



Analisis Kualitas Pelayanan Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Jasa Kenavigasian Pada Kantor Vessel Traffic Service Merak Kementerian Perhubungan

Gunawan Trisna Wijaksana¹, Maulana Yusuf²

^{1,2}Department of Public Administration, Sultan Ageng Tirtayasa University, Indonesia

Article Info

Article history:

Received: November 26, 2025

Revised: November 28, 2025

Accepted: Desember 1, 2025

Keywords:

Public Service Quality

Non-Tax State Revenue

Vessel Traffic Service

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dirasakan, diamati, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, responsif, dan berkualitas. Pemungutan PNBP yang dilakukan oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari pelayanan publik, termasuk pada Kantor Vessel Traffic Service Merak (VTS Merak), yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Distrik Navigasi Kelas I Tanjung Priok dan berwenang melakukan pemungutan PNBP atas jasa kenavigasian. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti keterbatasan jumlah petugas pelayanan PNBP, keterlambatan penyelesaian layanan, serta kurangnya sosialisasi terkait prosedur dan mekanisme pengaduan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi PNBP pada Kantor Vessel Traffic Service Merak dengan menggunakan landasan teori kualitas pelayanan Cronin dan Taylor melalui model *SERVPERF* yang terdiri dari lima dimensi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi PNBP secara keseluruhan relatif baik, terutama pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, peningkatan masih diperlukan pada aspek dimensi *responsiveness* dan *tangibles*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi PNBP Kantor Vessel Traffic Service Merak sudah baik secara umum, namun perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan publik.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Gunawan Trisna Wijaksana,
Department of Public Administration,
Sultan Ageng Tirtayasa University,
Email: 6661200009@untirta.ac.id

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berbentuk kepulauan dengan luas lautan yang lebih besar jika dibandingkan luas daratannya dengan proyeksi sebesar dua pertiga luas wilayah Indonesia adalah lautan dan satu pertiga luas wilayah Indonesia adalah daratan. Berdasarkan data Badan Informasi Geospasial tahun (2023), Indonesia memiliki jumlah pulau sebanyak 13.466 buah pulau yang telah diidentifikasi, dengan penjelasan luas daratan seluas 1.922.570 *Km*², dan luas perairan seluas 3.257.483 *Km*². Dengan kondisi geografis tersebut menjadikan sarana transportasi perairan (kapal) menjadi salah satu transportasi utama di antara sarana transportasi lainnya dalam mendukung arus perdagangan serta globalisasi pada era seperti ini. Sebagai negara maritim, Indonesia memiliki potensi strategis untuk mengoptimalkan sektor transportasi laut. Pengembangan sistem pelayaran nasional yang efektif dan efisien tidak hanya dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah, tetapi juga memperkuat kedaulatan negara. Bagi negara berbentuk kepulauan, membangun visi maritim dapat diartikan sama saja seperti sedang membangun negara tersebut melalui optimalisasi potensi sumber daya nasional, yang dimiliki oleh negara kepulauan itu sendiri. (Marsetio, 2018).

Oleh sebab itu menciptakan serta menunjang keamanan dan keselamatan dalam dunia pelayaran menjadi salah satu bagian penting untuk mendukung terciptanya sistem pelayaran yang aman, efektif, dan efisien. Peran penting tersebut dilaksanakan oleh pemerintah melalui beberapa instansi yang berwenang dalam pelaksanaan kegiatan pelayaran diantaranya melalui peran kementerian dan Lembaga seperti Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Perhubungan Laut, Distrik Navigasi, dan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan guna menjamin keamanan dan keselamatan dalam dunia pelayaran. Lebih lanjut Upaya untuk menciptakan dan memberikan pelayanan keselamatan pelayaran, kepelabuhanan, dan perlindungan maritim yang baik tentu dapat terwujud melalui diterapkannya pemungutan penerimaan negara bukan pajak (PNBP) melalui kementerian atau lembaga terkait. Karena pada dasarnya pemerintah dalam melaksanakan program dan kegiatan tentu memerlukan adanya suatu anggaran. Kegiatan administrasi pemungutan PNBP yang dilakukan oleh instansi yang berwenang juga merupakan salah satu bentuk pelayanan publik kepada pihak terkait atau pengguna jasa terkhususnya. (Sinambela, 2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, pelayanan administrasi pemungutan PNBP jasa kenavigasian yang diselenggarakan oleh Kantor *Vessel Traffic Service* Merak sebagai unit pelaksana teknis di bawah Distrik Navigasi Kelas I Tanjung Priok menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik sendiri merupakan aspek yang dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh pengguna layanan. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Dwiyanto, 2006). Selanjutnya berdasarkan observasi awal dan wawancara awal dengan pihak pengguna jasa, menghasilkan penjelasan bahwa masih terdapat beberapa fenomena permasalahan yang berkaitan dengan proses pelayanan serta aspek-aspek dalam pelayanan yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 124 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Pada Distrik Navigasi Kelas I Tanjung Priok, yang diantaranya, **Pertama** jumlah pegawai yang bertugas sebagai petugas pelayanan pemungutan PNBP masih kurang dari segi kuantitas jika dibandingkan dengan jumlah permintaan pelayanan serta durasi jam operasional pelayanan selama 24 jam, yang didukung dengan rincian data jumlah pegawai sebagai berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Pegawai Kantor VTS Merak Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah
1	VTS <i>Manager</i>	1
2	VTS <i>Supervisor</i>	2
3	VTS Operator Telekomunikasi Pelayaran	11
4	Petugas Pelayanan PNB	2
5	Petugas Pengolah Data / Admin	1
6	Petugas Keamanan	4
7	Petugas Kebersihan	1
	Jumlah	22

(Sumber: Laporan Operasional VTS Merak Januari Tahun 2024, 2024)

Kedua, masih cukup sering ditemukan inkonsistensi atau keterlambatan dalam pemrosesan pelayanan, serta adanya rentang waktu tertentu pada jam operasional di mana proses pelayanan tidak berjalan secara efektif. Penilaian ini didasarkan pada perbandingan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 124 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada Distrik Navigasi Kelas I Tanjung Priok, yang menyatakan bahwa waktu standar untuk pemrosesan pelayanan pembayaran PNB adalah 30 menit. **Ketiga**, Masih kurang tersosialisasinya prosedur serta mekanisme pengaduan layanan PNB Jasa Kenavigasian yang sesuai dengan ketentuan standar operasional pelayanan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 124 tahun 2022. Sehingga pengaduan layanan secara online yang diberikan oleh mayoritas pengguna jasa hanya diberikan kepada pihak internal Kantor VTS Merak saja, hal tersebut masih belum sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengaduan layanan dalam standar operasional pelayanan. Pada standar operasional pelayanan, pengaduan layanan online dapat dilakukan oleh pengguna jasa melalui beberapa sarana yang diantaranya adalah seperti website Simadu.dephub.go.id serta nomor hotline 0811-1621-625 yang diperuntukan untuk pengaduan layanan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang serta berbagai fenomena permasalahan yang teridentifikasi melalui kegiatan observasi awal dan wawancara pendahuluan, penulis merasa perlu untuk melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap bagaimana proses pelayanan administrasi pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) jasa kenavigasian dilaksanakan oleh Kantor *Vessel Traffic Service* Merak sebagai salah satu unit pelaksana teknis di bawah Distrik Navigasi Kelas I Tanjung Priok. Dengan mempertimbangkan perannya yang strategis dalam mendukung kelancaran kegiatan kenavigasian, penulis tertarik menjadikan kualitas pelayanan administrasi PNB pada Kantor *Vessel Traffic Service* Merak sebagai fokus utama penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiono, 2021) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada paradigma penelitian post-positivisme atau enterpretif, metode ini digunakan untuk meneliti obyek yang ilmiah, dan penliti berperan sebagai instrument kunci. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka – angka, melainkan data yang didapatkan melalui naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan memo, serta dokumen resmi lainnya. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan harapan akan mendapatkan hasil penelitian mendalam, terperinci, jelas, akurat, dan sesuai guna memberikan saran serta solusi terhadap beberapa permasalahan yang ada pada pelayanan pemungutan PNPB jasa kenavigasian Kantor *Vessel Traffic Service* Merak. Definisi operasional dalam penelitian ini merujuk pada Kualitas Pelayanan Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Jasa Kenavigasian pada Kantor *Vessel Traffic Service* Merak yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional pada penelitian ini disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel. 2 Definisi Operasional

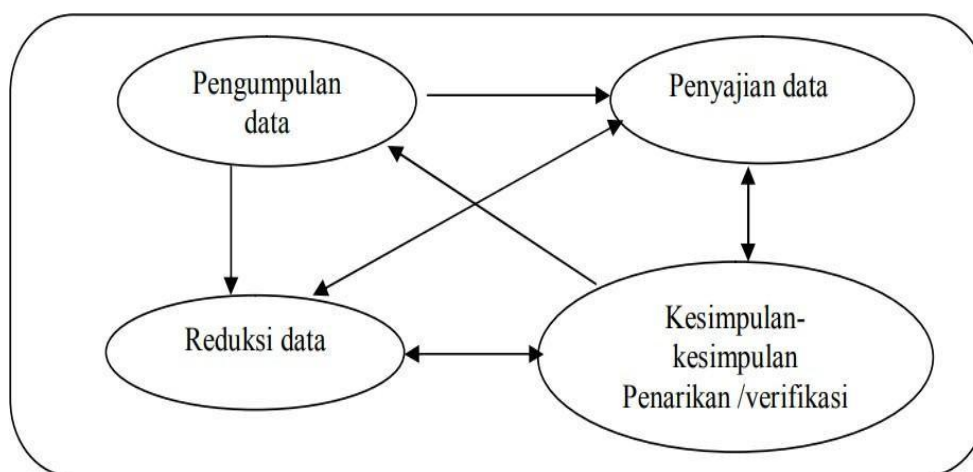
Fokus	Dimensi	Sub Dimensi
Kualitas Pelayanan Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Jasa Kenavigasian pada Kantor <i>Vessel Traffic Service</i> Merak Kementerian Perhubungan	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Standar pelayanan yang jelas 2. Memberikan pelayanan secara akurat
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. Pelayanan yang bertanggung jawab 2. Merespon setiap kebutuhan pengguna jasa 3. Kecepatan petugas dalam memproses pelayanan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Memiliki jaminan kepastian dalam pelayanan 2. Petugas dapat memberikan informasi yang sesuai dengan pelayanan 3. Memberikan kepastian dan rasa aman dalam pelayanan
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Keramahan dan kesopanan pegawai 2. Pelayanan yang tidak diskriminatif

	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai 2. Kerapihan dan kedisiplinan Penampilan pegawai 3. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan
--	---	---

(Sumber: Peneliti, 2024)

Berdasarkan Tabel 2, pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dikembangkan oleh Cronin dan Taylor dalam model *SERVPERF* (dalam dalam Aditya Wardhana, 2024) yang terdiri dari dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati), serta dimensi *tangibles* (bukti fisik). Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, serta studi dokumen. Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap 8 *key informan* yang berkaitan secara langsung dengan proses pelayanan PNBP jasa kenavigasian Kantor *Vessel Traffic Service* Merak untuk mengetahui pengalaman serta penilaian mengenai proses pelayanan administrasi pembayaran PNBP jasa kenavigasian itu sendiri. Selanjutnya untuk teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana, 2014), yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, atau sejenisnya, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Gambar 1. Model Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana (2014)



(Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana, 2014)

Uji keabsahan data dilakukan dengan member check, serta teknik triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara antar informan secara menyeluruh, hasil observasi yang telah dilakukan, dan hasil dokumentasi yang telah didapat. Sehubungan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif maka yang bertindak sebagai instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri, Instrumen penelitian diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah didapatkan mengenai Kualitas Pelayanan Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Jasa Kenavigasian pada Kantor *Vessel Traffic Service* (VTS) Merak Kementerian Perhubungan dengan model kualitas pelayanan *SERVPERF* Cronin dan Taylor, menghasilkan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan PNBP pada Kantor *Vessel Traffic Service* Merak menunjukkan capaian yang baik pada dimensi *reliability* atau keandalan. Pelaksanaan pelayanan telah memenuhi ketentuan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 124 Tahun 2022, terutama dalam aspek standar pelayanan yang jelas, di mana mayoritas agen pelayaran mengaku telah memahami alur pelayanan yang berlaku. Meskipun demikian, sosialisasi terkait prosedur dan mekanisme pengaduan layanan online masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kecenderungan pengguna jasa yang masih menyampaikan pengaduan secara langsung kepada petugas atau pimpinan kantor, alih-alih melalui sistem resmi seperti website simadu.dephub.go.id yang seharusnya menjadi sarana pengaduan terintegrasi. Pada aspek ketepatan dan keakuratan pelayanan, mayoritas agen pelayaran menilai bahwa petugas telah memberikan informasi yang sesuai, tepat, dan membantu ketika terjadi kendala. Kepala Kantor *Vessel Traffic Service* Merak juga menegaskan bahwa pemahaman teknis merupakan kompetensi wajib bagi petugas PNBP, mencakup kemampuan penggunaan sistem hingga verifikasi dokumen persyaratan.

Namun demikian, permasalahan masih ditemukan pada aspek ketepatan waktu pelayanan. Inkonsistensi durasi pemrosesan layanan kerap terjadi pada waktu-waktu tertentu sehingga belum sepenuhnya memenuhi standar waktu 30 menit sebagaimana diatur dalam SOP pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas PNBP turut menjadi faktor penghambat, mengingat pelayanan harus berlangsung selama 24 jam mengikuti operasional pelabuhan. Kondisi ini menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi dan berpotensi memengaruhi efektivitas serta konsistensi kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, aspek keandalan pelayanan PNBP *Vessel Traffic Service* Merak telah berjalan dengan baik, namun masih membutuhkan peningkatan terutama dalam ketepatan waktu pelayanan, optimalisasi mekanisme pengaduan, dan penambahan jumlah petugas untuk menjaga stabilitas mutu pelayanan.

2. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan PNBP di Kantor *Vessel Traffic Service* Merak pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menunjukkan hasil yang bervariasi namun cenderung masih cukup banyak aspek-aspek yang menunjukkan capaian yang belum begitu baik atau optimal. Pada aspek petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian yang sudah cukup baik dalam hal kesiapan petugas membantu pengguna layanan. Mayoritas agen pelayaran menyampaikan bahwa petugas selalu responsif dalam memberikan informasi dan klarifikasi ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan. Mereka juga menyatakan bahwa petugas mudah ditemui selama jam operasional dan sigap merespons pertanyaan terkait pelayanan. Namun, pada aspek tanggung jawab terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, para agen pelayaran menilai bahwa petugas belum sepenuhnya konsisten. Proses pelayanan kerap berlangsung cepat pada waktu

tertentu, tetapi sering pula mengalami keterlambatan, terutama pada rentang waktu tengah malam hingga dini hari.

Pada sub dimensi respons terhadap kebutuhan pengguna, ditemukan bahwa permintaan pelayanan pembayaran PNBPN melalui sistem INAPORTNET (*Indonesian Port Integration System*) atau SIMPONI (Sistem Informasi PNBPN Online) sering kali diproses dengan lambat sehingga mengganggu kelancaran operasional agen pelayaran, khususnya saat mereka dikejar waktu untuk proses *clearance out* kapal dan pengurusan dokumen lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan berlangsung selama 24 jam, tidak seluruh rentang waktu operasional berjalan efektif. Selanjutnya, pada aspek kecepatan petugas dalam memproses pelayanan, data penelitian menunjukkan masih adanya inkonsistensi waktu penyelesaian. Beberapa agen pelayaran menjelaskan bahwa permintaan pelayanan yang telah diajukan kerap tidak segera diproses sehingga mereka harus berkali-kali menghubungi hotline kantor *Vessel Traffic Service* Merak untuk meminta percepatan. Meskipun rata-rata durasi pelayanan berada pada kisaran 10–15 menit, tidak jarang proses memakan waktu hingga lebih dari 30 menit.

Keterlambatan ini berdampak langsung pada kelancaran administrasi yang diperlukan agen pelayaran, terutama ketika bukti pembayaran PNBPN dibutuhkan segera untuk pengurusan surat persetujuan berlayar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Secara keseluruhan, dimensi *Responsiveness* dalam pelayanan PNBPN di *Vessel Traffic Service* Merak menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap responsif terhadap keluhan dan pertanyaan pengguna jasa, namun masih terdapat kelemahan dalam konsistensi waktu pemrosesan serta efektivitas pelayanan pada jam tertentu. Kondisi ini menjadikan sub dimensi kecepatan pelayanan sebagai aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan lebih lanjut.

3. Dimensi Assurance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *assurance*, kualitas pelayanan administrasi pembayaran PNBPN di Kantor *Vessel Traffic Service* Merak berada pada kategori baik, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 124 Tahun 2022, yakni 10–15 menit dengan batas maksimal 30 menit, belum terimplementasi secara optimal karena masih sering terjadi keterlambatan dan inkonsistensi pemrosesan, terutama pada jam-jam tertentu. Sebaliknya, aspek kepastian tarif dinilai telah berjalan dengan baik. Informasi mengenai besaran tarif PNBPN disampaikan secara jelas dan sesuai ketentuan, sehingga memberikan kepastian bagi pengguna jasa. Pelayanan juga dinilai bebas dari praktik gratifikasi, didukung oleh penerapan kebijakan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), serta komitmen internal pegawai dalam menjaga integritas pelayanan.

Dalam hal penyampaian informasi, petugas pelayanan dinilai selalu berusaha membantu dan responsif, terutama ketika memberikan penjelasan terkait kendala, alur pelayanan, serta dokumen persyaratan PNBPN. Pengguna jasa menyampaikan bahwa petugas selalu membantu memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami. Namun pada aspek pemberian kepastian dan rasa aman dalam pelayanan masih terdapat aspek yang dinilai kurang optimal, khususnya terkait tanggung jawab petugas dalam menjaga ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun terdapat dukungan petugas keamanan selama jam pelayanan, pola keterlambatan dan variasi waktu proses pelayanan menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, dimensi

assurance sudah menunjukkan kinerja yang baik terutama pada aspek kepastian tarif, kejelasan informasi, dan integritas pelayanan.

4. Dimensi *Empathy*

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh para agen pelayaran selaku informan penelitian, pada aspek keramahan petugas pelayanan menunjukkan kinerja yang baik. Penilaian tersebut didasarkan pada pengalaman langsung para agen saat melakukan pengurusan administrasi pembayaran PNBP di Kantor *Vessel Traffic Service* Merak, di mana petugas dinilai konsisten menampilkan sikap ramah dan profesional. Temuan serupa juga terlihat pada aspek sopan santun petugas. Seluruh informan menyampaikan bahwa petugas secara konsisten menunjukkan perilaku sopan, menghormati pengguna jasa, serta menjaga etika komunikasi selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi etika pelayanan telah diimplementasikan secara baik dalam interaksi sehari-hari antara petugas dan pengguna jasa.

Pada subdimensi pelayanan yang tidak diskriminatif, hasil penelitian memperlihatkan bahwa petugas pelayanan administrasi PNBP memberikan perlakuan yang setara kepada seluruh agen pelayaran tanpa menunjukkan adanya perbedaan pelayanan. Informan menyatakan bahwa selama melakukan pengurusan administrasi, mereka tidak pernah mengalami atau mendengar adanya perlakuan diskriminatif yang menguntungkan atau merugikan pihak tertentu. Temuan ini mengindikasikan bahwa prinsip keadilan dan kesetaraan telah diterapkan secara konsisten oleh petugas dalam seluruh proses pelayanan. Selanjutnya, dalam aspek kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada pengguna jasa, data penelitian menunjukkan penilaian yang positif.

Lebih lanjut mayoritas informan mengungkapkan bahwa petugas mampu memberikan jawaban yang jelas, relevan, dan mudah dipahami ketika menerima pertanyaan, khususnya dari agen pelayaran yang belum sepenuhnya memahami prosedur atau persyaratan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang memadai untuk mendukung efektivitas pelayanan. Secara keseluruhan, subdimensi ini memperlihatkan bahwa kualitas interaksi petugas dengan pengguna jasa telah berjalan dengan baik dan mendukung terciptanya pelayanan yang responsif serta informatif.

5. Dimensi *Tangibles*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* secara umum dinilai cukup baik, meskipun beberapa aspek masih memerlukan perbaikan. Pada subdimensi sarana dan prasarana, kualitas peralatan pelayanan PNBP dinilai memadai. Informan menyatakan bahwa perangkat komputer dan fasilitas kerja petugas masih berfungsi baik karena merupakan unit inventaris baru yang mendukung proses pelayanan berbasis sistem. Namun demikian, kendala jaringan masih menjadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kelancaran operasional. Berbeda dengan kondisi sarana kerja petugas, fasilitas ruang tunggu pelayanan memperoleh penilaian yang kurang optimal. Mayoritas agen pelayaran menilai bahwa kursi atau sofa sudah tidak layak dan perlu diganti, dinding ruang tunggu memerlukan perbaikan dan pengecatan ulang akibat kerusakan atau jamur, dan unit pendingin udara (AC) dinilai tidak berfungsi optimal sehingga mengurangi kenyamanan pengguna jasa.

Gambar 2. Kondisi Salah Satu Dinding Pada Ruang Tunggu Pelayanan PNBP Kantor Vessel Traffic Service Merak



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Pada subdimensi kerapihan dan kedisiplinan penampilan pegawai, pelayanan dinilai sangat baik. Para informan menyatakan bahwa petugas selalu tampil rapi dan menjaga standar penampilan selama jam pelayanan. Baik pihak internal Kantor *Vessel Traffic Service* Merak maupun eksternal atau pihak agent pelayanan menilai bahwa penampilan pegawai merupakan elemen penting yang berdampak pada citra profesional kantor, sebagaimana juga ditekankan oleh Kepala Kantor *Vessel Traffic Service* Merak. Selain itu, kepatuhan petugas terhadap ketentuan penggunaan seragam mendapat penilaian positif, karena seluruh petugas dinilai konsisten memakai seragam sesuai jadwal dan aturan yang berlaku. Selanjutnya, pada subdimensi kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang kerja petugas PNBP dinilai cukup bersih dan tertata rapi berdasarkan pengalaman langsung para agen pelayanan. Namun, pada area ruang tunggu, sebagian besar informan kembali menyoroti perlunya peningkatan kualitas sarana prasarana, seperti penggantian kursi atau sofa serta penyediaan unit pendingin udara yang lebih layak agar kenyamanan pengguna jasa dapat terjaga.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan pemungutan PNBP jasa kenavigasian di Kantor *Vessel Traffic Service* Merak menggunakan model kualitas pelayanan Cronin dan Taylor, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori cukup baik. Empat dimensi utama, yaitu *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*, menunjukkan performa yang konsisten dan memenuhi harapan pengguna jasa, terutama dalam aspek ketepatan informasi, keandalan petugas, serta kemampuan komunikasi dalam proses pelayanan. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, khususnya pada dimensi *Responsiveness*, yang masih menunjukkan ketidakoptimalan dalam hal kecepatan dan konsistensi waktu pemrosesan pelayanan. Selain itu, pada dimensi *Tangibles*, kondisi sarana dan prasarana

terutama fasilitas ruang tunggu pelayanan dinilai kurang mendukung kenyamanan pengguna jasa dan perlu segera diperbaiki.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi pemungutan PNBP di Kantor *Vessel Traffic Service* Merak telah berjalan dengan cukup baik, upaya perbaikan atau peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, kualitas pengalaman pengguna jasa atau pihak agen pelayaran, serta kepuasan publik secara lebih menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) jasa kenavigasian pada Kantor *Vessel Traffic Service* (VTS) Merak berada pada kategori baik. Meskipun demikian, beberapa aspek pelayanan masih belum berjalan secara optimal. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurang tersosialisasinya prosedur dan mekanisme pengaduan layanan kepada pihak agen pelayaran, keterbatasan jumlah petugas pelayanan apabila dibandingkan dengan durasi jam operasional, masih terjadinya inkonsistensi atau keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan, serta kondisi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu yang dinilai belum memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi PNBP di Kantor *Vessel Traffic Service* (VTS) Merak pada prinsipnya telah memenuhi standar yang baik, namun tetap diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan publik secara menyeluruh.

REFERENSI

- Marsetio. 2018. *Mengembalikan Kejayaan Maritim Indonesia*. Cetakan I. Universitas Pertahanan Kawasan IPSC, Sentul – Sukahati Citeureup – Bogor.
- Sinambela, Lijan poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardhana, Aditya. 2024. *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eurika Media Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Adrianto, Sukri dkk. 2023. Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Jasa Kenavigasian Vessel Traffic Service (VTS) Pada VTS Dumai Berbasis Web. *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer*, 14 (2). 73-78. <http://dx.doi.org/10.36723/juri.v14i2.377>.
- Jumani & Herianto, Meyzi. 2022. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kapal Dalam Karantina Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. *Jurnal Niara*. 15 (2). 362-366. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.7388>.
- Pratama, Yusuf Wahyu. 2019. *Pengaruh Transisi Pelayanan Jasa Pelabuhan Dari Manual Ke Sistem INAPORTNET Terhadap Pengguna Jasa Di Pelabuhan Gresik*. Skripsi. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Snell, Jerry & Kamis, Yusuf. 2024. Implementasi Pelayanan INAPORTNET Terhadap Agen Pelayaran Pada Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Kelas II Saosio Wilayah Kerja Sofifi. *Garolaha Social Humaniora Journal*. 1 (2). 31-33.

Laporan Operasional *Vessel Traffic Service* Merak bulan Januari 2024.

Website Badan Informasi Geospasial. 2024. Data Geografis Negara Kepulauan Republik Indonesia. <https://geoportal.big.go.id/#/>. (Diakses 15 Juni 2024).