

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan pelayanan barang sudah diatur oleh UU No 17 Tahun 2008 bahwa semua jasa yang ada di PT.Pelindo II, termasuk jasa barang merupakan jasa yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan sejauh ini sudah dijalankan dengan baik oleh petugas PT.Pelindo II sesuai dengan bidangnya, guna mensejahterakan pengguna jasa barang. Layanan kegiatan bongkar muat barang yang dilakukan setiap hari ini sudah berjalan dengan produktivitas yang tinggi sehingga efektifitas dan efisiensi layanan dapat berwujud. Hal ini tidak luput dari pihak PT.Pelindo sendiri yang memiliki kebutuhan untuk memastikan keberhasilan karyawannya dengan merencanakan dan mengembangkan karir mereka melalui penyelenggaraan berbagai kegiatan pelatihan yang berstruktur dan berkelanjutan. Namun kenyataannya masih ada saja petugas PT.Pelindo II yang tidak cepat tanggap dalam menerima keluhan dari pengguna jasa barang, dikarenakan sebagian petugasnya yang tidak menjalankan kinerjanya tidak sesuai dengan *job descriptionnya*. Jelas, ini merugikan bagi perusahaan, akibatnya kegiatan bongkar muat barang bisa terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang, apabila kinerja pegawai PT.Pelindo masih tidak cepat tanggap dalam menerima keluhan dari pengguna jasa barang.

2. a. Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan pelayanan barang adalah:
  - (1) Mendatangkan income yang lebih besar dan meningkatkan perdagangan.
  - (2) Fasilitas dan Infrastruktur yang baru.
  - (3) Peningkatan kemampuan operasional karyawan.
  - (4) Reklamasi peluasan lahan laut agar segera terlaksana supaya kegiatan bongkar muat barang lebih optimal.
  - (5) Sarana dan Prasarana yang mendukung jalannya kegiatan bongkar muat barang.
- b. Faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan pelayanan barang adalah:
  - (1) Anggaran yang di dapat dari kegiatan bongkar muat barang masih belum tetap sasaran.
  - (2) Masih diperlukan edukasi dan sosialisasi yang tepat kepada para pengguna jasa barang dalam kegiatan bongkar muat barang sehingga dapat memahami maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut.
  - (3) Komitmen untuk berperilaku sesuai tujuan kebijakan penting dimiliki oleh aparat pelaksana.
  - (4) Masih kurangnya luas lahan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang agar tidak terjadi *loading*.
  - (5) Banyaknya jalan yang berlubang di area Pelabuhan Indonesia II Cabang Cirebon.

3. Upaya-Upaya yang dilakukan
  - a. Implementasi Kebijakan Pelayanan Barang di PT Pelindo II Cabang Cirebon pada bagian komunikasi yang terjadi antara PT Pelindo II dengan para pengguna jasa barang adalah melalui poster-poster tentang pelayanan barang dan menyampaikan surat undangan pemberitahuan kepada para pengguna jasa barang agar dapat berpartisipasi dalam melakukan kegiatan bongkar muat barang lebih baik lagi, guna meningkatkan pelayanan barang yang ada di dalam Pelabuhan Cirebon. Namun, walaupun sudah melakukan cara tersebut, kenyataannya masih banyak para pengguna jasa barang yang tidak mengetahui tentang kebijakan pelayanan barang dikarenakan perilaku pengguna jasa barang yang seakan-akan tidak peduli dengan adanya kebijakan tersebut serta cara penyampaian yang kurang optimal seperti sosialisasi langsung ke lapangan untuk melihat pengguna jasa barang melakukan kegiatan antara komunikator dan komunikan baik secara kelompok maupun individual.
  - b. Bagian sumber daya peralatan yang mendukung jalannya kegiatan operasional PT Pelindo II Cabang Cirebon sudah termasuk cukup dalam melakukan kegiatan bongkar muat barang. Walaupun sumber daya peralatan sudah termasuk cukup, tetapi masih ada perlu penambahan yaitu harus ada penambahan untuk perluasan reklamasi agar kapal berukuran besar bisa sandar dan melakukan bongkar muat tidak ada hambatan, sehingga pengguna jasa barang bisa menikmatinya dan para pengusaha juga dapat memanfaatkan Pelabuhan Cirebon.

- c. Kecenderungan karyawan dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan kecukupan karyawan serta loyalitas dalam bekerja masih ada kecenderungan karyawan dalam menjalankan kebijakan sesuai yang diberikan oleh Pelabuhan Indonesia II. Oleh karenanya kinerja karyawan lebih ditingkatkan lagi, guna memperlancar kegiatan bongkar muat barang agar SDM yang unggul dan kompeten dengan budaya kerja yang produktif, kreatif, serta dapat bergerak cepat dan tepat.
- d. Semua pelaksana dalam struktur birokrasi di PT Pelindo II Cabang Cirebon sudah melaksanakan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan job descriptionnya yang mereka terima demi terlaksananya tujuan perusahaan. Namun masih ada saja yang tidak menjalankan sesuai dengan tugasnya, karena beberapa petugas masih lalai dalam bekerja guna menerima keluhan dari pelanggan dan masih ada sebagian petugas juga yang masih bermalasan dalam melayani pengguna jasa bongkar muat barang.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian, dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Praktis**

- (1). Petugas PT Pelindo II perlu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para pengguna jasa barang dan apabila terjadi masalah harus diselesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang dihadapi

pengguna jasa barang, agar pengguna jasa barang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Pelindo II

- (2). Sebaiknya ada kebijakan pendamping berupa sosialisasi dan edukasi untuk pengguna jasa barang guna mendorong kegiatan bongkar muat tidak ada keterlambatan dalam mengirim barang.
- (3). Dilakukan pengawasan yang rutin agar tidak ada mitra PT Pelindo yang bekerjasama dengan pengguna jasa barang terhadap kegiatan bongkar muat barang.
- (4). Pemerintah harus mengambil langkah yang tepat untuk memperbaiki masalah yang serius ini, sebab dari tahun ke tahun belum ada perbaikan yang signifikan terhadap pengelolaan pelabuhan.

### **5.2.2 Saran Teoritis**

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dalam hal narasumber yang di wawancarai. Oleh karena itu, bagi yang hendak melakukan penelitian dengan menggunakan objek penelitian yang sama, diharapkan dapat lebih memperluas cakupan narasumber. Selain itu, diharapkan juga bagi yang hendak melakukan penelitian Pelayanan Barang, diharapkan dapat melakukan kajiannya dari permasalahan dan sudut pandang yang berbeda atau menggunakan variabel penelitian yang berbeda, sehingga nantinya akan memperluas pengetahuan bagi peneliti dan pembaca.