

Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus PT Pelindo III Cabang Bima)

Nike Ardiansyah

Universitas Mbojo Bima, Indonesia

Korespondensi penulis: nike.ardiansyah@universitasmbojobima.ac.id

Abstract. *This research aims to understand the leadership challenges in improving public services at PT Pelindo III Bima Branch, given the complexities faced, such as resistance from team members, operational pressures, ineffective internal communication, and the importance of relationships with local government. To achieve this objective, the research employs a descriptive qualitative method with a purposive sampling approach, where key informants include the Head of PT Pelindo III Bima Branch and various other stakeholders. Data was collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation to gain a comprehensive understanding of the leadership dynamics in the field. Qualitative descriptive analysis was used to reduce and present the data, resulting in accurate findings regarding leadership effectiveness in this context. The study results indicate that leadership at PT Pelindo III Bima Branch faces significant challenges, particularly in managing change, improving internal communication, and building good relationships with local government. However, by implementing appropriate leadership strategies such as developing a clear vision, effective human resource management, and adapting to change, leaders can overcome these obstacles and enhance overall public service performance. In conclusion, effective leadership is key to ensuring that PT Pelindo III Bima Branch can meet the needs of port service users and contribute positively to the local economy.*

Keywords: Role, Leadership, Public Service, Pelindo III

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tantangan kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik di PT Pelindo III Cabang Bima, mengingat kompleksitas yang dihadapi seperti resistensi dari anggota tim, tekanan operasional, komunikasi internal yang kurang efektif, serta pentingnya hubungan dengan pemerintah daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan purposive sampling, di mana informan kunci termasuk Kepala PT Pelindo III Cabang Bima dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika kepemimpinan di lapangan. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk mereduksi dan menyajikan data sehingga menghasilkan temuan yang akurat mengenai efektivitas kepemimpinan dalam konteks tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima menghadapi berbagai tantangan yang signifikan, terutama dalam mengelola perubahan, meningkatkan komunikasi internal, dan membangun hubungan yang baik dengan pemerintah daerah. Meski demikian, dengan penerapan strategi kepemimpinan yang tepat seperti pengembangan visi yang jelas, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, dan adaptasi terhadap perubahan, pemimpin dapat mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Kesimpulannya, kepemimpinan yang efektif adalah kunci untuk memastikan PT Pelindo III Cabang Bima dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa pelabuhan serta memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian lokal.

Kata kunci: Peran, Kepemimpinan, Pelayanan Publik, Pelindo III.

1. PENDAHULUAN

Kepemimpinan dalam organisasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah, mencapai tujuan, dan memastikan keberlanjutan serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Zebua, et al, 2023). Salah satu fungsi utama kepemimpinan dalam organisasi publik adalah memberikan visi dan arahan strategis (Fanani, 2020). Pemimpin di sektor publik harus mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan merumuskan visi yang

jelas serta strategis untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Maramis, & Wicaksono, 2017).

Selain memberikan visi dan arah strategis, fungsi kepemimpinan dalam organisasi publik juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan budaya organisasi yang positif (Ferdinandito, & Haryani, 2021). Pemimpin harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memotivasi pegawai, dan mengembangkan kapasitas serta keterampilan mereka. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik melibatkan rekrutmen yang tepat, pelatihan yang berkelanjutan, dan evaluasi kinerja yang objektif (Suseno, 2022). Dengan membangun tim yang kuat dan kompeten, pemimpin dapat memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif (Ibrahim, 2018).

Selain itu, pemimpin harus mampu menginspirasi dan membangun budaya organisasi yang kolaboratif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik (Ibrahim, 2018). Budaya yang positif akan mendorong semangat kerja dan komitmen pegawai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Destiana, 2023). Sebab kepemimpinan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Seorang pemimpin yang visioner, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan mendorong budaya organisasi yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan memberikan arahan yang jelas dan memberdayakan tim, pemimpin memotivasi staf untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan publik (Hadian, 2015).

Fungsi kepemimpinan lainnya yang tidak kalah penting dalam organisasi publik adalah komunikasi dan hubungan eksternal (Hadian, 2015). Pemimpin harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menjelaskan visi, misi, dan kebijakan organisasi kepada berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, pemerintah, dan media (Tanaamah, et al, 2021). Komunikasi yang efektif akan membantu meningkatkan kepercayaan dan dukungan publik terhadap organisasi (Sumarto, 2017).

Selain itu, pemimpin harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan, membangun kemitraan, dan berkolaborasi dengan organisasi lain untuk mencapai tujuan bersama (Toana, A2018). Fungsi komunikasi dan hubungan eksternal ini juga melibatkan kemampuan dalam mengelola konflik dan menangani krisis dengan bijaksana, sehingga organisasi dapat terus berfungsi secara efektif meskipun menghadapi tantangan dan tekanan dari lingkungan eksternal (Putri, et. al, 2019).

Demikian fungsi kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik sangatlah krusial, karena pemimpin memiliki peran sentral dalam mengarahkan visi, mengelola sumber daya, dan memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi (Arifah, D& Romadhon, 2015). Pemimpin yang efektif di sektor publik harus mampu merumuskan dan

mengkomunikasikan visi yang jelas tentang kualitas pelayanan yang diinginkan, serta menetapkan standar kinerja yang tinggi (Hakim, 2023). Mereka juga harus memastikan bahwa sumber daya baik manusia maupun material diatur dan digunakan secara efisien untuk mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Selain itu, kepemimpinan yang baik mencakup kemampuan untuk menciptakan budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan prima, dengan cara menginspirasi dan memberdayakan pegawai, serta memberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan (Mewengkang, et al, 2016). Dengan mengadopsi pendekatan yang partisipatif dan inklusif, pemimpin dapat mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam proses pelayanan (Garis, et al, 2021).

Demikian, bahwa peran kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik di PT Pelindo III Cabang Bima sangatlah penting, karena kepemimpinan yang efektif dapat membawa perubahan signifikan dalam kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan. Sebagai pemimpin, manajemen PT Pelindo III Cabang Bima bertanggung jawab untuk merumuskan visi dan strategi yang jelas untuk meningkatkan pelayanan pelabuhan, yang merupakan kunci dalam mendukung aktivitas ekonomi regional dan nasional (Nababan, I& Susanto,. 2022).

Pemimpin harus memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan pengguna jasa pelabuhan, serta mampu mengembangkan kebijakan yang responsif dan inovatif (Dewi, A2023). Selain itu, pemimpin juga harus memotivasi dan mengarahkan seluruh pegawai untuk bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan organisasi (Tanari, 2023). Dengan menetapkan standar pelayanan yang tinggi, memberikan pelatihan berkelanjutan, dan menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada pelanggan, pemimpin dapat memastikan bahwa setiap aspek operasi pelabuhan berjalan dengan efisien dan efektif (Saputra, 2021).

Di PT Pelindo III Cabang Bima, kepemimpinan yang baik juga harus mampu membangun komunikasi yang kuat dengan para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, perusahaan logistik, dan komunitas lokal (Adawiyah,& Dharma, 2024). Pemimpin harus transparan dalam menyampaikan informasi dan kebijakan, serta terbuka terhadap masukan dan umpan balik dari berbagai pihak. Komunikasi yang efektif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan dukungan, tetapi juga memungkinkan penyesuaian layanan berdasarkan kebutuhan aktual di lapangan (Situmorang,& Cahyani, 2023).

Pelindo Cabang Bima juga perlu mengembangkan jaringan kemitraan strategis untuk mendukung berbagai inisiatif perbaikan layanan, seperti peningkatan infrastruktur pelabuhan, penerapan teknologi baru, dan peningkatan kapasitas operasional (Atalia, & Zelfia, 2022).

Dengan kemampuan untuk mengelola perubahan dan menghadapi tantangan dengan bijaksana, pemimpin di PT Pelindo III Cabang Bima dapat memastikan bahwa pelayanan pelabuhan terus berkembang sesuai dengan dinamika pasar dan kebutuhan pengguna jasa (Umar, et.al, 2023).

Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan diperkuat oleh hasil observasi peneliti bahwa Kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima menghadapi berbagai masalah dan tantangan yang kompleks dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Salah satu tantangan utama adalah menangani anggota yang sulit diatur dan sulit diajak kerja sama. Masalah ini dapat menghambat efisiensi operasional dan mengurangi efektivitas tim. Pemimpin perlu memahami bahwa resistensi ini bisa berasal dari berbagai sumber, seperti kurangnya pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab, ketidakpuasan terhadap kebijakan manajemen, atau masalah pribadi yang mempengaruhi kinerja.

Kemudian Kepala Pelindo regional III cabang Bima juga menghadapi tekanan yang merupakan tantangan signifikan. Tekanan ini dapat datang dari berbagai arah, termasuk tuntutan untuk mencapai target keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memenuhi harapan pengguna jasa pelabuhan.

Selanjutnya komunikasi yang kurang maksimal dengan jajaran merupakan tantangan lain yang harus dihadapi oleh pemimpin di PT Pelindo III Cabang Bima. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan miskomunikasi, ketidakpahaman, dan bahkan konflik di dalam organisasi. Selain itu masalah adaptasi dengan jajaran yang baru juga merupakan tantangan yang signifikan bagi kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima. Perubahan dalam struktur organisasi atau rotasi pegawai dapat menciptakan ketidakpastian dan ketidakstabilan. Pemimpin perlu mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa proses adaptasi berlangsung dengan lancar.

Kemudian upaya membangun komunikasi yang baik dengan pemerintah daerah, baik Kabupaten Bima maupun Kota Bima, adalah tantangan eksternal yang harus dihadapi oleh kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima. Hubungan yang baik dengan pemerintah daerah sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan proyek perusahaan sejalan dengan prioritas lokal. Pemimpin harus proaktif dalam menjalin hubungan ini.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk memahami dan mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam kepemimpinan di PT Pelindo III Cabang Bima guna meningkatkan pelayanan publik. Berbagai masalah seperti anggota yang sulit diatur, tekanan operasional, komunikasi internal yang kurang optimal, adaptasi dengan jajaran baru, dan pentingnya hubungan dengan pemerintah daerah menunjukkan kompleksitas lingkungan kerja yang memerlukan kepemimpinan efektif.

Peneliti berpendapat bahwa fungsi kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa PT Pelindo III Cabang Bima dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa pelabuhan dan berkontribusi positif terhadap perekonomian lokal. Dengan menerapkan strategi kepemimpinan yang tepat, seperti membangun komunikasi yang terbuka, memberdayakan pegawai, dan menjalin kemitraan yang kuat dengan pemerintah daerah, PT Pelindo III dapat mengatasi tantangan-tantangan yang ada dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas pelaksanaan fungsi kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik di PT Pelindo III Cabang Bima. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam tentang situasi dan fenomena yang diteliti sesuai dengan keadaan sebenarnya saat penelitian dilakukan. Informan penelitian dipilih melalui teknik purposive sampling, dengan informan kunci adalah Kepala PT Pelindo III Cabang Bima, serta dilengkapi oleh dua operator, tiga staf, dan lima masyarakat pengguna jasa yang memiliki peran penting dalam operasional dan pelayanan di perusahaan tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, dengan tujuan mendapatkan informasi yang kaya dan mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi informan terkait penelitian ini. Wawancara digunakan untuk menggali informasi yang tidak dapat diperoleh melalui metode lain, observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi dan situasi di lapangan, sedangkan dokumentasi mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang relevan seperti arsip perusahaan dan laporan tahunan. Setelah data dikumpulkan, teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan dari data yang ada, memastikan bahwa hasil penelitian menggambarkan secara akurat pola, hubungan, dan temuan yang relevan dengan efektivitas kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik di PT Pelindo III Cabang Bima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kepemimpinan

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas merupakan hal yang penting bagi masyarakat saat ini. Selain sistem yang baik, kepemimpinan yang kuat juga menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pelayanan publik. Di Kantor Pelindo III cabang Bima, peran

kepemimpinan sangat krusial dalam peningkatan pelayanan publik. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya berfokus pada manajemen operasional, tetapi juga pada pengembangan visi, pengelolaan sumber daya manusia, motivasi tim, komunikasi, dan adaptasi inovatif. Berikut adalah penjelasan tentang pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menciptakan efektivitas kepemimpinan dalam pelayanan publik di Kantor Pelindo III cabang Bima.

Kepemimpinan yang kuat dimulai dengan visi dan strategi yang jelas. Di Kantor Pelindo III cabang Bima, seorang pemimpin yang visioner mampu merumuskan tujuan jangka panjang yang mengarah pada peningkatan pelayanan publik. Visi yang jelas memberikan arah bagi seluruh organisasi dan menetapkan standar bagi semua kegiatan operasional. Strategi yang tepat, yang didasarkan pada analisis menyeluruh terhadap kebutuhan dan potensi pelabuhan Bima, membantu dalam mengoptimalkan sumber daya dan mencapai tujuan tersebut. Pemimpin yang mampu mengkomunikasikan visi ini dengan efektif akan memastikan bahwa semua anggota tim memahami dan berkomitmen pada tujuan bersama, sehingga meningkatkan keselarasan dan efektivitas operasional.

Pengelolaan sumber daya manusia adalah elemen kunci dalam kepemimpinan yang efektif. Di Kantor Pelindo III cabang Bima, pemimpin yang kompeten harus mampu mengidentifikasi dan mengembangkan potensi karyawan. Ini melibatkan pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja yang adil, dan penyediaan peluang karier yang jelas. Dengan memberikan dukungan yang tepat dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, pemimpin dapat memastikan bahwa setiap anggota tim merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga mencakup kebijakan yang adil dan inklusif, yang membantu dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif.

Motivasi dan pengarahan tim adalah aspek penting dari kepemimpinan yang efektif. Pemimpin di Kantor Pelindo III cabang Bima harus mampu menginspirasi dan memotivasi timnya untuk mencapai hasil yang optimal. Ini dapat dicapai melalui penghargaan dan pengakuan atas kinerja yang baik, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Motivasi yang tinggi di kalangan karyawan akan meningkatkan semangat kerja dan efisiensi operasional. Selain itu, pemimpin yang mampu memberikan arahan yang jelas dan tujuan yang realistis akan membantu tim untuk bekerja dengan fokus dan koordinasi yang lebih baik. Pengarahan yang efektif juga melibatkan delegasi tugas yang tepat, yang memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan keahlian dan kapabilitas mereka.

Komunikasi yang efektif dan transparansi adalah dasar dari kepemimpinan yang sukses. Di Kantor Pelindo III cabang Bima, pemimpin yang terbuka dalam komunikasi akan

membangun kepercayaan dan kejelasan di antara anggota tim. Transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan operasional membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan akuntabilitas. Pemimpin yang baik harus mampu menyampaikan informasi penting dengan jelas dan mendengarkan masukan dari karyawan. Ini tidak hanya memperkuat hubungan kerja tetapi juga memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang terbuka dan jujur juga membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah lebih cepat, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Adaptasi dan inovasi adalah kunci untuk keberhasilan jangka panjang dalam pelayanan publik. Pemimpin di Kantor Pelindo III cabang Bima harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Ini termasuk perubahan kebijakan, teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Kepemimpinan yang adaptif akan memastikan bahwa organisasi tetap relevan dan responsif terhadap tantangan yang muncul. Inovasi dalam proses operasional dan pelayanan juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Pemimpin yang mendorong budaya inovasi akan menginspirasi karyawan untuk berpikir kreatif dan mencari solusi baru untuk masalah yang ada. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan pemangku kepentingan.

Di Kantor Pelindo III cabang Bima, implementasi aspek-aspek kepemimpinan ini telah menunjukkan hasil yang positif dalam peningkatan pelayanan publik. Kepemimpinan yang visioner dan strategis telah membantu dalam merumuskan rencana jangka panjang yang jelas dan terukur. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif telah menciptakan tim yang termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik. Komunikasi yang transparan dan terbuka telah membangun kepercayaan dan akuntabilitas di antara karyawan dan pemimpin. Adaptasi dan inovasi yang terus-menerus telah memastikan bahwa Kantor Pelindo III cabang Bima tetap responsif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat.

Kepemimpinan dalam Visi dan Strategi

Visi strategis atau *strategic vision* adalah gambaran jangka panjang yang komprehensif tentang tujuan perusahaan dan metode untuk mencapainya. Dalam konteks kepemimpinan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, visi strategis sangat penting karena memberikan arah yang jelas dan tujuan yang spesifik bagi organisasi. Visi strategis ini menjadi panduan bagi para pemimpin dalam mengambil keputusan yang konsisten dan berfokus pada tujuan jangka panjang, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pertama, visi strategis membantu dalam menyelaraskan semua elemen organisasi menuju tujuan yang sama. Dalam pelayanan publik, banyak pihak yang terlibat, mulai dari

pemimpin, staf, hingga masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan visi yang jelas, semua pihak dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini mengurangi potensi konflik dan miskomunikasi, serta meningkatkan koordinasi dan kolaborasi di antara berbagai unit kerja.

Kedua, visi strategis memberikan motivasi dan inspirasi bagi seluruh anggota organisasi. Ketika visi ini dikomunikasikan dengan baik, staf akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja keras dan berinovasi, karena mereka memahami dampak positif dari pekerjaan mereka terhadap pencapaian tujuan jangka panjang. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti bahwa petugas pelayanan akan lebih bersemangat dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, karena mereka merasa menjadi bagian dari sesuatu yang lebih besar.

Ketiga, visi strategis memungkinkan pemimpin untuk merencanakan dan mengimplementasikan strategi yang efektif. Dengan memiliki gambaran jangka panjang yang jelas, pemimpin dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan tersebut, serta mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. Dalam pelayanan publik, ini berarti pemimpin dapat merancang program dan kebijakan yang tepat, serta memastikan bahwa sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan teknologi digunakan dengan optimal untuk meningkatkan kualitas layanan.

Keempat, visi strategis membantu dalam menghadapi perubahan dan tantangan yang mungkin muncul di masa depan. Dengan visi yang komprehensif, organisasi dapat lebih fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal, seperti perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, atau kebutuhan masyarakat yang berubah. Dalam pelayanan publik, kemampuan untuk beradaptasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Visi strategi Kepala Pelindo III Cabang Bima memiliki peran kunci dalam mewujudkan visi Pelindo III sebagai perusahaan pengelola pelabuhan yang terintegrasi, berdaya saing tinggi, dan bertaraf internasional. Untuk mencapai visi ini, kepala cabang telah memiliki strategi yang jelas dan terstruktur dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemimpin. Pelaksanaan tujuan dan metode untuk mencapai visi tersebut mencakup beberapa aspek utama: pengintegrasian sistem pelabuhan, peningkatan daya saing, dan internasionalisasi standar operasi.

Pengintegrasian sistem pelabuhan merupakan langkah awal yang penting dalam mencapai visi Pelindo III. Kepala Pelindo III Cabang Bima telah memastikan bahwa semua operasional pelabuhan diintegrasikan dengan baik, mulai dari manajemen kargo, logistik, hingga sistem IT. Langkah-langkah yang dapat diambil antara lain pengembangan

infrastruktur, digitalisasi proses, dan kolaborasi antar divisi. Pengembangan infrastruktur dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas infrastruktur pelabuhan guna mendukung kelancaran operasional, termasuk modernisasi peralatan dan fasilitas pelabuhan. Digitalisasi proses melibatkan implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi serta operasional pelabuhan. Sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Kolaborasi antar divisi mendorong kerja sama yang erat antara berbagai divisi di dalam pelabuhan untuk memastikan kelancaran operasional dan layanan yang berkualitas tinggi.

Untuk menjadi perusahaan yang berdaya saing tinggi, Kepala Pelindo III Cabang Bima sudah berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah pelatihan dan pengembangan SDM, peningkatan kualitas layanan, dan efisiensi operasional. Pelatihan dan pengembangan SDM dilakukan dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Ini penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat mengoperasikan teknologi terbaru dan memahami best practices dalam industri pelabuhan. Peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan menetapkan standar layanan yang tinggi dan memastikan bahwa semua karyawan memahami dan menerapkan standar tersebut. Layanan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna pelabuhan dan membangun reputasi yang positif. Efisiensi operasional dicapai dengan mengidentifikasi dan mengeliminasi hambatan dalam proses operasional untuk meningkatkan efisiensi. Penggunaan teknologi otomasi dan proses lean dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan biaya operasional.

Untuk mencapai standar internasional, Kepala Pelindo III Cabang Bima perlu menerapkan praktik-praktik terbaik dari industri pelabuhan global. Ini termasuk sertifikasi internasional, benchmarking, dan partnership global. Sertifikasi internasional diupayakan dengan mengupayakan sertifikasi seperti ISO 9001 untuk manajemen kualitas, ISO 14001 untuk manajemen lingkungan, dan lainnya. Sertifikasi ini akan menunjukkan komitmen pelabuhan terhadap standar internasional. Benchmarking dilakukan dengan melakukan benchmarking terhadap pelabuhan-pelabuhan internasional terkemuka untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan diadaptasi sesuai dengan kondisi lokal. Partnership global dibangun dengan membangun kemitraan dengan pelabuhan internasional dan perusahaan logistik global untuk memperluas jaringan dan meningkatkan aliran barang melalui pelabuhan Bima.

Kepala Pelindo III Cabang Bima harus mampu memberikan motivasi dan inspirasi kepada seluruh anggota organisasi. Ini bisa dicapai melalui komunikasi yang efektif,

penghargaan dan pengakuan, serta kepemimpinan dengan contoh. Komunikasi yang efektif dilakukan dengan menyampaikan visi, misi, dan tujuan perusahaan dengan jelas kepada seluruh karyawan. Kepala cabang harus menjadi komunikator yang baik, mampu mendengarkan masukan dari karyawan, dan memberikan feedback yang konstruktif. Penghargaan dan pengakuan diberikan kepada karyawan yang berprestasi untuk meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kepemimpinan dengan contoh ditunjukkan dengan etos kerja yang tinggi, integritas, dan komitmen dalam setiap tindakan. Kepala cabang yang memimpin dengan contoh akan mendapatkan rasa hormat dan dukungan dari karyawan.

Menghadapi perubahan dan tantangan merupakan bagian dari dinamika organisasi. Kepala Pelindo III Cabang Bima harus siap untuk adaptasi terhadap perubahan, manajemen risiko, dan inovasi berkelanjutan. Adaptasi terhadap perubahan dikembangkan dengan kemampuan adaptasi yang tinggi untuk menghadapi perubahan dalam regulasi, teknologi, dan permintaan pasar. Fleksibilitas dan kecepatan dalam merespons perubahan adalah kunci untuk tetap kompetitif. Manajemen risiko dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan baik, mencakup risiko operasional, finansial, dan reputasi. Dengan manajemen risiko yang baik, pelabuhan dapat mengurangi dampak negatif dari ketidakpastian. Inovasi berkelanjutan didorong di semua tingkatan organisasi dengan mendukung ide-ide baru dan memberikan ruang bagi karyawan untuk berinovasi. Inovasi berkelanjutan akan membantu pelabuhan tetap relevan dan kompetitif di pasar global.

Visi strategi Kepala Pelindo III Cabang Bima dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya adalah kunci untuk mencapai tujuan Pelindo III sebagai perusahaan pengelola pelabuhan yang terintegrasi, berdaya saing tinggi, dan bertaraf internasional. Dengan fokus pada pengintegrasian sistem pelabuhan, peningkatan daya saing, dan internasionalisasi standar operasi, serta kemampuan memberikan motivasi dan inspirasi kepada karyawan, Kepala Pelindo III Cabang Bima dapat menghadapi perubahan dan tantangan dengan efektif. Kepemimpinan yang kuat dan visioner akan membawa Pelindo III Cabang Bima menuju masa depan yang lebih cerah dan berdaya saing global.

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Visi strategi Kepala Pelindo III Cabang Bima dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya berfokus pada adaptasi terhadap perubahan, manajemen risiko, dan inovasi berkelanjutan. Dalam menghadapi perubahan regulasi, teknologi, dan permintaan pasar, kemampuan adaptasi yang tinggi menjadi sangat penting. Fleksibilitas dan kecepatan dalam merespons perubahan adalah kunci untuk tetap kompetitif. Misalnya, perubahan regulasi yang sering terjadi dalam industri pelabuhan menuntut Pelindo III Cabang Bima untuk terus memperbarui prosedur dan kebijakan

operasionalnya agar tetap sesuai dengan peraturan terbaru. Selain itu, kemajuan teknologi yang cepat memerlukan adopsi teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pelabuhan. Permintaan pasar yang dinamis juga memerlukan respons cepat dan tepat agar pelabuhan tetap relevan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa dengan baik.

Manajemen risiko merupakan elemen penting lainnya dalam visi strategi ini. Pelindo III Cabang Bima melakukan identifikasi dan pengelolaan risiko secara menyeluruh, mencakup risiko operasional, finansial, dan reputasi. Dengan manajemen risiko yang baik, pelabuhan dapat mengurangi dampak negatif dari ketidakpastian yang mungkin terjadi. Misalnya, risiko operasional seperti gangguan pada rantai pasokan atau kerusakan infrastruktur pelabuhan dapat diminimalkan dengan prosedur pemeliharaan yang ketat dan sistem pemantauan yang canggih. Risiko finansial seperti fluktuasi mata uang dan ketidakpastian ekonomi global dapat dikelola melalui strategi keuangan yang hati-hati dan diversifikasi sumber pendapatan. Risiko reputasi, yang bisa muncul dari ketidakpuasan pelanggan atau insiden operasional, dapat diminimalkan melalui layanan berkualitas tinggi dan komunikasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan.

Inovasi berkelanjutan juga menjadi fokus utama dalam visi strategi Kepala Pelindo III Cabang Bima. Inovasi didorong di semua tingkatan organisasi dengan mendukung ide-ide baru dan memberikan ruang bagi karyawan untuk berinovasi. Dengan menciptakan budaya inovasi, Pelindo III Cabang Bima dapat terus mengembangkan solusi baru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Misalnya, pengembangan aplikasi digital untuk pemantauan kinerja pelabuhan secara real-time dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi proses operasional. Dukungan terhadap penelitian dan pengembangan juga penting untuk menghasilkan teknologi dan metode kerja baru yang dapat membawa pelabuhan Bima menjadi lebih modern dan kompetitif di pasar global.

Secara keseluruhan kepala pelindo III menekankan pentingnya upaya kolaboratif dengan berbagai pihak untuk mencapai visi perusahaan. Upaya untuk mencapai visi perusahaan melalui peningkatan infrastruktur pelabuhan, digitalisasi layanan, dan penguatan SDM. Fokus kami pada integrasi sistem operasional, peningkatan daya saing melalui efisiensi dan inovasi, serta menjaga standar internasional dalam pelayanan. Upaya kolaboratif dengan berbagai pihak juga dilakukan untuk memastikan pelabuhan Bima menjadi pusat logistik yang modern dan kompetitif di tingkat global. Peningkatan infrastruktur pelabuhan meliputi pembangunan dan perbaikan fasilitas fisik seperti dermaga, gudang, dan akses transportasi. Digitalisasi layanan mencakup penerapan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi dan operasional pelabuhan, seperti sistem manajemen kontainer dan pelacakan kargo.

Penguatan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi prioritas utama. Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan mereka memiliki kompetensi yang diperlukan dalam menghadapi tantangan dan perubahan industri. Dengan SDM yang kompeten dan berdaya saing tinggi, Pelindo III Cabang Bima dapat memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan standar internasional.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepala Pelindo III Cabang Bima telah berhasil menjalankan visi strategis yang berfokus pada pengintegrasian sistem pelabuhan, peningkatan daya saing, dan penerapan standar internasional. Kepemimpinan yang visioner dan strategis ini mampu memberikan arah yang jelas bagi seluruh organisasi, sehingga tercipta sinergi dan keselarasan dalam mencapai tujuan jangka panjang. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, termasuk pelatihan berkelanjutan dan motivasi yang efektif, telah menciptakan tim yang kompeten dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, komunikasi yang transparan dan inovasi berkelanjutan juga menjadi kunci dalam menghadapi perubahan dan tantangan yang muncul. Kepala Pelindo III Cabang Bima mampu mengelola risiko dengan baik dan mendorong budaya inovasi di semua tingkatan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Kolaborasi dengan berbagai pihak eksternal dan internal juga telah dilakukan untuk memastikan pelabuhan Bima menjadi pusat logistik yang modern dan kompetitif di tingkat global. Dengan pendekatan kepemimpinan yang adaptif, fleksibel, dan berbasis visi, Pelindo III Cabang Bima mampu bertransformasi menjadi pelabuhan yang tidak hanya berdaya saing tinggi, tetapi juga mampu memenuhi standar internasional dalam pelayanan publik, yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat pengguna jasa pelabuhan.

Saran

1. PT Pelindo III Cabang Bima terus mengembangkan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Fokus pada pengembangan keterampilan teknis dan manajerial yang sesuai dengan tuntutan industri pelabuhan modern akan sangat bermanfaat.

2. Pemimpin di semua tingkatan perlu terus memperkuat komunikasi yang terbuka dan transparan. Penggunaan teknologi komunikasi yang lebih efektif dan saluran feedback yang jelas dapat membantu memperkuat hubungan antara karyawan dan manajemen, serta meningkatkan akuntabilitas.
3. PT Pelindo III Cabang Bima harus terus mendorong inovasi dalam proses operasional dan pelayanan. Penerapan teknologi digital yang lebih canggih, seperti sistem manajemen pelabuhan berbasis AI dan IoT, dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas terhadap perubahan lingkungan eksternal.
4. Perlu ada peningkatan kerjasama dengan pemerintah, komunitas lokal, dan pelaku industri lainnya untuk memastikan bahwa strategi yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan terbaru. Kolaborasi ini juga dapat membuka peluang baru untuk pertumbuhan dan pengembangan pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Dharma, B. (2024). Analysis of employee productivity of PT Pelindo Regional I Belawan after and before remote working. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 5(1), 93-102.
- Arifah, D. A., & Romadhon, C. (2015). Pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesional dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dengan motivasi sebagai variabel intervening (studi empiris pada kantor akuntan publik di Semarang). In *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM) (Vol. 2, No. 1, pp. 357-369)*.
- Atalia, S. P., Ahdan, A., & Zelfia, Z. (2022). Strategy of communication organizational for optimizing the structures in PT. Pelindo Regional 4 (Persero). *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 3(2), 102-108.
- Ahmad, N. (2022). *Dasar-dasar komunikasi publik*. Nas Media Pustaka.
- Creswell, J. W. (2010). *Metodologi penelitian*.
- Febriyanti, F., Rahmi, F., Lestari, S. R., Ramadhani, S., & Hasairin, A. *Kunci sukses kepemimpinan publik*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Destiana, R. (2023). Kepemimpinan dan pengembangan sumber daya manusia sektor publik. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1).
- Dewi, A. F. (2023). Pengaruh motivasi, kepemimpinan dan pengawasan terhadap disiplin kerja pada PT. Pelindo Regional I Cabang Belawan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 119-130.
- Faisal, S. (2015). *Format-format penelitian sosial*.
- Fanani, A. F., Astutik, W., & Lestari, Y. (2020). *Kepemimpinan transformasional sektor*

- publik. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(2), 84-90.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya kepemimpinan servant leadership dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190-202.
- Fitriani, L. (2007). Kepemimpinan dan pelayanan dalam organisasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 4(4), 05-05.
- Garis, R. R., Garvera, R. R., & Sihabudin, A. A. (2021). Analisis tipe kepemimpinan demokratis kepala desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Karangjaladri Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 291-301.
- Hadian, D. (2015). Pengaruh kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja dinas serta implikasinya pada pelayanan publik. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(1), 26-43.
- Hakim, A. (2023). Kepemimpinan publik: Perspektif kepala desa di Kabupaten Kebumen. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(2).
- Hayat, H., Universitas Islam Malang, P. P. D. U., & Usaha, P. (2018). *Buku kebijakan publik*. Universitas Islam Malang.
- Hutahaeen, W. S., & SE, M. T. (2021). *Filsafat dan teori kepemimpinan*. Ahlimedia Book.
- Hutahayan, I. B., & MM, M. (2020). *Kepemimpinan, teori dan praktik*. Deepublish.
- Ibrahim, S. (2018). Kepemimpinan perempuan di ruang publik dalam tafsir Al-Kasysyâf. *Al-Ulum*, 18(2), 459-480.
- Maramis, R. B. J., & Wicaksono, K. W. (2017). *Integritas perilaku kepemimpinan publik* Walikota Bandung.
- Mewengkang, L., Mandey, J., & Ruru, J. M. (2016). Peranan kepemimpinan perempuan dalam jabatan publik (Studi pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(044).