seluruh dokumen sudah lengkap. Sedangkan untuk PMKU membutuhkan waktu yang lebih lama, sekitar paling lama 10 menit mas karena berkasnya lebih banyak dari pada pengajuan STID ya mas." (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Selanjutnya, kegiatan monitoring dilakukan secara berkala setiap dua minggu sekali dengan estimasi waktu pelaksanaan sekitar 4 jam atau 240 menit untuk setiap kegiatan. Selain itu, petugas juga menyusun rekapitulasi dan laporan pelayanan setiap bulan yang membutuhkan waktu rata-rata 8 jam atau 480 menit.

Berdasarkan data volume pekerjaan dan waktu penyelesaian setiap aktivitas, diperoleh beban kerja tahunan sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1

**Tabel 4.1 Beban Kerja Tahunan Pelayanan PMKU dan STID**

| No    | Aktivitas Kerja          | Frekuensi/Tahun | Waktu Standar(Menit) | Total Waktu Kerja (Menit) |
|-------|--------------------------|-----------------|----------------------|---------------------------|
| 1     | Penerbitan STID          | 128.345         | 3                    | 385.035                   |
| 2     | Penerbitan PMKU          | 902             | 10                   | 9.020                     |
| 3     | Monitoring               | 24              | 240                  | 6.240                     |
| 4     | Rekapitulasi dan laporan | 12              | 480                  | 5.760                     |
| Total |                          |                 |                      | 406.055                   |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa petugas pelayanan pada Seksi Angkutan Laut memiliki empat aktivitas utama, yaitu pelayanan penerbitan *Single Truck Identification Data (STID)*, pelayanan Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha (PMKU), kegiatan monitoring, serta penyusunan rekapitulasi dan laporan. Setiap aktivitas memiliki frekuensi pelaksanaan dan waktu standar yang berbeda sehingga menghasilkan total waktu kerja yang berbeda pula dalam satu tahun.

Berdasarkan hasil perhitungan, aktivitas penerbitan STID merupakan pekerjaan yang paling dominan dengan frekuensi sebanyak 128.345 permohonan per tahun dan waktu standar 3 menit untuk setiap permohonan, sehingga menghasilkan total waktu kerja sebesar 385.035 menit. Nilai tersebut merupakan porsi terbesar dari keseluruhan beban kerja petugas dibandingkan aktivitas lainnya. Selain pelayanan STID, petugas juga bertanggung jawab melaksanakan pelayanan PMKU, kegiatan monitoring, serta penyusunan

rekapitulasi dan laporan yang turut menambah beban kerja tahunan.

Secara keseluruhan, akumulasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh aktivitas kerja mencapai 406.055 menit per tahun. Besarnya total waktu kerja tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berfokus pada pelayanan STID, tetapi juga harus menyelesaikan berbagai tugas administrasi dan pengawasan lainnya secara bersamaan. Oleh karena itu, total waktu kerja tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam perhitungan *Full Time Equivalent (FTE)* untuk mengetahui apakah jumlah sumber daya manusia yang tersedia telah sesuai dengan beban kerja yang harus diselesaikan.

**Tabel 4.2 Waktu Kerja Efektif Pegawai**

| Uraian                        | Nilai         |
|-------------------------------|---------------|
| Hari kerja per tahun          | 260 hari      |
| Jam kerja per hari            | 8 jam         |
| Menit kerja per hari          | 480 menit     |
| Waktu kerja efektif per tahun | 124.800 menit |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2026)

Setelah diperoleh total beban kerja dan waktu kerja efektif, dilakukan perhitungan kebutuhan pegawai menggunakan metode *Full Time Equivalent (FTE)* dengan rumus sebagai berikut:

$$FTE = \frac{\text{Total Beban Kerja}}{\text{Waktu Kerja Efektif}}$$

$$FTE = \frac{406.055}{124.800}$$

$$FTE = 3,25$$

Gambar 4.4 Perhitungan FTE  
Sumber: Olahan Penulis, 2026

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja untuk melaksanakan seluruh aktivitas pelayanan setara dengan 3,25 orang pegawai atau dibulatkan menjadi 4 orang pegawai.

**Tabel 4.3 Hasil Perhitungan FTE**

| Uraian              | Nilai           |
|---------------------|-----------------|
| Total Beban Kerja   | 406.055 menit   |
| Waktu Kerja Efektif | 124.800 menit   |
| Nilai FTE           | 3,25            |
| Kategori            | <i>Overload</i> |

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai FTE sebesar 3,25 menunjukkan bahwa beban kerja pelayanan PMKU dan STID dalam kategori *Overload*. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan lebih besar dibanding kapasitas kerja yang dimiliki oleh satu orang pegawai.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan narasumber A-2 (Petugas STID) yang menunjukkan bahwa petugas harus menangani berbagai aktivitas pelayanan secara bersamaan.

“Seluruh pekerjaan mulai dari PMKU, STID, monitoring, sampai pembuatan laporan saat ini masih saya kerjakan sendiri sehingga ketika jumlah permohonan meningkat pekerjaan yaa pasti lebih banyak ya pasti kita keteteran itu” (Petugas STID, 5 Mei 2026)

Hasil perhitungan FTE yang didukung oleh temuan wawancara menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia pada saat ini belum

sepenuhnya memenuhi kebutuhan pekerjaan yang harus diselesaikan. Ketidaksesuaian tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan. Oleh sebab itu, penambahan jumlah pegawai perlu dipertimbangkan sebagai upaya untuk menyeimbangkan beban kerja, meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko keterlambatan pelayanan, serta memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna jasa.

**Tabel 4.4 Kebutuhan Pegawai Berdasarkan hasil FTE**

| Uraian                  | Jumlah  |
|-------------------------|---------|
| Kebutuhan Pegawai Ideal | 4 orang |
| Pegawai Eksisting       | 1 orang |
| Kekurangan Pegawai      | 3 orang |

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil tersebut, pelayanan PMKU dan STID pada seksi Angkutan Laut PJ Perusahaan *Trucking* di KSOP Tanjung Priok idealnya ditangani oleh 4 orang pegawai, sehingga diperlukan penambahan 3 orang pegawai untuk mencapai kondisi beban kerja yang lebih seimbang dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

### 4.3 Output Penelitian

#### 4.3.1 Tabel Rekomendasi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM)

**Tabel 4.5 Rekomendasi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM)**

| Uraian          | Kondisi Eksisting | Kondisi Ideal |
|-----------------|-------------------|---------------|
| Jumlah petugas  | 1 orang           | 4 Orang       |
| Verifikasi PMKU | Dirangkap         | 1 Orang       |
| Verifikasi STID | Dirangkap         | 2 Orang       |

|                        |           |         |
|------------------------|-----------|---------|
| Monitoring & Pelaporan | Dirangkap | 1 Orang |
|------------------------|-----------|---------|

Sumber: Olahan Penulis, 2026

Nilai FTE sebesar 3,25 menunjukkan bahwa beban kerja setara dengan kebutuhan 3,25 tenaga kerja penuh. Karena tenaga kerja tidak dapat direpresentasikan dalam bentuk pecahan, maka kebutuhan tenaga kerja dibulatkan ke atas menjadi 4 orang agar seluruh beban kerja dapat diselesaikan secara optimal.

#### **4.3.2 Rekomendasi Penyusunan SOP Pelayanan STID**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan STID belum memiliki SOP tertulis yang secara khusus mengatur proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan rekomendasi penyusunan SOP sebagai pedoman kerja untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan.

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**  
**Pelayanan Penerbitan Single Truck Identification Data (STID)**

| <b>Uraian</b>                                                                                                                                                             | <b>Keterangan</b>                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama SOP                                                                                                                                                                  | Pelayanan Penerbitan Single Truck Identification Data (STID)                                                                    |
| Unit Kerja                                                                                                                                                                | KSOP Utama Tanjung Priok                                                                                                        |
| Pelaksana                                                                                                                                                                 | Petugas PMKU dan STID                                                                                                           |
| Pengguna Layanan                                                                                                                                                          | Perusahaan Trucking                                                                                                             |
| Output                                                                                                                                                                    | STID Card Aktif                                                                                                                 |
| Dasar hukum                                                                                                                                                               | PM 29 Tahun 2022 tentang Pelayanan Kapal dan Barang melalui Inaportnet serta ketentuan operasional STID Pelabuhan Tanjung Priok |
| <b>Tujuan</b>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                 |
| Memberikan pedoman pelaksanaan pelayanan penerbitan STID agar proses pelayanan berlangsung efektif, efisien, transparan, dan memiliki standar waktu pelayanan yang jelas. |                                                                                                                                 |
| <b>Ruang lingkup</b>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |
| Pelayanan penerbitan STID bagi perusahaan trucking yang melakukan kegiatan operasional di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok.                                                |                                                                                                                                 |
| <b>Pembagian Tugas</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                 |
| <b>Jabatan</b>                                                                                                                                                            | <b>Tugas</b>                                                                                                                    |
| Perusahaan <i>Trucking</i>                                                                                                                                                | Mengajukan PMKU, membuat akun STID, mengunggah dokumen persyaratan, dan mencetak STID Card                                      |

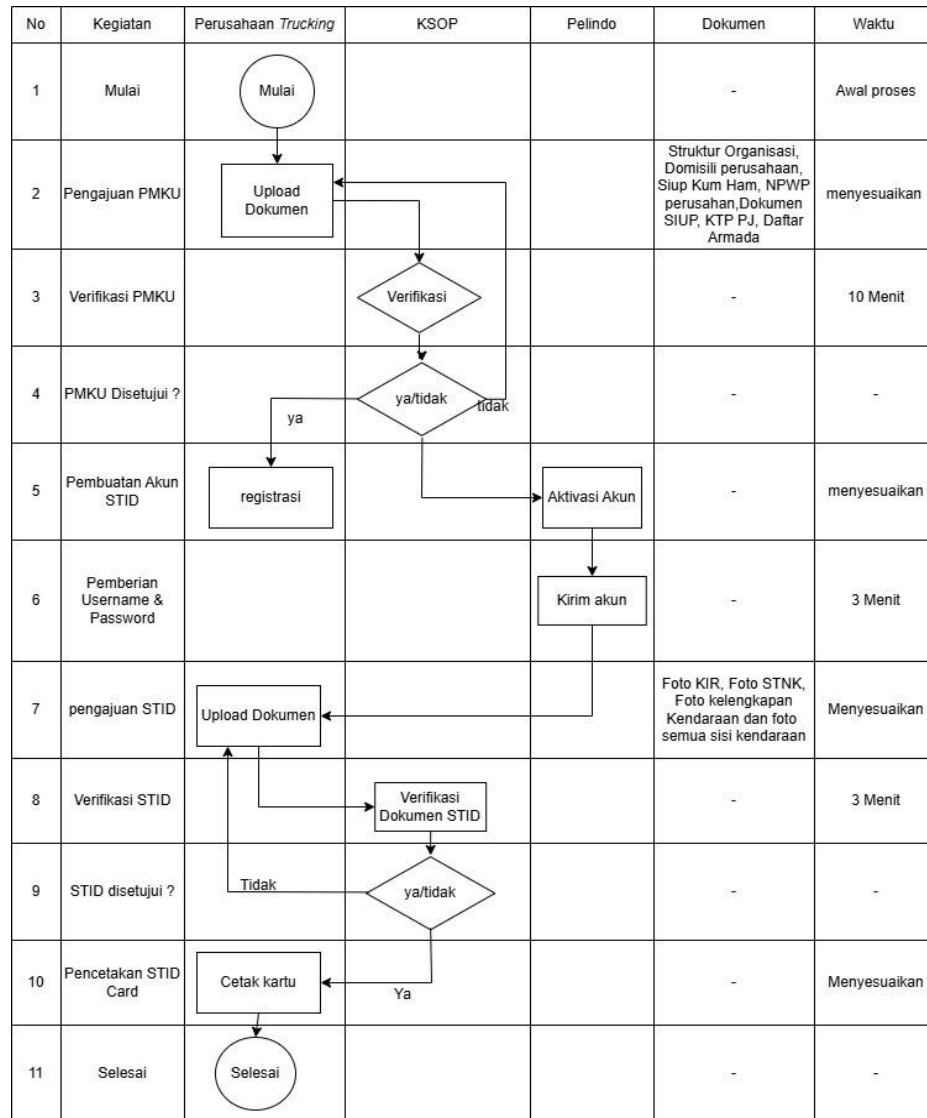
|                                                            |                                                                                           |                                                                          |                            |              |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| Petugas PMKU/STID KSOP                                     |                                                                                           | Melakukan verifikasi dan validasi dokumen PMKU dan STID                  |                            |              |
| Admin Sistem PELINDO                                       |                                                                                           | Memberikan username dan password akun STID                               |                            |              |
| Kepala Seksi Terkait                                       |                                                                                           | Melakukan pengawasan dan evaluasi pelayanan                              |                            |              |
| Standar Waktu Pelayanan                                    |                                                                                           |                                                                          |                            |              |
| Tahapan                                                    |                                                                                           | Waktu pelayanan                                                          |                            |              |
| Verifikasi PMKU                                            |                                                                                           | Maksimal 10 Menit                                                        |                            |              |
| Pengajuan Pembuatan akun STID oleh Perusahaan              |                                                                                           | Menyesuaikan                                                             |                            |              |
| Pemberian <i>Username</i> dan <i>Password</i> oleh PELINDO |                                                                                           | Maksimal 10 menit setelah Perusahaan melakukan permohonan pembuatan akun |                            |              |
| Pengajuan STID                                             |                                                                                           | menyesuaikan                                                             |                            |              |
| Verifikasi dan Validasi STID                               |                                                                                           | Maksimal 4 menit                                                         |                            |              |
| Pencetakan STID Card                                       |                                                                                           | Maksimal 3 menit                                                         |                            |              |
| Prosedur Pelayanan                                         |                                                                                           |                                                                          |                            |              |
| No                                                         | Aktivitas                                                                                 | Pelaksanaan                                                              | Output                     | Waktu        |
| 1                                                          | Mengajukan permohonan PMKU melalui sistem INAPORNET dengan melengkapi dokumen persyaratan | Perusahaan Trucking                                                      | Permohonan PMKU            | Menyesuaikan |
| 2                                                          | Melakukan verifikasi dan validasi dokumen PMKU                                            | Petugas KSOP                                                             | PMKU disetujui/<br>ditolak | 10 menit     |

|    |                                                                             |                     |                         |              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------|
| 3  | Jika ditolak, perusahaan melakukan perbaikan dan mengunggah ulang dokumen   | Perusahaan Trucking | Dokumen revisi          | Menyesuaikan |
| 4  | Jika disetujui, perusahaan membuat akun STID pada sistem PELINDO            | Perusahaan Trucking | Akun STID               | menyesuaikan |
| 5  | Memberikan username dan password akun STID                                  | Admin PELINDO       | Akun aktif              | 3 Menit      |
| 6  | Login ke sistem STID dan melakukan perubahan username serta password        | Perusahaan Trucking | Akun siap digunakan     | Menyesuaikan |
| 7  | Mengajukan permohonan STID dengan mengunggah dokumen persyaratan kendaraan  | Perusahaan Trucking | Permohonan STID         | Menyesuaikan |
| 8  | Melakukan verifikasi dan validasi dokumen STID                              | Petugas KSOP        | STID disetujui/ ditolak | 3 Menit      |
| 9  | Jika ditolak, perusahaan melengkapi kekurangan dokumen dan mengunggah ulang | Perusahaan Trucking | Dokumen revisi          | Menyesuaikan |
| 10 | Jika disetujui, perusahaan mencetak STID Card di STID                       | Perusahaan Trucking | STID Card               | Menyesuaikan |

|                                                                                                                                                                                                                                            |        |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                            | Center |  |  |  |
| <b>Dokumen Persyaratan PMKU</b>                                                                                                                                                                                                            |        |  |  |  |
| 1. Struktur Organisasi Perusahaan<br>2. Domisili Perusahaan<br>3. SIUPKUMHAM<br>4. NPWP Perusahaan<br>5. Dakumen SIUP<br>6. KTP Penanggung Jawab<br>7. Daftar Armada                                                                       |        |  |  |  |
| <b>Dokumen Persyaratan STID</b>                                                                                                                                                                                                            |        |  |  |  |
| 1. Foto KIR Kendaraan<br>2. Foto STNK<br>3. Foto Kendaraan bagian Depan<br>4. Foto Kendaraan bagian Belakang<br>5. Foto Kendaraan Sisi Kiri<br>6. Foto kendaraan Sisi Kanan<br>7. Foto Plat Nomer Kendaraan<br>8. Foto Reflektor Kendaraan |        |  |  |  |

## FLOWCHART

### Alur Proses Penerbitan *Single Truc Indentifikasi Data*



**Gambar 4.5 Alur proses penerbitan STID**

Sumber: Diolah peneliti, 2026