

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok, maka dapat ditarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelayanan penerbitan Single Truck Identification Data (STID) di KSOP Utama Tanjung Priok secara umum telah berjalan dengan baik dan didukung oleh pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital melalui INAPORNET dan sistem STID Pelindo. Berdasarkan analisis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, pelayanan yang diberikan telah mampu mendukung kebutuhan perusahaan trucking dalam memperoleh identitas kendaraan yang digunakan untuk kegiatan operasional di kawasan Pelabuhan Tanjung Priok. Keandalan sistem digital yang digunakan juga membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah proses verifikasi dokumen walaupun terkadang masih ada sedikit kendala koneksi Internet. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan STID serta terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia yang menangani pelayanan penerbitan STID ini.

2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Fishbone Diagram*, ditemukan bahwa faktor sumber daya manusia (*man*) dan metode kerja (*method*) merupakan faktor utama yang memengaruhi pelayanan penerbitan STID. Faktor sumber daya manusia berkaitan dengan tingginya beban kerja petugas akibat banyaknya jumlah permohonan yang harus diproses, sementara jumlah personel yang menangani pelayanan masih terbatas. Adapun faktor metode kerja berkaitan dengan belum tersedianya SOP tertulis yang secara khusus mengatur pelayanan penerbitan STID. Kedua faktor tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
3. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan sumber daya manusia menggunakan metode Full Time Equivalent (FTE), diperoleh nilai FTE sebesar 3,25 yang menunjukkan bahwa pelayanan PMKU dan STID berada dalam kategori overload. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan lebih besar dibandingkan kapasitas kerja yang dimiliki oleh satu orang petugas. Dengan total beban kerja tahunan sebesar 406.055 menit dan waktu kerja efektif sebesar 124.800 menit per tahun, diperoleh kebutuhan tenaga kerja ideal sebanyak 4 orang pegawai. Sementara itu, kondisi eksisting menunjukkan bahwa pelayanan masih ditangani oleh 1 orang petugas sehingga terdapat kekurangan sebanyak 3 orang pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penambahan sumber daya manusia untuk menciptakan

keseimbangan antara beban kerja dan kapasitas kerja pegawai. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan output berupa usulan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan STID yang diharapkan dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan secara lebih terstruktur, konsisten, dan terstandarisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Pelayanan dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Penerbitan STID di KSOP Tanjung Priok, diharapkan beberapa hal sebagai berikut:

1. KSOP Utama Tanjung Priok disarankan untuk melakukan penambahan sumber daya manusia pada pelayanan PMKU dan STID sesuai dengan hasil analisis Full Time Equivalent (FTE). Penambahan pegawai diperlukan untuk menciptakan keseimbangan antara jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dengan kapasitas kerja yang dimiliki petugas. Dengan adanya penambahan pegawai, beban kerja yang selama ini terpusat pada satu orang petugas dapat didistribusikan secara lebih merata sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Selain itu, penambahan pegawai juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian permohonan, mengurangi potensi keterlambatan pelayanan, serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan dalam proses administrasi penerbitan STID.

2. KSOP Utama Tanjung Priok perlu mempertimbangkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penerbitan STID yang telah disusun dalam penelitian ini sebagai tindak lanjut atas temuan penelitian yang menunjukkan belum adanya SOP tertulis pada pelayanan tersebut. SOP yang dihasilkan bukan hanya merupakan usulan konseptual, melainkan disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, analisis Fishbone Diagram, serta perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode FTE sehingga telah disesuaikan dengan kondisi operasional pelayanan yang sebenarnya. Oleh karena itu, penerapan SOP yang diusulkan diharapkan dapat menjadi pedoman baku dalam pelaksanaan pelayanan, menciptakan keseragaman prosedur kerja, meningkatkan efektivitas pengawasan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan STID secara berkelanjutan.
3. KSOP Utama Tanjung Priok disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi yang telah digunakan dalam pelayanan PMKU dan STID. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan integrasi data antar sistem, serta penyediaan dukungan teknis yang memadai apabila terjadi gangguan sistem. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik, teknologi informasi, dan administrasi logistik juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar petugas mampu beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan pelayanan. Dengan dukungan teknologi dan

kemampuan sumber daya manusia yang memadai, pelayanan STID diharapkan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.