



## PERAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP OPTIMALISASI PELAYANAN ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA

Florentina Kristini, S.S.T.Pel., M.Pi

Instruktur MTL Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara

**Abstrak.** Pemerintah Indonesia membuka perwakilan pemerintahan dalam bidang transportasi melalui Atase Perhubungan di KBRI Singapura yang memberikan pelayanan publik bersertifikat ISO 9001:2008. Penerapan manajemen mutu pada pelayanan publik yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 Atase Perhubungan di Singapura perlu dievaluasi untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan yang berkaitan dengan kinerja staf fungsi perhubungan dalam upaya untuk mencapai sasaran mutu dan hambatan yang timbul dari penerapan sistem manajemen mutu merupakan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data primer dari sumber lisan berupa narasumber dari Atase Perhubungan, asisten Atase Perhubungan dan pelaut Indonesia yang menggunakan pelayanan administrasi di Atase Perhubungan. Sedangkan untuk data sekunder dari sumber tertulis berupa buku dan dokumen milik perusahaan/agen pelayaran dan Atase Perhubungan. Data – data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dikumpulkan dan dianalisis dengan cara mereduksi data tersebut untuk kemudian disajikan dalam bentuk data yang sudah dianalisa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam penerapan sistem manajemen mutu yakni peningkatan jumlah pelayanan namun belum menjamin kepuasan pelanggan karena masih terdapat kesalahan pengerjaan dokumen karena terbatasnya staf dan terbatasnya waktu pengerjaan serta hambatan lain yang timbul selama penerapan sistem manajemen mutu. Dengan melihat hasil penelitian di atas maka sebaiknya Atase Perhubungan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan meliputi peningkatan kerjasama dengan agen perusahaan pelayaran, penambahan *counter* pelayanan dan jumlah staf operasional yang sesuai dengan kompetensinya, koordinasi antar Atase Perhubungan terkait dengan persyaratan pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian di masa mendatang sekaligus dapat digunakan untuk mengetahui hasil dari penerapan sistem manajemen mutu secara berkala.

**Kata kunci:** ISO 9001:2008, optimalisasi, pelayanan publik, sistem manajemen mutu

### A. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional dilaksanakan secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah, bertahap dan berlanjut untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang lebih maju. Pembangunan nasional erat hubungannya dengan kegiatan ekonomi dan sebagai pendukung kegiatan ekonomi, sarana dan prasarana transportasi harus lebih diperhatikan. Namun tidak cukup hanya mengandalkan sarana dan prasarana transportasi yang baik, sumber daya manusia di bidang transportasi yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah juga ikut berperan dalam perwujudan pembangunan nasional.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008<sup>1)</sup> tentang Pelayaran mengatur bahwa sumber daya manusia di bidang transportasi laut wajib memiliki dan harus menjaga kompetensinya selama yang bersangkutan masih menjalankan profesinya. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di bidang transportasi laut dituntut untuk memenuhi

\*Florentina Kristini

persyaratan baik secara kompetensiaupun dokumen kenegaraan. Untuk dapat menangani pekerjaan yang berkaitan dengan transportasi laut dan permasalahan pelaut di luar negeri, pemerintah membuka perwakilan di negara-negara lain untuk memperlancar arus transportasi laut. Perwakilan pemerintah dalam bidang transportasi tersebut adalah Atase Perhubungan, yang berada dalam naungan Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI).

Beberapa awak kapal dari kapal yang sedang berlabuh, akan membutuhkan pelayanan dalam pemenuhan persyaratan atau kelengkapan dokumen negara. Kemudian pemerintah dengan perwakilan di negara asing yang ditunjuk akan melakukan pelayanan terhadap kapal dan pelaut yang singgah dipelabuhan negara tersebut. Melayani kebutuhan sertifikasi kapal, dokumen pelaut dan menyelesaikan masalah pelaut Indonesia. Mengingat tujuan utama dari perwakilan negara adalah untuk mempermudah proses pelayanan dokumen yang sangat diperlukan oleh kapal yang singgah, maka perwakilan dituntut untuk benar-benar membantu WNI yang membutuhkan pelayanan jasa. Guna meningkatkan kinerja pelayanan publik maka Atase Perhubungan KBRI Singapura menetapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 sebagai pedoman dalam menerapkan pelayanan. Permasalahan yang muncul sebelum penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 antara lain proses pelayanan kepelautan yang membutuhkan waktu yang lama, kesalahan dalam pengurus dokumen pelaut, sistem pelayanan yang tidak efektif, proses antrian yang Panjang dan perizinan kapal *yacht* yang proses birokrasinya terlalu panjang. Dari permasalahan-permasalahan yang dipaparkan, perlu kajian mengenai peran sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap optimalisasi pelayanan Atase Perhubungan di KBRI Singapura.

## B. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini berlangsung sekitar 10 bulan terhitung dari tanggal 1 Agustus 2011 hingga 9 Juni 2012. Adapun tempat penelitian dilakukan di Kantor Atase Perhubungan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah riset lapangan dengan mengadakan observasi langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan pada saat penulis melaksanakan praktek kerja darat di fungsi perhubungan KBRI Singapura. Objek penelitian dan pengumpulan data dilakukan di fungsi perhubungan KBRI namun penulis hanya memfokuskan pada sistem pelayanan KBRI Singapura dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap pelayanannya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara yakni metode wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan

antara penulis dengan responden yakni Atase Perhubungan, Asisten Atase Perhubungan dan pelaut yang tergabung dalam Pelaut Bhinneka Tunggal Ika (PBTI) sebagai organisasi pelaut Indonesia. Sedangkan metode observasi dengan jenis observasi partisipan yang dimana peneliti melibatkan diri dalam kehidupan sosial sehari-hari di lokasi penelitian yakni partisipan aktif yang terlibat langsung. Pengumpulan data sekunder dengan studi dokumenter dan riset kepustakaan.

Prinsip pokok teknik analisis kualitatif ialah mengolah dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna. Prosedur analisa data kualitatif dibagi menjadi 5 (lima) langkah, yaitu: (1) mengorganisasi data, cara ini dilakukan dengan membaca berulang kali data yang ada sehingga peneliti dapat menemukan data yang sesuai dengan penelitiannya dan membuang data yang tidak sesuai; (2) membuat kategori, menentukan tema dan pola yang mana penulis menentukan kategori yang merupakan proses yang cukup rumit karena peneliti harus mampu mengelompokkan data yang ada ke dalam suatu kategori dengan tema masing-masing sehingga pola keteraturan data menjadi terlihat secara jelas; (3) menguji permasalahan yang muncul dengan menggunakan data yang ada, setelah proses pembuatan kategori maka peneliti melakukan pengujian kemungkinan berkembangnya suatu permasalahan dan mengujinya dengan menggunakan data yang tersedia; (4) mencari eksplanasi alternatif data, yang mana peneliti memberikan keterangan yang masuk akal terhadap data yang ada dan peneliti harus mampu menerangkan data tersebut didasarkan pada hubungan logika makna yang terkandung dalam data tersebut; (5) menulis laporan, dalam hal ini penulis menuliskan hasil laporan dan mampu menuliskan kata, frasa dan kalimat serta pengertian secara tepat yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan data dan hasil analisisnya.

Penelitian ini menggunakan menggunakan 3 macam metode analisa data menurut (Miles dan Huberman, 1992)<sup>21</sup>: (1) Reduksi Data, reduksi data dapat didefinisikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan; (2) Penyajian Data, penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil suatu tindakan; (3) Menarik Kesimpulan/Verifikasi Menarik simpulan merupakan kemampuan seorang peneliti dalam menyimpulkan berbagai temuan data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Visi dan Misi

Visi KBRI Singapura sesuai dengan Rencana Strategis Tahun 2006 - 2009 adalah “Membina dan mengembangkan hubungan bilateral Indonesia- Singapura yang erat, produktif, seimbang dan salingmenguntungkan”.

Misi KBRI Singapura adalah:

- a. Meningkatkan hubungan Indonesia-Singapuraberdasarkan prinsip saling menghormati dan saling menguntungkan, dan memantapkan dukungan Singapura bagi upaya memelihara persatuan, kesatuan dan keutuhan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Membina dan memperkuat komunikasi politik yang kondusif bagi hubungan Indonesia-Singapura dan bagi upaya penyelesaian bilateral *pending issues*.
- c. Menggali dan mengembangkan kerjasama ekonomi, khususnya di bidang perdagangan, investasi dan pariwisata dengan memanfaatkan posisi strategis Singapura sebagai pusat jasa di kawasan (jasa keuangan, perdagangan, perhubungan dan komunikasi). Dalam rangka penempatan TKI akan dilakukan analisis pasar tenaga kerja asing di Singapura sebagai bahan masukan untuk rekrutmen calon TKI.
- d. Mengembangkan hubungan kerjasama sosial budaya untuk meningkatkan saling pengertian dan citra positif Indonesia, terutama kerjasama di bidang pendidikan, kebudayaan, pengembangan SDM dan kerjasama antar generasi muda.
- e. Meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan WNI dan BHI agar lebih prima, ramah, cepat, murah dan berpihak padakepentingan WNI dan BHI.
- f. Benah diri dalam rangka peningkatan kinerja, tertib manajemen dan profesionalisme SDM sehingga mampu mendukung pencapaian visi dan misi KBRI Singapura.

Dalam rangka menunjang kebijakan mutu Atase Perhubungan KBRI Singapura, telah ditetapkan sasaran mutu tahun 2009 sebagai berikut :

- a. Waktu penyelesaian pelayanan Sijil Naik-Turun (Sign-On Sign-Off) Pelaut adalah 1 (satu) hari kerja.
- b. Standar gaji ABK minimum S\$ 350.
- c. Data Pelaut Indonesia yang bekerja di Singapuradi atas 75%.

### 2) Tugas dan Tanggung Jawab

Atase Perhubungan bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu yang dilaksanakan oleh instansi. Mempunyai tugas pokok mewakili kepentingan Kementerian Perhubungan dalam pelaksanaan hubungan kerjasama bilateral, regional dan multilateral di bidang

transportasi. Sesuaidengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 37 Tahun 2007<sup>31</sup>, tugas dan fungsi Atase Perhubungan adalah: a) penyusunan rencana danprogram kerja serta anggaran tahunan (RKA-KL);

b) perwakilan Kementerian Perhubungan dalam memperjuangkan kepentingan nasional di bidang transportasi di Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional;

c) peningkatan dan koordinasi hubungan serta kerjasam dengan Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional atau berbagai instansi/lembaga terkait di bidang transportasi;

d) pelaporan pelaksanaan tugas serta analisis dan rekomendasi yang berkaitan dengan bidang transportasi di Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional;

e) pelaporan pertanggungjawaban keuangan dan aset secara berkala kepada Kementerian Perhubungan;

f) pelaksanaan tugas secara proaktif sesuai dengan arahan Pimpinan Kementerian Perhubungan dan/atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri;

g) mengikuti dan mempelajari situasi Negara Penerima/Negara Akreditasi serta mengadakan observasi di bidang transportasi dalam upaya peningkatan kerjasama di bidang transportasi;

h) mengikuti kegiatan pada Badan dan Lembaga Internasional dan/atau Regional serta Asosiasi/Organisasi Internasional yang terkait dengan pengaturan atau memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi, antara lain *World Trade Organization (WTO)*, *Asia Pasific Economic Cooperation (APEC)*, *International Maritime Organization (IMO)*, *Association of South East Asian Nation (ASEAN)*.

i) melakukan koordinasi, fasilitasi dan perlindungan serta promosi terhadap kegiatan/usaha bidang transportasi Indonesia di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi. j) membantu memfasilitasi proses penyelesaian perjanjian di bidang transportasi antara Negara Penerima/Negara Akreditasi dengan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. k) memberikan bantuan pelayanan pengurusan *flightapproval*, *overfly permit* dan *landing permit* pesawatIndonesia yang melintas atau mendarat di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi. l) atas nama Perwakilan Republik Indonesia di Negara Penerima/Negara Akreditasi, mengeluarkan sertifikat sementara bagi kapal berbendera Indonesia berdasarkan hasil laporan yang dilakukan oleh Pemeriksa Keselamatan Kapal (*Marine Inspector*);

m) membantu proses *clearance* bagi kapal dan pesawat non militer Negara Penerima/Negara Akreditasi yang akan memasuki wilayah territorial Negara Indonesia; m) berpartisipasi aktif di dalam menangani masalah pelaut Indonesia yang bekerja pada perusahaan pelayaran internasional, yang masuk keagenan Negara Penerima/Negara Akreditasi; n) secara koordinatif membantu penanganan kapal berbendera Indonesia yang mengalami musibah,

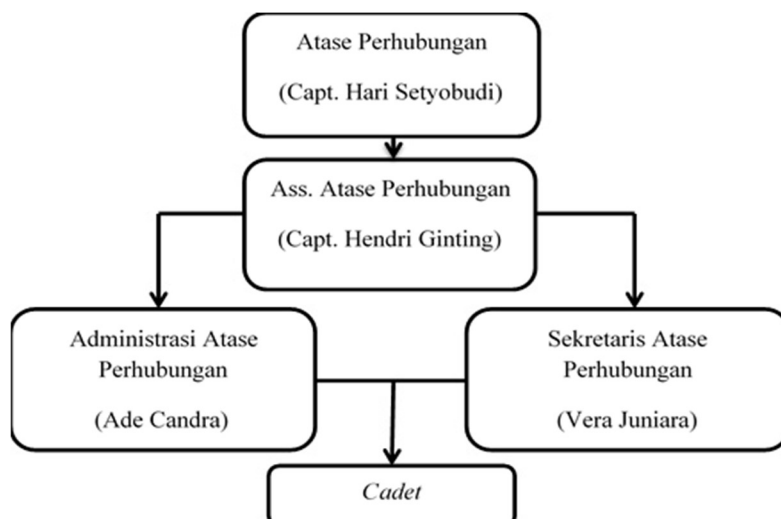
kecelakaan atau gangguan teknis operasional selama melakukan pelayaran internasional di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi.

Sedangkan tugas Asisten Atase Perhubungan adalah membantu Atase Perhubungan dalam melaksanakan kewajibannya. Asisten Atase Perhubungan juga bertanggung jawab terhadap pelaporan keuangan dan asset secara berkala kepada Atase Perhubungan.

Sekretaris mempunyai tugas sebagai berikut: a) menyelenggarakan kegiatan komunikasi yang meliputi *telephone, faksimile, telex, telegram, e-mail* dan lain-lain; b) mengetik/membuat dokumen yang diperlukan; c) menyelenggarakan pencatatan dan pengarsipan secara sistematis dokumen serta surat, baik yang dikirim maupun diterima, termasuk menyelenggarakan pengiriman/penyampaian surat dinas ke alamat yang dituju; d) mengatur penggunaan ruangan kantor beserta fasilitasnya, termasuk menjaga keamanan, kebersihan dan keamanan kantor; e) mempersiapkan sarana perjalanan dinas kantor dan staf lainnya serta tamu yang meliputi pengadaan tiket, akomodasi, transportasi dan SPJ; f) menyimpan dan memelihara dokumen yang penting; g) mengontrol persediaan blanko dan lain-lain.

Staf administrasi mempunyai tugas sebagai berikut: a) membuat rancangan laporan keuangan; b) membuat rancangan laporan permohonan keuangan kepada Dinas Perhubungan; c) bertanggung jawab atas sarana kegiatan kantor cabang dan alat-alat rumah tangga kantor termasuk pemeliharaan gedung, kendaraan dan peralatannya; d) menangani administratif ketenaga kerjaan kantor cabang termasuk menghitung dan menyiapkan daftar gaji atau upah lembur; merencanakan uang saku bagi Taruna Praktek; e) sebagai penyalur dana/keuangan kepada setiap komponen yang membutuhkan sesuai arahan Atase Perhubungan.

Kadet atau taruna praktek darat mempunyai tugas sebagai berikut: a) membantu para staff dalam melaksanakan tugasnya; b) melayani pelaut yang akan mengurus dokumen; c) membuat laporan jumlah pelayanan per hari; d) memasukan data pelaut ke *database* Atase Perhubungan.



Gambar 1. Struktur Organisasi Fungsi Perhubungan

### 3) Kinerja Staf Fungsi Perhubungan

Sistem Manajemen Mutu ISO di KBRI Singapura disiapkan oleh Lefianna Hartati Ferdinandus, SH, LLM selaku *Management Representative* dan disetujui oleh Drs. Wardana selaku Duta Besar RI Luar Biasa dan Berkuasa Penuh yang telah disahkan pada tanggal 20 Desember 2008<sup>41</sup>. Dengan pengesahkan Sistem Manajemen Mutu ISO tersebut maka berlaku sistem pelayanan yang baru sesuai Sasaran Mutu. Di dalam penelitian ini penulis menemukan adanya perbedaan yang signifikan pada pelayanan Fungsi Perhubungan sesudah diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Perbedaan itu dapat dilihat dari jumlah pelayanan yang meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan database Fungsi Perhubungan jumlah pelayanan tahun 2008 sebanyak 5435 (*sign on*), 303 (*sign off*), 1291 (*extention*), 470 (*renewal*). Jumlah ini sangat jauh jika dibandingkan dengan pelayanan yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yakni sebanyak 8130 (*sign on*), 2987 (*sign off*), 1776 (*extention*), 1776 (*renewal*). Peningkatan pelayanan dapat dilihat pada tabel 1<sup>51</sup>.

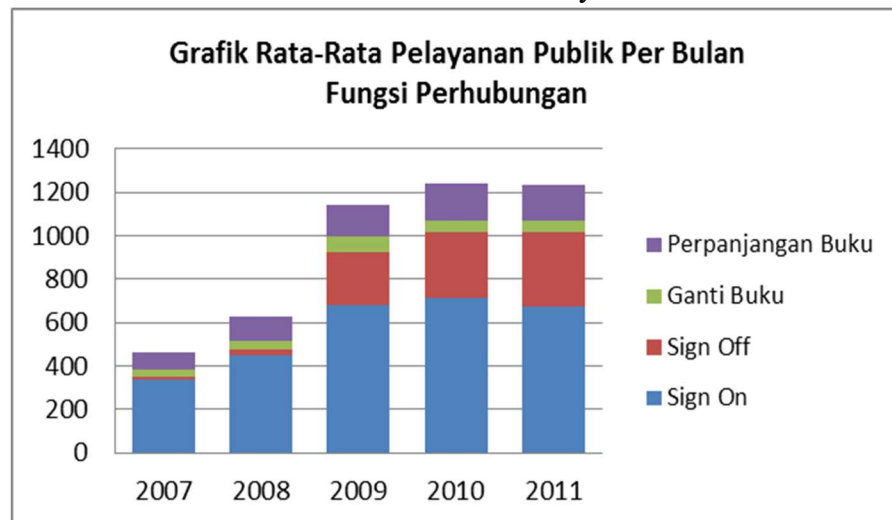
Tabel 1. Data Kegiatan Pelayanan Publik

Kegiatan	2007	2008	2009	2010	2011
Sign On	339	453	678	714	671
Sign Off	14	25	249	300	342
Ganti Buku	31	39	69	56	57
Perpanjangan Buku	78	108	148	171	164

Tabel 2. Data Kegiatan Pelayanan Publik

Kegiatan	2007	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
Sign On	339	453	134	678	150	715	106	671	94
Sign Off	14	25	187	249	986	300	120	342	114
Ganti Buku	31	39	128	69	176	56	82	57	102
Perpanjangan Buku	78	108	137	148	138	174	117	164	94

Gambar 2. Presentase Kenaikan Pelayanan Publik



Peningkatan pelayanan berarti peningkatan konsumen yang harus dilayani setiap harinya. Hal ini menuntut staf operasional untuk mampu bekerja lebih cepat agar sasaran mutu tercapai mengingat Fungsi Perhubungan KBRI Singapura memberikan waktu pelayanan sivil naik/turun pelaut selama 1 (satu) hari kerja. Keterbatasan waktu pelayanan terkadang menyebabkan kesalahan dalam pengerjaan dokumen. Banyaknya konsumen dan terbatasnya staf KBRI mengakibatkan antrian semakin panjang. Pelayanan umum hanya dilayani oleh dua staf yang tidak difokuskan untuk memberikan pelayanan bagi pelaut saja. Kesalahan seringkali dijumpai pada penyetakan dalam dokumen yang dilakukan pembenaran dengan cara dicoret dan ditulis tangan, kemudian dibubuhistempel KBRI Singapura. Hal ini tentunya merusak kerapian dokumen dan menyimpang dari tujuan awal penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Selain sistem manajemen mutu yang perlu dipenuhi, standar operasional prosedur yang harus diperhatikan. Atase Perhubungan KBRI menerima standar operasional dengan menggunakan minimal 6 orang staf operasional untuk membantu tugas atase Perhubungan, yang terdiri dari: Sekretaris Atase Perhubungan, dengan kualifikasi pendidikan minimal



Diploma III Sekretaris; Staf Administrasi Atase Perhubungan, dengan kualifikasi pendidikan minimal S1 Ekonomi; Dua orang Staf Pelayanan Dokumen Pelaut, dengan kualifikasi pendidikan minimal Diploma IV Ketatalaksanaan Angkutan Laut; Staf Pelayanan Dokumen Kapal, dengan kualifikasi pendidikan S1 dan mempunyai Ijazah Kompetensi Kepelautan; *Marine Inspector*, dengan kualifikasi pendidikan S1 dan mempunyai Ijazah Kompetensi Kepelautan minimal ANT-3. Namun kenyataan yang diamati dan diteliti Penulis, hanya terdapat dua Pejabat (*Home Staff*) dan dua staf operasional (*Local Staff*) yakni sebagai Sekretaris Atase Perhubungan dan Staf Administrasi Perhubungan. *Home Staff* adalah pegawai yang ditunjuk langsung oleh Kementerian Perhubungan, penempatan, pemindahan dan penggantian staf tersebut telah sesuai dengan kompetensi Kementerian Perhubungan dan diatur oleh Peraturan Pemerintah. *Home staff* memegang posisi penting dalam instansi seperti Atase Perhubungan dan Asisten Atase Perhubungan. Sedangkan *Local Staff* adalah pegawai yang proses perekrutannya dengan seleksi yang dilakukan oleh Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura. Proses seleksi tersebut diketahui dan dinilai langsung oleh Duta Besar. *Local Staff* adalah warga negara Indonesia dan telah lama menetap di Singapura. *Local Staff* telah mendapatkan izin tinggal permanen di Singapura. *Local Staff*. Sebagian besar *Local Staff* yang diterima belum tentu bekerja dengan kompetensi dan ketrampilan yang dimiliki. Oleh karena itu, perlu ditinjau ulang mengenai proses perekrutan dan penempatan *Local Staff* agar dapat bekerja sesuai bidangnya.

PETUGAS	KEGIATAN	WAKTU	ALAT
Pemohon	Mengambil nomor antrian	3 detik	Mesin antrian
	Menyerahkan dokumen persyaratan	<u>2 detik</u> 5 detik	
Petugas Loker	Memeriksa persyaratan dokumen termasuk isi dari PKL dan Keaslian Buku Pelaut	2 menit	Blue Light scanner 1 unit Laptop 1 unit Printer
	Melakukan wawancara singkat	1 menit	Thermal Stamp,
	Melakukan verifikasi Buku Pelaut dan pengesahan PKL	<u>5 menit</u>	Pulpen
		8 menit	1 unit Printer Sticker

Pejabat Asisten Atase Perhubungan	Memeriksa kelengkapan persyaratan ( <i>checklist</i> ) Mengesahkan/menandatangani Buku Pelaut & PKL	2 menit <u>2 menit</u> 4 menit	1 unit PC 1 unit Printer Pulpen
Petugas Locket	- Mengisi Database Pelaut Memberi Nomor registrasi Mencetak slip untuk pembayaran Memanggil Pemohon	5 menit 1 menit 1 menit <u>1 menit</u> 8 menit	1 unit PC 1 unit Printer Pulpen Mesin Pemanggil 1 unit Barcode Scanner
Pemohon	Menerima kuitansi Pembayaran Membayar biaya di Kasir	1 detik <u>3 menit</u> 3 menit 1 detik	
Kasir	Menerima kuitansi dan uang Mengisi Data Laporan Keuangan Mengecap lunas pada kuitansi	- 3 menit	1 unit PC 1 unit Printer Brankas
Pemohon	Menunjukkan kuitansi yang telah di cap lunas oleh Kasir	- 1 detik	
Petugas Locket	Menyerahkan dokumen ke Pemohon	- 1 detik	
<b>Jumlah Petugas : 3 orang</b>			
<b>Jumlah Waktu : 26 menit 8 detik per pemohon Jumlah Petugas yang tersedia : 2 orang</b>			

Tabel 3. Standar Mutu Pelayanan Sijil Naik-Turun

4)

## 5) Peran Atase Perhubungan

Kemampuan instansi untuk melaksanakan atau memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama (konsisten) pada setiap waktu, untuk semua orang, secara tepat, akurat dan dapat dipercaya. Seperti yang dikemukakan oleh Usmara (2008)<sup>61</sup> bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Dalam hal ini, kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua orang tanpa kesalahan, didukung juga dengan faktor aksesibilitas (*access*), yaitu kemudahan untuk memperoleh pelayanan. Seringkali Atase Perhubungan menemui staf operasional dan pelaut di *counter* pelayanan dengan walaupun sekecil apapun. Namun pendekatan ini sangat efektif untuk menjaga ketertiban pelayanan karena baik staff operasional maupun pelaut merasa diperhatikan. Sehingga dapat memperkecil keributan apabila terdapat masalah yang dihadapi dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, dapat meningkatkan *credibility* atau kepercayaan dan keyakinan pengguna jasa akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Atase Perhubungan. Kekurangan staf operasional menjadi hal yang perlu diperhatikan. Agar sesuai standar operasional dan mengurangi kesalahan pengerjaan dokumen maka Atase Perhubungan KBRI Singapura hendaknya menggunakan minimal 6 orang staf operasional seperti yang telah disebutkan di atas dan bahkan dapat menggunakan 3 orang staf pelayanan dan dokumen pelaut untuk memaksimalkan peralatan.

Keterbatasan personel seringkali Staf Operasional mengesampingkan jam istirahat sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan prima, murah dan cepat. Seluruh dokumen dari pelaut yang memenuhi syarat akan diterima dan diproses selama jam istirahat (*counter* tutup). Maka setelah jam istirahat berakhir, pelaut dapat mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Banyaknya pekerjaan dan waktu yang terbatas menuntut staf operasional mampu bekerja dengan cepat dan cermat sehingga terkadang *Human Error* menjadi penyebab terjadinya kesalahan input data. Jika terjadi kesalahan input data, maka harus dilakukan pembetulan oleh staf IT. Sedangkan staf IT tidak hanya bertanggung jawab terhadap database di Fungsi Perhubungan saja, yang sudah tersedia. Karena Atase Perhubungan tidak memiliki wewenang dalam perekrutan staf KBRI sehingga Atase Perhubungan memutuskan untuk memberikan kesempatan taruna praktek darat agar dapat mempelajari kegiatan pelayanan publik dengan diperbantukan bagian pelayanan publik bagi pelaut.

Untuk mendukung kelancaran pelayanan, Atase Perhubungan menunjuk salah satu agen untuk menerima aplikasi perizinan kapal *Yacht*. Agen tersebut mempunyai kewenangan untuk

dan menerima syarat-syarat dokumen yang diperlukan. Dokumen tersebut kemudian diserahkan kepada Atase Perhubungan untuk diolah lebih lanjut agar mendapatkan perizinan layar memasuki wilayah Indonesia. Kerjasama ini secara tidak langsung juga akan meningkatkan hubungan dan kerjasama antar

kedua belah pihak, baik antara instansi dengan agen-agen yang berada di Singapura maupun hubungan diplomatik antara negara Indonesia dengan Singapura. Selain itu, beberapa perusahaan pelayaran yang mempekerjakan pelaut Indonesia akan menunjuk agen untuk mengurus seluruh dokumen di instansi. Menurut Penulis, hal ini sangat menguntungkan bagi kedua pihak karena dapat menghindari penundaan pelayanan karena kurangnya persyaratan dokumen sehingga pelayanan dapat segera dilakukan. Namun kerjasama dalam pelayanan dokumen pelaut belum ada kerjasama tertulis, hanya berdasarkan kepercayaan yang selama ini telah terbangun.

Meskipun Fungsi Perhubungan sudah memastikan pelayanan yang prima, namun beberapa pelayanan melibatkan pejabat dari Fungsi yang berbeda. Perbedaan instansi dan kementerian menyebabkan perbedaan peraturan pemerintah yang digunakan sehingga mengakibatkan kebingungan dalam proses pelayanan. Misalkan sesuai buku pelaut yang telah disijil naik, pelaut dapat membuat paspor baru. Namun Fungsi Imigrasi membutuhkan Perjanjian Kerja Laut sebagai syaratnya. Sedangkan di Fungsi Perhubungan menganggap sijil naik pada Buku Pelaut merupakan bukti pelaut tersebut sudah mengadakan perjanjian kerja dengan perusahaan pelayaran. Selama ini permasalahan semacam itu dapat diatasi dengan perundingan antar atase yang berwenang. Namun hal tersebut akan mengakibatkan keterlambatan pelayanan.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja staf operasional Fungsi Perhubungan KBRI Singapura mengalami peningkatan namun tidak menjamin kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh Atase Perhubungan dalam mencapai sasaran mutu sebagai berikut, sistem komputerisasi, pemberdayaan kadet/taruna praktek darat, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan, bekerjasama dengan agen dalam proses perizinan kapal *yacht*. Sedangkan hambatan yang timbul saat penerapan manajemen mutu adalah kesalahan dalam pengerjaan dokumen, kurangnya jumlah staf operasional, staf yang bekerja tidak sesuai dengan kompetensinya, koordinasi antar Atase yang kurang dan kurangnya pengetahuan pengguna jasa mengenai layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 ***Pelayaran***. 7 Mei 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64. Jakarta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta:UIP.
- Peraturan Menteri Republik Indoneis Nomor KM 37 Tahun 2007 ***Tata Cara Penugasan Pegawai Negeri Sipil Departemen Perhubungan sebagai Atase Perhubungan, Staf Teknis Perhubungan dan Tenaga Staf pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri***. 2 Agustus 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007. Jakarta
- Ferdinandus, L.H. 2008. *Pedoman Mutu Kedutaan Besar republic Indonesia Singapura*. Singapura.
- Atase Perhubungan. 2011. *Laporan Pelayanan Publik Fungsi Perhubungan KBRI Singapura*. Singapura: Fungsi Perhubungan
- Usmara, A. 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Amara Books.