**ABSTRAK**

TRISNOWATI RAHAYU. 2014 Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Pelabuhan Makassar (Studi Pada Pelayanan Barang di Divisi Pelayanan barang Dan Aneka Usaha- PT. Persero PELINDO IV-Cabang Makassar (dibimbing oleh H.Muh. Tahir Malik, sebagai promotor, Chalid Imran Musa dan H.Hamka, masing-masing sebagai kopromotor).

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis proses akuntabilitas pelaksanaan jasa pelayanan barang yang ada di divisi pelayanan barang dan aneka usaha - di PT. (Persero) Pelindo IV cabang Makassar, sekaligus menemukan model pelayanan yang akuntabel. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung pada proses akuntabilitas pelaksanaan jasa pelayanan barang yang ada di divisi pelayanan barang dan aneka usaha- di PT. (Persero) Pelindo IV cabang Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui; observasi, wawancara, dan dokumen. Sumber data informan penelitian meliputi; Manajer pelayanan barang dan aneka usaha ; Ass. Manajer pelayanan barang; Ass. Manajer aneka usaha; Kepala Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Laut, Operasi Dan Usaha Kepelabuhan; Perwakilan Perusahaan Bongkar Muat Barang ; Perusahaaan pelayaran; supervisor gudang dan lapangan penumpukan; petugas pelaksana fasilitas pergudangan dan supervisor peralatan; Petugas di bagian PPSA, PPKB. Disamping informan kunci tersebut di atas, juga dilakukan wawancara terhadap : Petugas di bagian PPSA, PPKB, pengguna jasa pelabuhan adalah anggota INSA (*Indonesian National Ship Ownersship Association*) yang berdomisili di Makassar. Sedangakan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa; Semua pelaksanaan jasa pelayanan pelabuhan di Makassar telah mengacu pada UU pelayaran sampai pada peraturan tehnis pelaksanaan dilapangan. Hal ini menandakan bahwa pelaksanaan jasa pelayanan yang ada di PT.Pelindo sesuai dengan ketentuan dan landasan hukum yang berlaku namun belum ditemukan adanya aturan hukum atau sanksi bagi penyedia layanan maupun bagi pengguna jasa layanan apabila melanggar dalam proses kegiatan pelayanan. Sedangkan akuntabilitas mekanisme pelayanan publik, yang di PT. (Persero) Pelindo IV cabang Makassar belumsepenuhnya mengacu pada ketentuan dari MENPAN Nomor 26 Tahun 2004 tentang Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan model akuntabilitas Sheila Elwood dan model Jabra & Dwivedi. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa mulai dari proses di kantor otorita pelabuhan sampai kepada PT. (Persero) Pelindo IV cabang Makassar belum terdapat bagan alir proeses pelayanan kegiatan di pelabuhan. Standar pelayanan yang ada di PT.Pelindo IV belum menunjukkan transparansi karena tidak adanya pengumuman secara resmi yang harus dilalui oleh pengguna jasa pelabuhan, seperti contohnya prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan dalam kegiatan bongkar muat barang. Temuan lainnya dalam penelitian ini adalah komitmen untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan dengan memberikan kepastian dan mutu pelayanan yang tertuang dalam *service level guarantee* & *Services Level Agreement*, Disamping itu, juga terdapat pernyataan pemenuhan keamanan fasilitas pelabuhan (*statement of compliance of a port facility)*, Sedangkan Faktor-faktor yang mendukung akuntablitas jasa pelayanan barang yang ada di divisi pelayanan barang dan aneka usaha- PT. Pelindo IV cabang Makassar, adalah sebagai berikut ; (a) bentuk partisipasi dari pengguna jasa pelabuhan dalam menyampaikan keluhan terhadap permasalahan melalui partisipasi langsung; (b) belum terlihat Penggambaran tugas dan fungsi organisasi secara hirarkis (vertikal) tetapi juga horizontal yang tercermin dari standar operasi system dalam papan pengumuman. (c). Otorita Pelabuhan Makassar dan PT. Pelindo IV melakukan pengawasan terhadap jalannya kegiatan pelayanan. Sedangkan pengawasan secara eksternal yang dilakukan oleh asosiasi pengguna jasa pelabuhan seperti dari asosiasi perusahaan bongkar muat Indonesia (APBMI), Asosiasi perusahaan pelayaran nasional atau *Indonesia national shipowner association* (INSA), Asosiasi *logistic* dan *forwarder* Indonesia (ALFI); (c). PT. Pelindo IV membuka akses yang seluas-luasnya kepada seluruh komponen masyarakat pengguna jasa pelabuhan melalui peran pers; (d). SDM yang terdapat di lingkungan Pelabuhan Makassar cukup mengakomodir kebutuhan pelayanan di lapangan. Sedangkan mengenai sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang ada di PT. Pelindo IV telah tersedia dengan dengan jumlah yang cukup signifikan untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang pada hari normal; (e) Pada saat ini penggunaan tehnologi informasi yang ada di PT. Pelindo IV hanya untuk melayani pembuatan dokumen PPKB, yang terhubung melalui program SIMPAT.

ABSTRACT

TRISNOWATI RAHAYU. Public Service Accountability At the Port of Makassar (Case Study at goods service in the division of Goods and business- PT. (Persero) PELINDO IV-Makassar Branch (guided by H.Muh. Tahir Malik, as a promotor, Chalid Imran Musa and H.Hamka, each respectively as kopromotor).

This study aims to know and analyzie of the accountability of the implementation of goods service in the division of goods and businesses - in PT. (Persero) PELINDO IV Makassar branch, and also find the accountable service model. The writer identified factors that support the accountability process services division of the items in goods and services in various business-PT. (Persero) PELINDO IV Makassar branch.

This research is a case study using a qualitative analysis approach. The data are collected through observation, interviews, and documents. The data sources include research informants; Manager of goods and miscellaneous business services; Ass. Freight service manager; Ass. Managers of various enterprises; cq port authority chief Field Traffic and Marine Transport, Operations and Business harbor; Stevedoring Company Representative Goods; supervisor warehouse and container yard; officers of warehousing facilities and equipment supervisor; Officer at the PPSA, PPKB. Besides the above-mentioned key informants, also conducted interviews with several people who are considered to know the service provided by the port management, namely: port service user (the exporter and the importer) that the port user is the member of INSA (Indonesian National Ship Ownersship Association) domiciled in Makassar; firms shipping and stevedoring companies that use the port services in Makassar. Meanwhile, the data were analyzed descriptive qualitative..

The research finding shows that all implementation services in the port are based on the rules in Indonesian force. Accountability of the public service system has not been in accordance with the provisions of Ministry of State for Administrative Reform No 26 in 2004 and the model of accountability of Sheila Elwood and the model Jabra & Dwivedi. However, it is committed to provide services as contained in service level guarantee & Services Level Agreement, and statement of compliance of a port facility. The supporting factors of accountability services are: (a) the participation form of service users through direct participation; (b) the standard operating system; (c) Port Authority Indonesian Port IV and associations port services which jointly conduct supervision; (d) Existence of the press role; (e) Reasonably competent officials, and available facilities / infrastructure with a significant amount; (f) At present the use of information technology at PT. .(Persero) PELINDO IV only serve to create documents for the PPKB, which are connected through the program SIMPAT.

**Keywords:** Accountability; Public Service; Port