

ABSTRAK

Ramona Ratu Indah, Nurbiah Tahir, Dian Lestari, 2025. Kinerja Pegawai PT Pelindo IV dalam Pelayanan Administrasi di Pelabuhan Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kerja pegawai administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar. Fokus penelitian diarahkan pada aspek ketepatan waktu, efektivitas, dan efisiensi pelayanan administrasi yang diberikan kepada pengguna jasa. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya peran pegawai administrasi dalam mendukung kelancaran pelayanan di pelabuhan yang menjadi salah satu pusat aktivitas perdagangan dan transportasi laut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai administrasi serta pengguna jasa di PT Pelindo Regional 4 Makassar. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas kerja pegawai administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai administrasi secara umum sudah baik, ditunjukkan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap yang ramah dan komunikatif kepada pengguna jasa. Meski demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi dan proses birokrasi yang masih perlu disederhanakan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen PT Pelindo Regional 4 dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui peningkatan kompetensi pegawai dan optimalisasi sistem kerja berbasis teknologi.

Kata kunci :Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, PT Pelindo IV, Pelabuhan Makassar

Abstract

Ramona Ratu Indah, Nurbiah Tahir, Dian Lestari, 2025. Employee Performance of PT Pelindo IV in Administrative Services at the Port of Makassar.

This study aims to examine the work quality of administrative employees at PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar. The research focuses on aspects of timeliness, effectiveness, and efficiency of administrative services provided to service users. The background of this study lies in the important role of administrative staff in supporting smooth services at the port, which serves as one of the main centers of trade and maritime transportation.

The research employed a qualitative method, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Informants in this study consisted of administrative employees and service users at PT Pelindo Regional 4 Makassar. Data analysis was carried out using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques, in order to provide a comprehensive picture of the quality of administrative employees' performance.

The findings indicate that the work quality of administrative employees is generally good, as reflected in timely service delivery, clear procedures, and friendly as well as communicative attitudes toward users. However, several challenges remain, such as limited use of technology and bureaucratic processes that require simplification. This study is expected to serve as input for PT Pelindo Regional 4 management in improving the quality of administrative services through employee competence development and the optimization of technology-based work systems.

Keywords: *Employee Performance, Administrative Services, PT Pelindo IV, Makassar Port*