

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN  
BERLAYAR PADA KANTOR KESYAHBANDANRAN DAN  
OTORITAS PELABUHAN KELAS III  
TARAKAN  
(STUDI KASUS DI PELABUHAN TENGGAYU I TARAKAN)**

**Handika Wijaya Putra**

**eJournal Administrasi Negara  
Volume 3, Nomor 2, 2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan (Studi Kasus Di Pelabuhan Tengkeyu I Kota Tarakan).

Pengarang : Handika Wijaya Putra

NIM : 1002015229

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 02 Juni 2014

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si**  
**NIP. 1900607 197603 1 002**

**Santi Rande, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19580 123 19860 1 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Negara	<b>KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA</b>
<b>Volume</b> : 3	
<b>Nomor</b> : 2	
<b>Tahun</b> : 2014	
<b>Halaman</b> : 863 – 876 (Genap)	<b><u>Drs. M. Z. Arifin, M. Si</u></b> <b>NIP. 19570606 198203 1 025</b>

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN  
BERLAYAR PADA KANTOR KESYAHBANDARAN  
DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III  
TARAKAN  
(STUDI KASUS DI PELABUHAN TENGGAYU I TARAKAN)**

**Handika Wijaya Putra <sup>1</sup>**

***Abstrak***

*Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan (Studi Kasus Di Pelabuhan Tenggayu I Kota Tarakan). Di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si dan Santi Rande, S.Sos, M.Si*

*Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan dan kendala-kendala yang dihadapi.*

*Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Proses Memasuki Lokasi penelitian Getting In, Ketika Berada di Lokasi Penelitian Getting Along, Mengumpulkan data Logging The Data, Observasi (pengamatan), Interview (Wawancara), Dokumentasi yaitu pengumpulan data sekunder. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, reduksi data / penyederhanaan data, penyajian data, menarik kesimpulan*

*Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa menunjukkan bahwa Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar telah memenuhi standar meskipun belum dikatakan efisien dan berkualitas serta memadai. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti prosedur pelayanan yang ada, sarana dan kompetensi petugas pelayanan yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan.*

*Kata kunci : Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Handikawijayaputra@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pelayaran merupakan peranan penting dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, demi mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan Ketahanan Nasional diperlukan Sistem Pelayaran Nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan memperkuat kedaulatan negara.

Dalam Usaha untuk mewujudkan keadaan tersebut, tentunya pemerintah mempunyai peran penting untuk menunjang kelancaran pelayaran. Melalui instansi pemerintah yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Pemerintah secara tidak langsung menangani kegiatan pelayaran di Indonesia. Hal ini selaras dengan bunyi Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 5 ayat (1) mengatakan bahwa pelayaran dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Salah satu pembinaan yang dilakukan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 ayat (2) adalah fungsi pengaturan, yakni meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis, antara lain, penentuan norma, standar, pedoman, kinerja, perencanaan, dan prosedur termasuk, persyaratan, keselamatan, dan keamanan pelayaran serta perizinan.

Seperti yang kita ketahui Kota Tarakan merupakan salah satu daerah yang luas perairannya lebih luas dari daratannya sendiri yakni luas daratannya 250,80 km<sup>2</sup>, dan luas perairannya 406,53 km<sup>2</sup> (Buku Saku Statistik Kota Tarakan) dan juga dimana Kota Tarakan merupakan pintu gerbang pintu lalu lintas wilayah utara Kalimantan Utara antara lain, Kabupaten Tana Tidung, Kabupaten Malinau, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Nunukan. Hal ini menyebabkan kehidupan bidang pelayaran sangat diandalkan di wilayah ini.

Hal ini juga menjadikan mayoritas masyarakatnya menggunakan jasa angkutan laut sebagai sarana transportasi untuk kepergian ke daerah-daerah lokal lain maupun interlokal dan tentu saja semua itu membutuhkan sistem pelayaran yang baik. Dalam hal ini, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan mempunyai peran penting dalam mewujudkan hal itu. Namun dalam mewujudkan sistem pelayaran yang baik, tentu saja menghadapi hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan usaha perwujudan sistem pelayaran yang diinginkan.

Standar pelayanan yang harusnya bertujuan menjadi pedoman pelayanan dalam penerbitan Surat Persetujuan Berlayar masih belum terealisasi dengan baik. Masyarakat pengguna jasa khususnya masyarakat yang mengurus penerbitan Surat Persetujuan Berlayar tersebut, sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan kepastian waktu, mereka sering mengalami keterlambatan penerbitan akibatnya jadwal kapal yang akan berlayar pun menjadi terhambat. Sikap pemberi pelayanan yang kurang tanggap kepada penerima pelayanan, dan juga adanya indikasi biaya lebih yang dikeluarkan masyarakat yang akan mengurus Surat Persetujuan Berlayar tersebut, diluar ketentuan yang berlaku

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan mengambil judul sebagai berikut “Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan (Studi Kasus Di Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan).

### ***Rumusan Masalah***

Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi (Sugiono, 2006:32).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah adalah :

1. Bagaimana Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan ?

### ***Tujuan Penelitian***

Setiap penelitian yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan arah kepada seseorang peneliti dalam pelaksanaan kegiatannya agar dapat menentukan kemana seharusnya berjalan dan berbuat. Adapun tujuan dari peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan.

### ***Kegunaan Penelitian***

Pada dasarnya setiap penelitian disertai suatu harapan agar hasilnya dapat digunakan sebaik mungkin bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Berkaitan dengan tujuan penelitian tersebut maka diharapkan dengan penelitian tersebut diharapkan dapat berguna. Adapun kegunaan penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Kegunaan Teoristis
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan.
  - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan evaluasi kinerja bagi Dinas / Instansi terkait.
  - b. Sebagai bahan informasi bagi peneliti-peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai tentang standar pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kota Tarakan.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pelayanan Publik***

Moener (2006:26), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik (pelayanan umum) dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah maupun Badan Usaha Milik Swasta, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

### ***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2013:230) "Standar Pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat)".

Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2013:230) Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya harus meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Produk Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayana

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7 , bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia pelayanan publik sehingga masyarakat menerima pelayanan publik merasa adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut

### ***Konsep Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar***

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Perhubungan Nomor : KM 01 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 1, Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*). Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) adalah suatu

proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal dan muatannya secara teknis-administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritim.

Berdasarkan bunyi undang-undang diatas dapat dikatakan bahwa Surat Persetujuan Berlayar merupakan dokumen wajib yang dimiliki oleh setiap kapal yang akan berlayar, jika suatu kapal tidak memilikinya maka pemilik ataupun agen kapal wajib mengurus Surat Persetujuan tersebut agar kapal tersebut bisa berlayar sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun definisi konsepsional yang digunakan di dalam penelitian ini bahwa Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh pegawai atau petugas kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dalam perannya sebagai pihak yang mempunyai wewenang dalam mengeluarkan Surat Persetujuan Berlayar dengan upaya memberikan pelayanan dokumen dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat Khususnya dalam perizinan pelayaran secara maksimal berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln ( dalam Moleong, 2007:5), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ariskunto Suharsini (2005:234), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai sesuatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dengan begitu peneliti akan berusaha menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian sangat diperlukan untuk pembatasan-pembatasan objek dilapangan memberi kemudahan dalam penyusunan maupun pembacaan suatu skripsi. Karena dengan demikian pokok pembahasan maupun dasar teori tidak akan melenceng jauh dari maksud dan tujuan penulisan skripsi.

1. Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, maka fokus dari penelitian ini adalah : Standar Pelayanan, yang meliputi :
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian

- c. Produk Pelayanan
  - d. Biaya Pelayanan
  - e. Sarana dan Prasarana
  - f. Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan.

### **Sumber Data**

Jenis data dalam hal ini didapatkan melalui sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
  - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
  - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Adapun Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulus menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Ada tiga proses kegiatan yang di lakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data (Moleong 2007:168). Adapun proses yang di maksud, yaitu :

- a. Proses Memasuki Lokasi penelitian (*Getting In*)
- b. Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting Along*)
- c. Mengumpulkan data (*Logging The Data*)
  - Observasi (pengamatan)
  - Interview (Wawancara)
  - Dokumentasi

### **Analisis Data**

Dalam analisis penelitian ini, peneliti menggunakan teknis analisis data Milles dan Huberman (2007:18) yaitu pengumpulan data, reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan Data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi Data / Penyederhanaan Data  
Reduksi Data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan



dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.

3. Penyajian Data

Penyajian Data adalah sekelompok informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman

4. Menarik Kesimpulan

Menarik Kesimpulan adalah data yang telah diproses dan telah disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari atas yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No.8 Lingkas Ujung, dulunya memiliki nama Kantor Adminstrator Pelabuhan, dan berubah nama menjadi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan hal ini dipertegas dengan Surat Edaran Dirjen Perhubungan Laut No. UM.002/50/9/DJPL-2012 Tanggal 16 Agustus 2012, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No : PM 36 Tahun 2012 Tentang Tata Kerja Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan di pimpin oleh seorang kepala kantor.

### ***Visi Dan Misi***

#### ***Visi***

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu. Dengan ditetapkannya Visi, maka suatu organisasi akan mampu mengatur irama kegiatan operasional, mengatur pengelolaan sumber daya, dan mampu mengembangkan indikator kinerja dan cara pengukurannya.

Visi dan Misi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, yaitu "Terwujudnya Pelayanan Transportasi Laut dan Penyelenggaraan Kepelabuhanan di Wilayah Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tarakan Yang Aman, Nyaman dan Selamat"

#### ***Misi***

Misi merupakan cara untuk mencapai visi, dan pernyataan yang menetapkan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai. Dalam misi suatu organisasi menjelaskan mengapa suatu organisasi itu ada dan untuk apa kegiatan itu dilakukan, serta

bagaimana melaksanakannya. Berikut merupakan misi dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan :

1. Meningkatkan Pelaksanaan Pengamanan dan Pengawasan di Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan.
2. Meningkatkan pengawasan terhadap keselamatan kapal dan lalu lintas angkutan laut pada DLKP dan DLKR Pelabuhan.
3. Menjamin kelancaran arus penumpang dan barang.
4. Menciptakan Disiplin Pegawai melalui Sistem Evaluasi dan Pengawasan secara berjenjang dilingkungan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tarakan;
5. Menciptakan sistem pelayanan terpadu dan transparan yang bebas dari praktek KKN;
6. Meningkatkan koordinasi dan konsolidasi dengan instansi terkait;
7. Mendorong terpenuhinya fasilitas pelabuhan dan fasilitas keselamatan pelayaran

### ***Pembahasan***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis standar pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III Tarakan. Adapun fokus dari penelitian ini :

***Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan.*** Ada 6 indikator dalam Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, yaitu :

### ***Prosedur Pelayanan***

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan merupakan unit pelaksana teknis dilingkungan kementerian perhubungan yang berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP). Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya khususnya bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan di bagian KBPP (Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli) yang menyediakan pelayanan publik dibidang keamanan dan keselamatan berlayar.

Dalam hal ini prosedur pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan, prosedur yang ada juga sudah dimengerti oleh masyarakat akan mengurus SPB tersebut jadi dalam prosedur pelayanan yang diberikan sudah baik dalam pelaksanaannya, dan masyarakat sebagai pengguna jasa mengerti dan jelas terhadap prosedur yang diberikan.

### ***Waktu Penyelesaian***

Pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan belum berjalan dengan baik dan belum mampu menjalankan tugas yang seharusnya dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar waktu yang ada. Karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat juga dilihat dari petugas yang memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa petugas berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan setiap masyarakat yang dilayani merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan.

### ***Produk Pelayanan***

Produk pelayanan yang utama dalam pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yaitu Surat Persetujuan Berlayar itu sendiri, namun Kantor Kesyahbandaran juga memberikan pelayanan untuk produk pelayanan lainnya seperti Pengesahan Perjanjian Kerja Laut, Sign On dan Sign Off serta Sijil Awak Kapal, Penerbitan Surat Izin Menggandeng, Penerbitan Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal dalam Kolam Bandar, Pengesahan LK3, Perpanjangan Masa Berlaku Buku Pelaut, Penerbitan Surat Keterangan Perwira Kapal, Penerbitan Surat Persetujuan Bongkar Muat Barang Berbahaya, dan Penerbitan Surat Persetujuan Bunker.

Produk pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang ditanda tangani oleh pihak yang berwenang, dan juga usaha yang dilakukan oleh pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan dalam memberikan pelayanan agar produk pelayanan yang di berikan berguna untuk masyarakat sudah cukup baik.

### ***Biaya Pelayanan***

Dalam proses pelayanan, pihak KSOP Kelas III Tarakan selagi pihak yang memberikan pelayanan sudah memberikan transparansi biaya yang akan dikenakan untuk pengguna jasa. Ini dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya oleh pihak KSOP Kelas III Tarakan, namun juga dalam beberapa kesempatan penulis melakukan wawancara kepada masyarakat selagi pihak pengguna jasa, dan ditemukan bahwa dalam pengurusan pelayanan surat persetujuan berlayar masyarakat sering membayar uang lebih kepada para aparat/pegawai yang memberikan pelayanan tentunya hal ini sangat bertentangan dengan peraturan yang ada.

Biaya pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam hal ini yaitu Penerimaan Uang Perkapalan, dari beberapa hasil wawancara dengan masyarakat ditemukan bahwa adanya biaya lebih yang dikeluarkan oleh masyarakat. Biaya tambahan yang dikeluarkan oleh masyarakat dikeluarkan dengan tujuan agar mereka tidak dipersulit para petugas, tentunya hal ini juga akan sangat berpengaruh terhadap kompetensi petugas pelayanan.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan prasarana merupakan pendukung utama dalam pelayanan perizinan peralatan atau pun sarana yang ada sudah sesuai dengan standar yang ditentukan, dan namun dari hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya ditemukan adanya sarana yang kurang yaitu kapal yang digunakan untuk patroli, namun menurut sumber yang sudah diwawancara bahwa kapal yang menjadi kekurangan tersebut akan segera dimiliki dalam beberapa waktu yang dekat ini. Dan dapat juga ditarik kesimpulan bahwa yang harus ditingkatkan lebih adalah dalam hal pelayanannya sehingga masyarakat yang dilayani dapat secara puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sarana dan Prasarana yang ada di Bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli sudah cukup lengkap, rata-rata keadaan atau kondisi sarana dan prasarana yang ada baik, hal ini tentunya dapat menunjang dalam pemberian pelayanan jasa kepada pengguna jasa, namun ada beberapa prasarana yang harus ditingkatkan lagi yaitu ruang kerja Bidang KBPP itu sendiri dan ruang tunggu bagi pengguna jasa, dan tidak lain peningkatan prasarana dan sarana bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih optimal lagi.

#### ***Kompetensi Petugas Pelayanan***

Setiap pegawai di Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan khususnya di bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan bagian yang mereka kerjakan. Hal ini sudah sangat sesuai dengan salah satu indikator standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2013:230), yaitu : " Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai yang bekerja di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III khususnya dibidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli saat ini telah ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki pada saat menempuh pendidikan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan serta pemahaman mereka tentang bagian dan tanggungjawab mereka masing-masing.

#### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan***

##### ***Faktor Pendukung***

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar, pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan tentunya tidak terlepas dari segala aspek yang mendukung keberhasilan proses pelayanan yang diberikan. Ini tidak lain dalam usaha mencapai kualitas pelayanan publik yang secara optimal harus.

diterima oleh masyarakat. Kualitas dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga. Karena

pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia serta peralatan sarana dan lokasi kantor KSOP Kelas III Tarakan yang strategis, merupakan faktor yang mendukung proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, tentunya hal ini sangat berguna bagi pihak KSOP Kelas III Tarakan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dalam upaya mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.

### ***Faktor Penghambat***

Faktor penghambat merupakan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan baik dari kendala yang dihadapi oleh pemberian pelayanan dalam hal ini pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, dan penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna jasa SPB, tentunya kendala-kendala yang dihadapi akan sangat berpengaruh pada penilaian masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukannya faktor yang menghambat yang menjadi penghambat dalam pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, yaitu Prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang KBPP dan ruang tunggu buat pengguna jasa, serta dari pengguna jasanya sendiri dalam hal masih adanya ditemukan pengguna jasa yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan penerbitan SPB itu baik dari syarat-syaratnya maupun prosedur yang harus dilalui.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

#### ***Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan***

- a. Prosedur pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang ada. Prosedur yang diberikan sudah baik, ini dapat dilihat dari prosedur yang diberikan cukup mudah, dan di informasikan dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa pun mengerti alur-alur prosedur yang harus dilalui
- b. Pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan belum berjalan dengan baik dan belum mampu menjalankan tugas yang seharusnya dapat
- c. menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar waktu yang ada
- d. Produk pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang ditanda tangani oleh pihak yang berwenang.

- e. Dalam biaya pelayanan, masih ditemukan adanya pengguna jasa yang membayar uang lebih kepada aparat, tentunya ini sangat merugikan masyarakat
- f. sarana dan Prasarana yang ada di Bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli sudah cukup lengkap, rata-rata keadaan atau kondisi sarana dan prasarana yang ada baik, hal ini tentunya dapat menunjang dalam pemberian pelayanan jasa kepada pengguna jasa
- g. Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan khususnya di bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan***

#### ***Faktor Pendukung***

Sumber daya manusia serta peralatan sarana dan lokasi kantor KSOP Kelas III Tarakan yang strategis, merupakan faktor yang mendukung proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, tentunya hal ini sangat berguna bagi pihak KSOP Kelas III Tarakan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dalam upaya mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.

#### ***Faktor Penghambat***

faktor yang menghambat yang menjadi penghambat dalam pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, yaitu Prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang KBPP dan ruang tunggu buat pengguna jasa, serta dari pengguna jasanya sendiri dalam hal masih adanya ditemukan pengguna jasa yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan penerbitan SPB itu baik dari syarat-syaratnya maupun prosedur yang harus dilalui.

#### ***Saran***

1. Disarankan kepada pihak KSOP Kelas III Tarakan untuk lebih meningkatkan intensitas sosialisasi yang sudah dilakukan selama ini, prosedur yang diberikan sudah sangat baik dan jelas bagi pengguna jasa, namun alangkah baiknya sosialisasi terus dilakukan agar nantinya kelancaran dalam proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar bisa tercapai
2. Alur prosedur pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar sebaiknya beralih kesistem online, agar indikasi terjadinya pungli bisa dihindarkan, namun harus diikuti dengan sosialisasi yang giat karena tentunya sistem online yang nantinya akan dilaksanakan akan membingungkan para pengguna jasa dengan sosialisasi yang diberikan tentunya akan mempermudah bagi pengguna jasa.
3. Diharapkan tentunya bagi Dinas Perhubungan, khususnya bagian Perhubungan Laut yang membawahi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Tarakan membentuk tim khusus pengawas dilapangan agar nantinya tercipta kelancaran dan ketertiban dalam proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar itu.

4. Menambah jumlah aparat yang bertugas, khususnya yang bertugas di pemeriksaan cek fisik kapal karena pada proses inilah pengguna jasa sering mengalami keterlambatan waktu yang dikarenakan petugas yang ada sangat terbatas.
5. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Tarakan, khususnya di Bidang Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli.
6. Menyediakan kotak saran atau pengaduan agar masyarakat bisa mengkritik atau memberikan masukan kepada aparat agar pelayanan yang diberikan bisa secara baik diterima oleh masyarakat
7. Kepada masyarakat pengguna jasa, disarankan agar dapat memahami maksud dan tujuan dari berlakunya prosedur pembuatan penerbitan surat persetujuan berlayar sehingga diharapkan kepada masyarakat dalam mengurus surat persetujuan berlayar membawa persyaratan yang harus dipenuhi dengan lengkap agar memudahkan pihak KSOP Kelas III Tarakan dalam melakukan pengecekan data. Selain itu masyarakat juga diharapkan kesadarannya untuk mengurus surat persetujuan berlayar melalui prosedur yang sudah ditetapkan.

#### ***Daftar Pustaka***

- Ariskunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Banacipta.
- Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta STIA-LAN Press.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto, dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Satori Djam'an. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, dan Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI.
- Tika Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjandra ,dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Pembaharuan.

#### **Dokumen-dokumen :**

Undang -Undang Negara Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan

Peraturan Menteri perhubungan No.36/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan

Peraturan Menteri Perhubungan No: KM 01 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar ( Port Clearance )

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP. M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Rujukan Internet :**

Kariono. 2013. "Paradigma Baru Pelayanan Publik". ( Online ),  
(<http://bppt.sumutprov.go.id/media-bpptprovsu/news/342-paradigma-baru-pelayanan-publik> , diakses 8 Maret 2014).

Sumaryana. 2010. " Reformasi Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara, FISIP-Unpad, (online), Vol I No 1 Januari 2010, (<http://unpad.go.id>, diakses 8 maret 2014).