

## Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Kinerja Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Pada Kantor Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala

### *The Effect of the Covid-19 Pandemic on Service Performance for Issuing Sailing Approval Letters at Work Area Offices Donggala Harbor*

Faisal<sup>1\*</sup>, Farid<sup>2</sup>, Rukhayati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palu

(\*Email Korespondensi: [fhaisaldholo@gmail.com](mailto:fhaisaldholo@gmail.com))

---

#### Abstrak

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat apakah ada pengaruh dari variabel faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap kinerja pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Pada Kantor Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. Penelitian ini mempunyai populasi sebanyak 50 anak buah kapal (ABK), masing-masing 1 (satu) perwakilan dari kapal yang beraktivitas di pelabuhan donggala dan sampel sebesar 33 anak buah kapal (ABK) yang diperoleh menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, variabel yang digunakan yaitu faktor pendukung (X1) faktor penghambat (X2) dan kinerja pelayanan (Y). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai F-hitung sebesar 13,418. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel faktor pendukung dan faktor penghambat secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh 57,1%, kinerja pelayanan ditentukan oleh faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2) sedangkan sisanya sebesar 42,9% yang merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Faktor Pendukung; Fakor Penghambat; Kinerja Pelayanan

---

#### Abstract

*The purpose of this research is to find out and see if there is an influence of the supporting factors and inhibiting factors on the performance of the Sailing Approval Letter Issuance service at the Donggala Port Working Area Office. This study has a population of 50 crew members (ABK), each 1 (one) representative of ships operating in the port of Donggala and a sample of 33 crew members (ABK) obtained using the slovin formula with an error rate of 10%. This research is a quantitative research using multiple linear regression analysis method, the variables used are supporting factors (X1), inhibiting factors (X2) and service performance (Y). Methods of data collection using a questionnaire. The results of the study prove that the F-count value is 13,418. Thus the hypothesis which states that there is an influence between the supporting factors and inhibiting factors together on service performance can be accepted. The magnitude of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is 57.1%, service performance is determined by supporting factors (X1) and inhibiting factors (X2), while the remaining 42.9% is the influence of other factors not examined in this study.*

**Keywords:** Supporting Factors; Inhibiting Factors; Service Performance

---

## PENDAHULUAN

Pada umumnya sebelum adanya pandemi *COVID-19* kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala adalah kantor yang melayani proses kegiatan transportasi laut berupa kapal barang atau cargo yang melaksanakan kegiatan bongkar muat di Pelabuhan Donggala sebagaimana pada kantor Syahbandar lainnya yang tidak melayani kapal penumpang. Dan untuk pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala adalah untuk mengawasi kegiatan di pelabuhan dan melayani para agen kapal serta Anak Buah Kapal (ABK).

Untuk agen kapal melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal sehingga para staf kantor melayani dan memproses kapal yang dilaporkan tersebut dan memeriksa dokumennya sehingga dapat menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar apabila kapal tersebut sudah dinyatakan laik laut. Proses pelayanan untuk Anak Buah kapal (ABK) adalah biasanya melakukan perpanjangan masa berlaku buku pelaut, Sign Off, dan Sign On buku pelaut (1). Dan semua kegiatan pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala berjalan sesuai dengan aturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Setelah dimasa pandemi *COVID-19* proses pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala dan kegiatan di pelabuhan terhambat karena harus mengikuti protokol kesehatan mengingat virus *COVID-19* adalah penyakit yang menular sehingga kapal-kapal yang ingin tambat harus mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku untuk penanganan virus *COVID-19* agar supaya bisa menghentikan penularannya. Hasil rekapitulasi kunjungan kapal di Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala sebelum dan sesudah adanya virus *COVID-19* dalam periode 2019-2021.

**Tabel 1.** Hasil rekapitulasi kunjungan kapal di Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala sebelum dan sesudah adanya virus *COVID-19* dalam periode 2019-2021

TAHUN	JUMLAH KAPAL	GROSSTONE (GT)
2019	702 KAPAL	1.711.528
2020	604 KAPAL	1.480.128
2021	263 KAPAL	849.205

Sumber Data: Kantor KSOP Kelas II Teluk Palu Wilker Donggala

Adapun anak buah kapal (ABK) yang teridentifikasi virus *COVID-19* dari tahun 2020 s/d 2021 yaitu sebanyak 150 orang, yang berada pada masing-masing kapal, namun diantara anak buah kapal yang teridentifikasi, masih dalam kategori (ODP) orang dalam pengawasan. Meskipun begitu kapal yang ingin tambat menjadi tertunda karena harus mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku untuk penanganan virus *COVID-19*.

## METODE

### Skala Likert

**Tabel 2.** Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	.....
Setuju	.....
Kurang setuju	.....
Tidak setuju	.....
Sangat tidak setuju	.....

Sumber: (2)

Metode Slovin yaitu :

Keterangan: 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
  
*n*: jumlah sampel  
*N*: jumlah populasi  
*e*: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Regresi Linear Berganda

$$Y = b + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja Pelayanan

b = Konstanta

b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

X<sub>1</sub> = Pendukung

X<sub>2</sub> = Penghambat

e = Error (3).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana menunjukkan bahwa jumlah karyawan didominasi oleh karyawan laki-laki sebanyak 33 orang atau 100.0% sementara perempuan sebesar 0.00% atau sebanyak 0 orang. Seperti pada tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	33	100,0
Perempuan	0	00,0
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah Tahun 2022

### Usia

Jumlah responden berdasarkan masing-masing umur atau responden dalam penelitian ini yang berusia sekitar 20-30 tahun sebanyak 7 orang atau 21,2%. Responden yang berusia sekitar 31-40 tahun sebanyak 21 orang atau 63,6%. Dan responden yang berusia sekitar 41-50 tahun sebanyak 5 orang atau 15,2%. seperti yang terlihat pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
20-30 tahun	7	21,2
31-40 tahun	21	63,6
41-50 tahun	5	15,2
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah Tahun 2022

### Pendidikan Formal

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan formal yaitu responden dengan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 0 orang atau 0, 0% tingkat pendidikan SLTA sebanyak 33 orang atau 27,4% dan tingkat pendidikan S1 sebanyak 0 orang atau 0,0%.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SLTP	0	0,0
SLTA	33	100,0
S1	0	0,0
<b>Jumlah</b>	33	100%

Sumber: Data diolah Tahun 2022

## Analisis Hasil Penelitian

### Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam melakukan analisis regresi berganda, paling tidak akan membahas tentang koefisien korelasi, koefisien dterminasi, persamaan regresi, koefisien regresi, dan juga koefisien korelasi parsial untuk regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen.

Hasil perhitungan dengan menggunakan model regresi linear berganda diperoleh dengan nilai koefisien regresi, seperti yang terlihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Pengolahan Regresi Linear Berganda

Dependden Variabel Y = Kinerja Pelayanan						
Variabel	Reg. Coeff	Std Error	Beta	t hitung	t table	Sig
C = Constanta	8,925	1,694		6,594	2,042	0,01
X1 = Faktor Pendukung	0,586	0,171	0,465	3,432	2,042	0,02
X2 = Faktor Penghambat	0,678	0,151	0,609	4,496	2,042	0,00
R	= 0,687			F hitung	= 13,418	
R Square	= 0,571			F tabel	= 3,305	
Durbin-Watson	= 1,742			Sig F	= 0,000	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh, ditunjukkan pada Tabel 5.7 tersebut maka diperoleh persamaan regresi yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 8,925 + 0,586 (X_1) + 0,678 (X_2)$$

Pada persamaan model regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien regresi variabel bebas (X) yaitu faktor pendukung (X1) positif dan faktor penghambat (X2) positif. Nilai koefisien variabel bebas yang positif artinya apabila terjadi perubahan pada variabel bebas (X), akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel terikat (Y) yaitu kinerja pelayanan demikian juga sebaliknya. Dengan kata lain bahwa variabel kinerja pelayanan (Y) sebesar = 8,925 apabila belum ada pengaruh dari variabel faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2) atau sama dengan 0 (nol), sementara variabel kinerja pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,586 dari nilai konstanta 8,925 apabila telah terjadi peningkatan 1 (satu) nilai pada variabel faktor pendukung (X1) dan kinerja pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,678 dari nilai konstanta 8,925 apabila telah terjadi peningkatan 1 (satu) nilai pada variabel faktor penghambat (X2).

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,687 atau (68,7%) menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2) terhadap variabel kinerja pelayanan (Y), dengan interval koefisien 0,600 – 0,799 (4). Demikian halnya pada *R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,571 menunjukkan bahwa 57,1% kinerja pelayanan ditentukan oleh faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2), sehingga terdapat 42,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini.

#### **Pembuktian Hipotesis Pertama (Uji F)**

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan analisis model regresi linear berganda, diperoleh F-hitung sebesar 13,418 dengan tingkat probabilitas 0,00 (signifikan), dengan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa variabel faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) atau dapat dikatakan bahwa hipotesis yang pertama dari penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

#### **Pembuktian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Pembuktian Hipotesis Kedua: Variabel faktor pendukung (X1) Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan (Y). T-hitung  $X_1 = 3,432$  pada taraf kesalahan (*alpha*) 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,02$ , hal ini menunjukkan bahwa faktor pendukung (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. dengan demikian bahwa hipotesis kedua dari penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

Pembuktian Hipotesis Ketiga: Variabel Faktor Penghambat (X2) Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Kinerja Pelayanan (Y)

T-hitung  $X_2 = 4,496$  pada taraf kesalahan (*alpha*) 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,00$  ini menunjukkan bahwa variabel faktor penghambat (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. dengan demikian bahwa Hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya.

### **PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Simultan Variabel Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Terhadap Kinerja Pelayanan**

Dari hasil penelitian ini pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala menunjukkan bahwa variabel faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2), dapat terlihat bahwa secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan dengan kontribusi koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,687 atau sebesar 68,7% atau berada pada tingkat hubungan yang tinggi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (5). Kinerja merupakan indikator yang digunakan untuk meyakinkan bahwa hari demi hari hasil kerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (6). Selain itu kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu organisasi/perusahaan, serta untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. Menunjukkan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap kinerja pelayanan memiliki pengaruh positif, yang artinya untuk mengetahui suatu kinerja pelayanan, dapat dilihat dari faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam pelayanan, pihak organisasi sebagai penyelenggara layanan, maupun pada pihak lain sebagai penerima layanan. perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan. Jika salah satu dari faktor tersebut tidak dijalankan secara benar, maka akan berakibat pada hasil pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan yang tidak memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen maupun pihak yang dilayani.

Faktor pendukung pelayanan pada masa *pandemic COVID-19* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala diantaranya adalah faktor protokol kesehatan pada masa pandemi *COVID-19* yang telah terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada wilayah kerja Pelabuhan Donggala bisa terealisasi.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Ronal Wongkar sebagai (ABK) menjelaskan bahwa karena adanya penularan *COVID-19* para pegawai yang ada di pelabuhan donggala telah melaksanakan protokol kesehatan dengan 3M yaitu mencuci tangan, menjaga jarak serta memakai masker.

Hasil wawancara dengan Bapak nanung efendi sebagai salah satu (ABK) yaitu, bahwasannya Protokol Kesehatan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala melaksanakannya cukup baik. dalam menjaga jarak dan pembatasan pengunjung pun di perhatikan serta mencuci tangan dan menggunakan masker.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala adalah kantor yang melayani proses kegiatan transportasi laut berupa kapal barang atau cargo yang melaksanakan kegiatan bongkar muat di Pelabuhan Donggala, dan sebelum berlayar, anak buah kapal (ABK) harus memiliki Izin khusus kapal berlayar yaitu surat persetujuan berlayar (SPB), faktor pendukung pelayanan di era pandemi covid dalam penerbitan surat persetujuan berlayar bisa terealisasikan jika (ABK) sudah siap berlayar dan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu, sehingga kegiatan transportasi laut berupa kapal barang atau cargo dapat berlayar sebagaimana mestinya.

Faktor penghambat yang pertama adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan surat persetujuan berlayar (SPB) yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya kecepatan pegawai dalam pembuatan (SPB) dan dampak dari penularan virus yang dirasakan langsung oleh para pegawai. Pernyataan ini sesuai dengan hasil Wawancara dengan Bapak Amrul Gazali mengatakan bahwasannya pembuatan dokumen administrasi untuk surat persetujuan berlayar itu terbilang memakan waktu yang cukup lama dan jangka waktu pakainya hanya 1 x 24 jam saja.

Faktor penghambat lainnya dapat dilihat dari dampak penularan virus, yaitu *COVID-19* yang dimana banyak kapal yang tertunda berlayar, karena harus melakukan tes rapid terlebih dahulu, dan jika salah satu (ABK) yang di tes kesehatannya ternyata positif *COVID-19* maka kapal yang seharusnya berlayar pada hari itu harus ditunda hingga waktu yang ditentukan.

Dapat dilihat dari penyaluran BBM Bersubsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) yang ada di Indonesia. Penyaluran dan pendistribusian BBM terutama untuk BBM Bersubsidi harus diawasi dengan ketat agar tidak disalah gunakan oleh pihak-pihak tertentu. Selain itu dampak dari penularan virus ini, membuat para penyalur (BBM) tertunda, karena lambatnya pengeluaran surat persetujuan berlayar (SPB) sehingga Pertamina di beberapa daerah kekurangan (BBM) Bahan Bakar Minyak.

### **Pengaruh Faktor Pendukung Terhadap Kinerja Pelayanan**

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel faktor pelayanan, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala, dimana nilai t-hitung  $X_1 = 3,432$  pada taraf kesalahan 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,02$  ini menunjukkan bahwa variabel faktor pendukung (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala.

Dari hasil penelitian pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala, Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pendukung yang mendorong terciptanya kinerja pelayanan yang baik di Pelabuhan Kelas II Teluk Palu yaitu berupa semangat yang diberikan kepada pegawai, agar lebih berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Selain itu kondisi peralatan atau perlengkapan kantor yang lengkap dan layak untuk digunakan oleh pegawai itu sendiri, adapun faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan, karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Faktor lain yang mendukung kinerja pelayanan yaitu, pada wilayah kerja pelabuhan donggala telah menetapkan waktu kerja shift, yang dimana para pegawai melakukan aktivitas kerja secara

bergantian. Dalam shift jaga ini pegawai yang berperan langsung dalam penerbitan surat persetujuan berlayar dibagi menjadi 2 regu, yang dimana dalam satu regu terdiri dari 4 orang, dengan waktu kerja per-*shift* nya 1x24 jam mulai dari pukul 8 pagi sampai dengan pukul 8 pagi, sistem kerja ini dilakukan bergantian oleh 2 regu yang telah terbentuk. Dengan sistem kerja shift ini, para pegawai secara otomatis tidak melakukan perkumpulan yang dapat menyebabkan penularan virus *COVID - 19*, karena telah dilakukan pembatasan jumlah pegawai yang kerja dan telah memenuhi protokol kesehatan yang diberlakukan oleh organisasi.

Selain itu fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah memberi kenyamanan dan jaminan keamanan yang sesuai dengan harapan pegawai. Sehingga membuat para pegawai yang bekerja dalam memberikan pelayanan dalam Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala bisa terealisasi dengan baik.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu Informan yang bernama Sunardi. Sebagai Kepala Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala mengatakan bahwa yaitu faktor pendukung bagi kami adalah berupa semangat kerja, agar lebih berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan. dan kondisi perlengkapan kantor yang layak untuk kami digunakan, sehingga memberikan kenyamanan saat kami bekerja.

### **Pengaruh Faktor Peghambat Terhadap Kinerja Pelayanan**

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel faktor penghambat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala dimana nilai  $t$ -hitung  $X^2 = 4,496$  pada taraf kesalahan 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,00$ , hal ini menunjukkan bahwa faktor penghambat ( $X^2$ ) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan ( $Y$ ) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala.

Dari hasil penelitian pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala, adapun faktor penghambat yang terjadi yaitu kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya para pegawai berjalan dan melayani seandainya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Faktor ini diakibatkan kurangnya disiplin kerja dari pegawai itu sendiri, oleh karena itu pelayanan dalam Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar kadang terhambat terbit, yang mengakibatkan tertundanya kapal untuk berlayar. Selain itu faktor penghambat pelayanan lainnya adalah adanya pengaruh *COVID-19* yang dimana para pegawai mau tidak mau harus mengikuti kebijakan yang di berikan untuk selalu menjaga jarak dan jika ada yang terkena penularan dari virus ini para pegawai harus menunda aktivitas dan pekerjaannya sampai pegawai benar-benar pulih dan kembali bekerja. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu Informan yang bernama Sutarjo, sebagai ABK pelabuhan Donggala mengatakan bahwa yaitu aktivitas pegawai banyak yang terhambat karena adanya *COVID-19 ini*, seperti banyaknya pelayanan yang tertunda dan pelayanan yang kurang maksimal.

Pada penelitian ini untuk kinerja pelayanan pegawai yang ada pada pelabuhan donggala sudah tercapai, adapun dimensi dari kinerja pelayanan yang tercapai antara lain:

*Tangible* (Bukti fisik) Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala sudah menerapkan dimensi *Tangible*. dimana penampilan pegawai dalam melayani sudah diterapkan dan berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang.

*Reliability* (Kehandalan). Pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala sudah menerapkan dimensi *reliability*. dimana kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah diterapkan, pada pelaksanaannya sudah berjalan sesuai harapan, seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dalam penerbitan surat persetujuan berlayar.

Selanjutnya *Responsiveness* (Ketanggapan). pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala sudah menerapkan dimensi *Responsiveness*. Dimana respon pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat sehingga tidak



perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, namun dalam penerbitan surat persetujuan berlayar, perlu memakan waktu setidaknya 30 menit dalam pembuatannya.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan analisis model regresi linear berganda, diperoleh F-hitung sebesar 13,418 dengan tingkat probabilitas 0,00 (signifikan), dengan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel faktor pendukung (X1) dan faktor penghambat (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. Selain itu dapat terlihat pada protokol kesehatan pada masa pandemi COVID-19 yang telah terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada wilayah kerja Pelabuhan Donggala bisa terealisasi. Dan beberapa faktor lainnya yang didapatkan dilapangan, sesuai dengan yang dikemukakan oleh informan dimana kinerja meningkat dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah memberi kenyamanan dan jaminan keamanan yang sesuai dengan harapan pegawai. Kemudian hasil perhitungan uji t-hitung  $X1 = 3,432$  taraf kesalahan 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,02$ , hal ini menunjukkan bahwa faktor pendukung (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala. Dan dari hasil perhitungan uji t-hitung  $X2 = 4,496$ , pada taraf kesalahan 5% atau nilai probabilitas  $0,05 > 0,00$  ini menunjukkan variabel faktor penghambat (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Teluk Palu Wilayah Kerja Pelabuhan Donggala.

## DAFTAR PUSTAKA

1. MUHAMMAD HF. PROSES SIGN ON DAN SIGN OFF CREWS PADA MV. CARNIVAL SPLENDOR OLEH PT. BAHARI EKA NUSANTARA CABANG BATAM. KARYA TULIS. 2021;
2. ANDREA C. A. Kurniawan. 2016. Peran Pondok Pesantren Miftahulhuda Al-Musri" Terhadap Perilaku Keagamaan Masyarakat. ORASI: Jurnal Dakwah dan Komunikasi, 7 (1). Abdullah, As" ad. 2017. "Penggunaan Bahasa Untuk Meningkatkan Efektivitas Pesan Khutbah Jumat", Interdisciplinary Journal Of Communication, Volume 2, No. 2. Abdurrahman. 2008. Kumpulan Khutbah Masjidil Haram, (Jakarta, Pustaka alKautsar. Aini, Lutfiah Nur. 2011 Hubungan Pemahaman Tingkat agama (Religiusitas) dengan Perilaku Seks Bebas pada Remaja di SMAN 1 Bangsal Mojokerto, Jurnal Keperawatan, Vol. 1, No. 1. Al-Jaza „iri, Abu Bakar Jabir. 2009. Minhajul Muslimin Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim, Surakarta: Insan Kamil. Amila,. Sandova. 2015. Persepsi masyarakat Desa Jebung Kidul Kabupaten Bondowoso tentang khutbah jum" at berbahasa arab di Masjid Baitus Salam. Diss. IAIN Jember Aplikasia, Khadik. 2002. Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama, vol. III, No. 2. Aziz, Moh. Ali. 2015. Bersiul di Tengah Badai; Khutbah Penyemangat Hidup, Surabaya: UIN Sunan Ampel Press. Casram. 2016. "Membangun sikap toleransi beragama dalam masyarakat plural." Wawasan: Jurnal Ilmiah Agama Dan Sosial Budaya 1.2 Daradjat, Zakiah. Dkk. 1984. Agama Islam, Buku Daras Pendidikan Agama Islam Pada Perguruan Tinggi Umum, Jakarta: Proyek Pembinaan Pendidikan Agama Islam Pada Perguruan Tinggi Umum. Darajat, Zakiah. 2010. Ilmu Jiwa Agama. Jakarta: PT. Bulan Bintang. Esposito, John. 2002. Tokoh Kunci Gerakan Islam Kontemporer. terj. Sugeng Hariyanto, dkk. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Faiqoh, Cicik Nur. 2019. Khutbah Jum" at Persuasif H. Ahmad Zahro Di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. Faisal. 2015. Mengintegrasikan Revisi Taksonomi Bloom Kedalam Pembelajaran Biologi. Jurnal Sainsmat, Vol. IV, No. 2. Fauzan, Noo Rrohman. 2014. Efektivitas Pesan Dakwah Melalui Khutbah Jum" at Di Masjid Jami Baitul Muslimin Desa Srobyong Jepara, Jurnal An-Nida, Vol. 6 Firdaos, Rijal. 2016. Desain Intrumen Pengukur Afektif. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Raharja. Firdaus. 1993. Mutiara Dakwah. Jakarta: CV Pedoman Ilmu Jaya. Fitriani. 2017. Kontribusi Khutbah Jum'at Dalam Pembinaan Kerukunan Antar Umat Beragama Di Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Anamina Kecamatan Manggelewa Kabupaten Dompu) Palapa: Jurnal Studi Keislaman Dan Ilmu Pendidikan Volume 5, Nomor 1. Furchan, Arief. 2004. Transformasi



- Pendidikan Islam di Indonesia, Anatomi Keberadaan Madrasah di PTAI. Yogyakarta: Gama Media. Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Sem.... UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu; 2022.
3. Suliyanto SE, MM S. Metode penelitian kuantitatif. 2017;
  4. Widodo S. ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KEPUASAN YANG DIMODERASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BPRS BINA FINANSIA SEMARANG. 2020;
  5. Dama J, Ogi IWJ. Pengaruh inovasi terhadap dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis Dan Akunt. 2018;6(1).
  6. Ernawati NW, Rajindra R, Yusuf D. ANALISIS PENGELOLAAN PEMBAYARAN TUNJANGAN KINERJA PADA BALAI PENGELOLAAN DAERAH ALIRAN SUNGAI HUTAN LINDUNG PALU POSO. J Sinar Manaj. 2020;7(1):42–9.