

JURNAL

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA SIBOLGA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

OLEH

YENNI OCTAVIA TANJUNG



**FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU
2017**

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA UTARA

By

Yenni O. Tanjung¹⁾ Jonny Zain²⁾ Arthur Brown²⁾

ABSTRACT

tanjung_yenny@yahoo.co.id

The success of a wild fishery business is strongly influenced by the quality of service, one of which is by applying the operational standard of procedure as guidance on the performance of employees in carrying out the activities of the wild fishery business in the fishing port. SOP as a running of port activities, it is necessary to do research on the effect of SOP on the quality of service at the fishery port. This study aims to determine the effect of standard operating procedures on the quality of service. This research was conducted at Sibolga Fishing Port. This research use purposive sampling method that is spreading of questionnaire for employee of Sibolga Fishing Port which has served as Civil Affair Employee. The sample used in this study was 42 respondents, where data were collected through questionnaires distributed. Analysis based on the respondent's answers obtained through questionnaires distributed by researchers. Mechanical analysis using multiple linear regression analysis with SPSS 20. These results indicate that Standard Operating Procedure 0.984 application has no significant value which means the Standard Operating Procedure significantly does not affect the level of service quality as well as internal control activities have 0.796 significant value and the competence of human resources has 0.743 significant value means has no significant effect on service quality.

Key word : *Standard Operating Procedure, Fishing port, Internal control system, Human resources competence, Service quality, Fisherman satisfaction.*

¹⁾ The Student at Faculty of Fisheries and Marine Science, University of Riau

²⁾ The Lecturer at Faculty of Fisheries and Marine Science, University of Riau

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Ada banyak bentuk-bentuk kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pelabuhan perikanan terhadap para pelaku perikanan. Peran pelabuhan perikanan merupakan basis utama dalam kegiatan industri perikanan tangkap yang harus dapat menjamin suksesnya aktivitas usaha perikanan

tangkap di laut. Pelabuhan perikanan berperan sebagai terminal yang menghubungkan kegiatan usaha di laut dan di darat ke dalam suatu sistem usaha dan berdayaguna tinggi.

Peranan pelabuhan perikanan sangat penting dalam kesuksesan sebuah kinerja perusahaan. Kegiatan

pelayanan di pelabuhan perikanan ini tidak akan berjalan lancar jika tidak didukung/dibatasi oleh Standar Operasional Prosedur dimana menurut penjelasan pasal 18 UU No 9 tahun 1986 peranan pelabuhan perikanan (Dirjen perikanan, 1985a) sesuai SOP adalah selain sebagai pusat pelayanan publik serta pelabuhan perikanan juga sebagai pusat pengembangan masyarakat nelayan, pertumbuhan ekonomi perikanan, pengembangan agribisnis dan agroindustry lainnya.

SOP mempunyai peranan penting dalam usaha perikanan tangkap. Standar operasional prosedur ini berguna meningkatkan kinerja para pihak yang terkait dalam aktivitas perikanan khususnya perikanan tangkap maka sangat dibutuhkan Standar Operasional Prosedur sebagai sarana pendukung kelancaran dalam melaksanakan kinerja dalam sebuah pelabuhan perikanan.

SOP sangat berperan penting dalam setiap kegiatan apapun di pelabuhan perikanan adalah SOP Operasional dan SOP TKPU (Tata Kelola Pelayanan Umum) karena kedua SOP inilah pendukung utama beroperasinya sebuah pelabuhan perikanan.

Maka untuk mengarahkan kegiatan/aktivitas diputuskan Permen PAN 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Operasional Prosedur yang ditindak lanjuti dengan Permen KP.32/PERMEN-KP/2014 tanggal 13 Agustus 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Rumusan Masalah

PPN Sibolga sering mendapat gunjingan dari masyarakat

tentang perbaikan pelayanan yang kurang baik sehingga banyak pengaduan Pelayanan Publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga sehingga dengan adanya SOP ini diharapkan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta sosialisasi Peraturan Pemerintah.

Mengingat banyaknya kegiatan/aktivitas di PPN Sibolga tersebut, maka akan menciptakan peluang besar dalam meningkatkan pembangunan dan pengembangan sosial ekonomi daerah dari sektor perikanan dan kelautan di Sumatera Utara.

Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu pelabuhan perikanan yang berperan penting dalam perkembangan kegiatan perikanan tangkap di Indonesia, sehingga sangat memerlukan SOP sebagai acuan menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya di pelabuhan perikanan yang dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Permen KP.32/PERMEN-KP/2014 tanggal 13 Agustus 2014 untuk Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa Pelabuhan Perikanan Sibolga telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit

kerja untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya di pelabuhan perikanan yang dapat mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Permen KP.32/PERMEN-KP/2014 tanggal 13 Agustus 2014 untuk Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pentingnya standar operasional prosedur yang diterapkan, sistem pengendalian internal semua pihak, serta kompetensi SDM sebagai ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan, memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi serta mengetahui informasi tentang mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi kelancaran kualitas pelayanan di PPN Sibolga.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2017 di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga, Kelurahan Pondok Batu, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara.

Objek dan Alat Penelitian

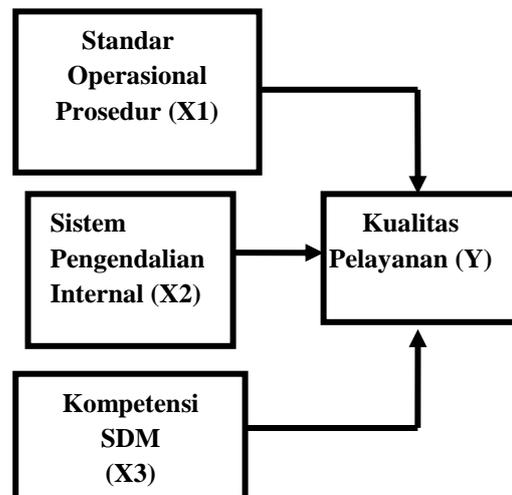
Adapun yang menjadi bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuisioner. Sedangkan

peralatan yang digunakan adalah kamera digital dan alat tulis.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan informasi langsung di PPN Sibolga tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di PPN Sibolga dalam menjalankan kualitas pelayanan pegawai di pelabuhan perikanan tersebut. Penelitian ini menggunakan dua jenis variable, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (Y).

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber : Data Olahan, 2017

Berdasarkan model penelitian dan teori diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H2 : Sistem pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H3 : Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di PPN Sibolga dan telah menjabat sebagai Pegawai negeri sipil. Pemilihan sampel didasarkan pada metoda pengambilan sampel tidak acak atau *nonrandom sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai PNS PPN Sibolga yang tersebar dalam 4 seksi yaitu Tata Usaha, Kesyahbandaran, Operasional, dan Tata Kelola pelayanan Usaha.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dan Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer berupa jawaban langsung dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada pegawai. Kemudian dilakukan uji-uji seperti berikut :

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total konstruk atau variabel menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan bersifat positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid, dan begitu sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Pengertian realibilitas adalah tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika

nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliable.

Uji Asumsi Dasar

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *one sampling kolmogorov smirnov* terhadap masing-masing variabel. Data penelitian mempunyai distribusi normal jika Asymp signifikansi nilai *kolmogorov smirnov* lebih besar dari 0.05 maka dapat dinyatakan bahwa data mempunyai distribusi normal.

Uji Asumsi Dasar

1. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini dilakukan uji Glejser yaitu uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heterokedastisitas dengan cara meregresi absolut residual ($UbsUt$).

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan dari *Varian Inflation Factor* (VIF) dengan batasan nilai VIF untuk masing-masing variabel independen < 5 . Jika $VIF > 5$ maka variabel tersebut dapat dinyatakan mengalami gangguan multikolinearitas, sebaliknya jika $VIF < 5$ maka variabel

tersebut dinyatakan bebas dari pengaruh multikolinieritas.

Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Akuntabilitas Keuangan

A = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

X₁ = SOP

X₂ = Pengendalian Internal

X₃ = Kompetensi SDM

e = Standar Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga adalah pelabuhan khusus nelayan di Provinsi Sumatera Utara. Pelabuhan ini terletak di pantai barat provinsi Sumatera Utara, menghadap ke Samudera Hindia. PPN Sibolga berada di Jalan Gatot Subroto, Kecamatan Sarudik, Kabupaten Tapanuli Tengah, dan secara geografis terletak pada posisi kordinat 01°02'15"LS dan 100°23'34"BT. Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga (PPN Sibolga) dibangun sejak tahun 1993 dengan luas sekitar 13,9 ha. Kondisi perairan cukup tenang karena terlindung oleh gugusan pulau-pulau seperti pulau Murshala, pulau Situngkus (Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga, 2014).

SOP Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga

Berdasarkan *Standard Operating Produce* (SOP) atau Standar Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Dirjen Perikanan (2009)

ada banyak tugas pokok pelabuhan perikanan yaitu ;

- (1) Melakukan koordinasi yang efektif dengan semua pihak seluruh pengguna jasa pelabuhan, instansi pemerintah, lembaga atau lembaga atau organisasi masyarakat lainnya yang terkait
- (2) Melaksanakan pelayanan dan pemberian fasilitas guna menunjang peningkatan produksi, mutu, distribusi dan pemasaran hasil perikanan
- (3) Melakukan pengawasan pemanfaatan sumberdaya penangkapan ikan untuk pelestariannya
- (4) Melaksanakan pengembangan riset, jaringan informasi perikanan dan fasilitas pemberdayaan masyarakat perikanan;
- (5) Melaksanakan pemantauan wilayah pesisir dan fasilitas wisata bahari.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI No.26.1/MEN/2003 tanggal 1 Mei 2003 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelabuhan Perikanan ditetapkan bahwa Tugas Pokok Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga adalah melakukan koordinasi dan fasilitas, peningkatan produksi dan pemasaran hasil perikanan tangkap di wilayahnya dan pengawasan pemanfaatan sumberdaya penangkapan untuk pelestariannya.

Pelabuhan perikanan (PP) memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting dalam menunjang pendapatan daerah dari sektor Perikanan. Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga (PPN Sibolga) memiliki tingkat produksi ikan serta kegiatan ekspor ikan sehingga dibutuhkan penanganan (berupa pendaratan, bongkar muat),

pengolahan (untuk menjaga mutu kualitas ikan Sibolga), dan pemasaran (pemasaran ikan di sekitar Sibolga dan diluar Sibolga).

Aktivitas di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga dapat dilihat dengan berfungsinya sarana dan prasarana yang dimiliki secara optimal. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat perikanan yang ada telah diterapkan penggunaan Standard Operasional dan Prosedur (SOP) Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir ini operasional dan keberadaan/eksistensi serta pelayanan di pelabuhan telah dirasakan manfaatnya bagi para pengguna jasa terutama masyarakat nelayan dan pengusaha perikanan, yaitu berupa kemudahan-kemudahan bagi para nelayan untuk melaksanakan aktivitas produksi dan pemasaran serta kegiatan perbaikan/repairing mesin kapal dengan tarif yang relatif terjangkau/murah.

Pelabuhan perikanan pada umumnya tidak mengenyampingkan keberadaan SOP dalam perusahaan mereka terkhusus karena telah memiliki Departemen tersendiri. Sedangkan untuk perusahaan berskala kecil atau menengah *system procedure* telah

dinaungi *Departemen Accounting* atau dibawah *Departement Human Resources*.

Berdasarkan surat Sekretaris Direktorat Jenderal Satuan Perikanan Tangkap Indonesia Nomor B. 10176/DJPT/TU.210/X/2016 tentang Standar Operasional Prosedur dalam ruang lingkup Dirljen Perikanan Tangkap telah mengidentifikasi SOP-SOP sebagai panduan kerja di PPN Sibolga yang telah ditetapkan pada bulan Oktober 2016. Dengan tujuan memandu para pegawai agar mampu bekerja sesuai dengan SOP yang telah ada demi keberhasilan pribadi maupun kelompok dan kemajuan pelabuhan agar lebih meningkat. SOP-SOP yang harus diterapkan tersebut terbagi dalam 4 kelompok khusus, yaitu SOP Opeasional, SOP Tata Kelola Pelayanan Usaha, SOP Kesyahbandaran, dan SOP Tata Usaha. Tetapi SOP yang dibahas dalam penelitian ini adalah SOP yang berkaitan dengan Pelayanan Usaha dan Operasional, karena kedua SOP tersebut merupakan SOP yang paling mendukung untuk tingkat kepuasan para pihak yang menggunakan jasa pegawai dalam usaha perikanan tangkap.

Berikut adalah kegiatan/aktivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Pelabuhan Perikan Sibolga :

Tabel 1. Data SOP Pelayanan di PPN Sibolga Tahun 2014-2017

No.	Jenis Kegiatan	Satuan	Volume Kegiatan			
			2014	2015	2016	2017
1	Kunjungan Kapal	Unit	17.534	15.340	9.488	893
2	Produksi/Pendaratan Ikan	Ton	35.224	28.008	20.020	1.170
3	Penyaluran BBM Solar	Ton	5.271	14.707	3.980	570
4	Penyaluan air Tawar	M ³	66.840	60.388	37.377	3.072
5	Penyaluran es	Ton	36.226	28.765	2.212	1.841
6	Ekspor Produksi Perikanan	Ton	2.667	6.962	0	0
7	Penerbitan Log Book Kapal Perikanan	Unit	6.205	7.152	4.128	329
8	Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar	Unit	9.004	6.757	6.308	532
9	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	Lembar	171	143	147	31
10	Pelayanan Perizinan Kapal perikanan	Kapal	70	24	6	0
11	PNBP	Rp	559.846.858	658.127.641	978.277.445	783.310.806

Peranan Pelabuhan Perikanan sebagai tempat untuk melaksanakan penyuluhan dan pengumpulan data perikanan, termasuk pencatatan kegiatan operasional kapal-kapal penangkap ikan dalam rangka pengelolaan sumberdaya ikan berkelanjutan dan pengendalian penangkapan agar tidak melebihi sumberdaya yang tersedia. Karena pelabuhan perikanan adalah tempat berkumpulnya nelayan, pedagang ikan dan pelaku ekonomi perikanan lainnya maka sangat efektif untuk pelaksanaan berbagai penyuluhan sebab masyarakat sudah terkumpul dengan sendirinya karena aktivitas ekonomi yang dijalankannya di pelabuhan perikanan.

Penerapan SOP Seksi Operasional

Salah satu kebijakan operasional PPNS adalah pengembangan pembangunan dan pengelolaan pelabuhan perikanan. Kegiatan ini lebih diarahkan untuk pelaksanaan peningkatan operasional dan kualitas layanan, penyusunan

program dan rencana kerja, pembangunan dan pengembangan berbagai fasilitas (sarana prasarana), layanan perkantoran, pemeliharaan fasilitas, pengadaan kendaraan bermotor, pengadaan perangkat pengolah data dan komunikasi, pengadaan peralatan dan fasilitas perkantoran, pengadaan perlengkapan dalam rangka operasional Penerimaan Negara Bukan Pajak, perlengkapan publikasi/pameran/promosi, perlengkapan dalam rangka peningkatan pelayanan prima dalam jumlah dan kapasitas yang memadai guna mendukung kesinambungan operasional pelabuhan serta mengakomodir kepentingan pengguna jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga.

Berikut adalah uraian Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT pelabuhan perikanan oleh seksi operasional Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga (PPNS):

1. Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan

2. Penyaluran BBM
3. Penyaluran Air Tawar/Sumur
4. Penyaluran Es batu/balok
5. Penerbitan Surat Ijin
6. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan
7. Penerbitan *Logbook*

Penerapan SOP Seksi Tata Kelola Pelayanan Usaha

Pelayanan usaha di pelabuhan perikanan sibolga sangat tertib, efisien, teratur dan berkelanjutan, dan dijalankan dengan baik berdasarkan anggaran yang diberikan oleh direktorat jenderal perikanan tagkap. Dan para pegawai/tenaga kerja yang terlibat dalam seksi usaha pelayanan usaha selalu teratu dalam menyampaikan verifikasi dokumen ke Sirekort Jendral Perikanan Tangkap melalui kepala Direktur pelayanan usaha yangdulunya disebut kepala seksi pengeangan.

Berikut adalah uraian Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT pelabuhan perikanan oleh seksi TKPU Pelabuhan Perikanan Nusantara Siolga (PPNS):

1. Pelayanan Usaha Produksi HasiTangkapan
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak
3. Pelayana Jasa Kebersihan telah ada.
4. Pelayanan Sewa Alat TPI.
5. Pelayanan Penumpukan Barang

Hasil Survey Kuesioner Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Total	Persentase
Kuisisioner yang disebar	45	100 %
Kuisisioner yang kembali	42	93,333 %
Kuisisioner yang tidak kembali	3	6,667 %

Kuisisioner yang dapat diolah	42	93,333 %
-------------------------------	----	----------

Hasil Uji Kualitas Data

1. Hasil Uji Validitas Data

Uji Validitas data membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika r hitung $>$ r tabel, maka butir item dinyatakan valid. R tabel dapat dihitung dengan $df = N-2$ (Ghozali, 2011). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 42, sehingga: $Df = n-2, 42-2 = 40, r(0,05;40) = 0,3044$

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan 9 pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini dinyatakan valid karena memiliki r hitung $>$ r tabel.

2. Penerapan SOP (X_1)

Berdasarkan 8 pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini semuanya memiliki r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

3. Sistem Pengendalian Internal (X_2)

Berdasarkan 16 pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini semuanya memiliki r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

4. Kompetensi SDM (X_3)

Berdasarkan 9 pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini semuanya memiliki r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas Data

Hasil pengujian reliabelitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dari variabel independen didapatkan harga koefisien *Alpha* yang lebih besar dari

nilai kritis yaitu 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk pengambilan data adalah reliabel. Hal ini karena nilai korelasi r lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,7.

Uji Asumsi Dasar

Hasil Uji Normalitas Data

Berdasarkan pengujian normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *one sample kolmogorov smirnov*. Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini mempunyai distribusi normal karena Asymp nilai kolmogorov smirnov lebih besar dari 0,05.

Tabel 2

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

		SOP	SPI	K	KP
N		42	42	42	42
Normal Parameters	Mean	33.61	66.04	32.95	40.40
	Std. Deviation	2.468	4.813	5.382	3.104
Most Extreme Differences	Abs Positive	0.097	0.169	0.196	0.203
	Negative	-0.091	-0.169	-0.196	-0.203
Kolm.-Smirnov Z		0.632	1.093	1.269	1.319
Asymp.Sig. (2-tailed)		0.820	0.184	0.080	0.062

Sumber : Data Olahan, 2017

Pengujian Asumsi Klasik

Hasil Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 3

Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstand.Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (constant)	40.170	8.758	4.587	.000
PSOP	.099	.215	.079	.648
Pengendalian Internal	-.069	.109	-.108	.529
KSDM	.045	.101	.078	.658

Sumber : Data Olahan, 2017

1. Hasil Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4

Nilai VIF dan Tolerance

Variabel	Tol.	VIF	Ket.
PSOP	0.878	1.139	Bebas multikolinearitas
SPI	0.901	1.109	
KSDM	0.845	1.183	

Sumber : Data Olahan, 2017

Metode Analisis

Hasil Analisis Regresi Berganda

Metode regresi berganda dapat digunakan untuk memperlihatkan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan

atau penurunan. Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5
Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstand. Coefficients		T	Sig
	B	SE		
(Constant)	3.122	3.928	0,795	0.432
PSOP	0.200	0.097	0.020	0.984
SPI	0.013	0,049	0.260	0.795
KSDM	0.015	0.045	0.331	0.743

Sumber : Data Olahan, 2017

$$Y = 3.122 + (-0,200X_1) + (-0,013X_2) + 0,015X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta sebesar 3.122 menyatakan bahwa tanpa ada pengaruh dari ketiga variabel independen dan faktor lain, maka variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) pada Pelabuhan Perikanan Nusantara di Sibolga adalah 3.122.
2. Koefisien regresi Penerapan Standar Operasional Prosedur (X₁) sebesar 0,200 (negatif). Hal ini berarti bahwa setiap terjadi penurunan kualitas Penerapan SOP di PPNS akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0.200 atau sebesar 20 % sehingga dipengaruhi faktor lainnya.
3. Koefisien regresi Sistem Pengendalian Internal (X₂) sebesar 0,13 (negatif). Hal ini berarti bahwa setiap terjadi penurunan pada sistem pengendalian internal akan menurunkan kualitas pelayanan

daerah sebesar 0,13 atau sebesar 13 % sehingga dipengaruhi faktor lainnya.

4. Koefisien regresi Kompetensi SDM (X₃) bernilai 0,15 (positif). Hal ini berarti bahwa setiap terjadi kenaikan kompetensi SDM akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.15 atau sebesar 15 % tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Untuk dapat mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independen.

Kebenaran hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika probabilitas > 0,05 maka H_a ditolak

Jika probabilitas < 0,05 maka H_a diterima (Sugiyono, 2012)

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya atau dengan kata lain bahwa benar terdapat pengaruh antara dua variabel yang diteliti.
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikatnya atau dengan kata lain bahwa tidak ada pengaruh antar dua variabel yang diteliti.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada signifikan 5% ($\alpha = 0,05$), $k =$

banyaknya variabel X
 $T_{\text{tabel}} = \alpha/2 : n-k-1$
 $= 0,05/2 : 42-3-1$
 $= 0,025 : 38$
 $T_{\text{tabel}} = 1,686$

Tabel 6
Hasil Uji t

V Bebas	t Tabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
SOP	1,686	-0.020	0.984	H ₁ ditolak H ₀ diterima
SPI	1,686	-0.260	0.796	H ₂ ditolak H ₀ diterima
KSD M	1,686	0.331	0.743	H ₃ ditolak H ₀ diterima

Sumber : Pengolahan Data SPSS

H₀ : Penerapan standar operasional prosedur, sistem pengendalian internal, kompetensi sumberdaya manusia tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

H_{1,2,3} : Penerapan standar operasional prosedur, sistem pengendalian internal, kompetensi sumberdaya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil uji statistik parameter individu menggunakan SPSS 20 disimpulkan bawa H₀ diterima dan semua H_{1,2, dan 3} ditolak, artinya SOP, pengendalian internal, serta kompetensi sumberdaya manusia, tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di pelabuhan perikanan nusantara Sibolga.

Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Tingkat koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7

Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.139 ^a	.019	-.058

Sumber : Data Olahan, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari adjusted R Square sebesar 0,019 artinya sebesar 19% variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebesar 19% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variable penerapan SOP, system pengendalian internal, dan kompetensi SDM. Sedangkan sisanya sebesar 81% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang digunakan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Fungsi utama SOP adalah sebagai panduan dalam kerja khususnya dalam proses kegiatan pelayanan. Sehingga banyaknya kegiatan yang akan terlaksana dan sesuai tata tertib yang mengaturnya. Naman dalam faktanya, di PPN Sibolga masih belum menerapkan SOP tersebut. Hal ini dikarenakan adanya kesenjangan/perbedaan yang ada antara panduan SOP yang tertulis dengan kegiatan yang berlangsung. sehingga banyak kegiatan yang tidak terlaksana dengan baik.

Hal ini terjadi karena beberapa alasan:

1. Kurangnya komunikasi tentang SOP baik penyuluhannya maupun bagaimana proses penerapan sehari-hari di pelabuhan oleh para pelaku yaitu antar Kepala PPN, pegawai, nelayan, maupun masyarakat yang ambil bagian

- dalam setiap kegiatan di pelabuhan.
2. Terkadang kekurangan tenaga pegawai yang unggul dalam bidang yang dituntut, dimana sebagian pegawai berpendidikan dari perguruan tinggi bukan lulusan dari perikanan bahkan hanya sampai pendidikan Sekolah Dasar sehingga tidakterlalu menguasai bidang perikanan dengan baik.
 3. Dalam pengurusan surat-surat atau administrasi, nelayan sering tidak sabaran menunggu antrian, atau pegawai juga sering melayani tidak sebetulnya. Terkadang pengurusan terlalu lama, tidak sesuai waktunya.

Masyarakat juga yang ambil bagian, khususnya dalam pelelangan ikan di TPI masyarakat tidak mengikuti alur atau arahan dari para petugas. Dan masih banyak masalah lain yang mengakibatkan SOP tidak memberi pengaruh baik dalam pelayanan di pelabuhan perikanan.

Dari sebagian masalah tentang SOP tersebut sebaiknya perlu adanya perbaikan terhadap operasional, maupun fungsional secara optimal. Kemudian perlu adanya kerjasama antar pihak pemda dengan PPNSibolga terutama penentuan kebijakan tentang pengelolaan, pengawasan, dan pemantauan terhadap setiap kegiatan mengharuskan para pegawai turun langsung disetiap kegiatan tersebut agar kegiatan berjalan dengan baik, maka dapat disimpulkan bahwa tanpa SOP semua kegiatan tidak akan berjalan sesuai alurnya karena sebagai pedoman dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

SOP tidak memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di PPN Sibolga. Tidak semua kegiatan yang ada di PPN Sibolga dipandu oleh SOP, atau hanya sebagian kegiatan saja seperti administrasi, pengurusan surat, dll, dan sebagaimana kegiatan lainnya tidak dipandu oleh SOP, dengan kata lain diciptakannya SOP di PPN Sibolga oleh Kepala PPNS pada faktanya hanya formalitas saja.

Faktanya dapat disimpulkan dengan ada atau tanpa panduan SOP kegiatan pelayanan di PPN Sibolga dapat berjalan, walaupun tidak diandalkan untuk semua kegiatan. Karena SOP tersebut sangat berperan penting dalam mengarahkan setiap kegiatan yang ada di pelabuhan.

Saran

Untuk beberapa kegiatan yang mengandalkan SOP sebaiknya tetap menerapkan SOP sebagai pedoman dan arahan dalam setiap kegiatan mengingat SOP sangat berperan cukup baik untuk mencapai kepuasan pihak-pihak yang terkait didalam kegiatan tersebut demi mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik di pelabuhan perikanan. Untuk kegiatan yang tidak mengandalkan SOP sebaiknya pihak PPN sering memberi penyuluhan tentang SOP karena SOP dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelabuhan guna memenuhi harapan konsumen. Dimana kualitas pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pegawai yang memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan

sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Maka dapat diketahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan itu dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu pelabuhan perikanan. Sehingga tercipta hubungan baik antar pelaku dimana dengan diterapkannya SOP memberikan keuntungan kepada pelabuhan agar dapat terus hidup.

Daftar Pustaka

- Andhanari, Mari Asti. 2015. Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Produktivitas Karyawan dalam Bekerja. Semarang. 23 hal.
- Atmoko, T. 2009. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, [online], (http://resources.unpad.ac.id/unpad-content/uploads/publikasi_dosen/STANDA%20OPERASIONAL%20PROSEDUR)
- Devinta, C. 2015. *SOP sebagai Tindakan Antisipasi*. Consulting Group : Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perikanan, 1981. *Standar Rencana Induk dan Pokok-Pokok Desain Untuk Pelabuhan Perikanan dan Pangkalan Pendaratan Ikan*. Direktorat Jenderal Perikanan, Jakarta.
- Dirjen Perikanan. 1994. *Pelabuhan Perikanan Wahana Penyaluran Investasi Usaha*. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Dirjen Perikanan. 2009. *Pengoperasian Pelabuhan Perikanan*. PPN Sibolga. Jakarta.
- Ekotama, S. 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure*. Media Pressindo: Yogyakarta.
- Gozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Jones, G. R. 2001. *Organizational Theory. Text and Cases. Third Edition. New Jers.,.* America: Prentice Hall International, Inc.
- KA PPNS. 2015. *Standar Layanan Oleh Seksi Tatakelola Pelayanan Usaha*
- Kepmen KP No. 26 tahun 2003. *Organisasi dan Tata Kerja Pelabuhan Perikanan ditetapkan bahwa Tugas Pokok Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta. 38 hal
- Maaroef, A. 2001. *Sekilas Lintas Keragaan dan*

- Pengelolaan Pelabuhan Perikanan, Departemen Kelautan dan Perikanan Dirjen Perikanan Tangkap. Pelabuhan Perikanan Samudera. Padang.*
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.43/PerMen/2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan kementerian kelautan dan perikanan.
- Permen KP No. 06 tahun 2007. Organisasi dan Tata Kerja Pelabuhan Perikanan.
- Permen KP No. 08 tahun 2012. Tentang Kepelabuhanan Perikanan.
- Permen KP No. 18 tahun 2010. Tentang Logbook Penangkapan Ikan
- Permen KP No. 20 tahun 2014. Tentang Tugas Seksi Operasional Di Pelabuhan Perikanan.
- Permen KP No. 20 tahun 2014. Tentang Tugas Bidang
- Tata Kelola dan Pelayanan Usaha. Pasal 10
- Riefrac.\Pengertiansop,[online].(
<http://ariefrac.wordpress.com/category/pengertian-sop/>.diakses tanggal5feb2016)
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Yulianto, T. 2009. *Standar Operating Procedures*. Jawa tengah.
- Yuspardianto. 2006. *Studi Fasilitas Pelabuhan Perikanan Dalam Rangka Pengembanganpelabuhan Perikanan Samudera Bungus Sumatera Barat.Mangrove dan Pesisir Vol. VI No. 1*. Padang.