

**PELAYANAN ADMINISTRASI PERSETUJUAN OLAH  
GERAK KAPAL DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
PELABUHAN KELAS III KUALA SAMBOJA**

**Sally Desya Mariska, Heryono Susilo Utomo**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 4, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Administrasi Persetujuan Olah Gerak Kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Kuala Samboja.

Pengarang : Sally Desya Mariska

NIM : 1702015052

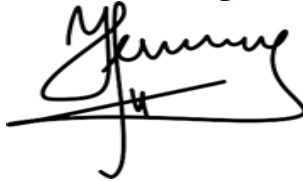
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 09 Juli 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si**  
**NIP. 19591023 198803 1 010**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: <b>eJournal Administrasi Publik</b>	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	: <b>12</b>	
<b>Nomor</b>	: <b>4</b>	
<b>Tahun</b>	: <b>2024</b>	
<b>Halaman</b>	: <b>943-953</b>	

# PELAYANAN ADMINISTRASI PERSETUJUAN OLAH GERAK KAPAL DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III KUALA SAMBOJA

Sally Desya Mariska <sup>1</sup>, Heryono Susilo Utomo <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai prosedur pelayanan administrasi persetujuan olah gerak kapal serta mendeskripsikan faktor penghambatnya di kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) kelas III Kuala Samboja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, serta faktor yang menghambat dalam proses pelayanan. Key informan adalah Kepala Kantor UPP dan Kepala Bidang Lalu Lintas Angkutan Laut. Informan lainnya yaitu Kepala Bidang Tata Usaha serta perwakilan Agen Kapal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prosedur pelayanan yang ada di KUPP kelas III Kuala Samboja tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, selain itu instruksi prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup jelas sehingga menciptakan efisiensi dalam proses pelayanan. Pada waktu pelayanan, KUPP kelas III Kuala Samboja telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Pegawai memproses pengajuan layanan sesuai ketentuan aturan yang berlaku, serta merespons pertanyaan dari agen kapal dan memberikan pengarahan yang diperlukan. Pada biaya pelayanan, KUPP kelas III Kuala Samboja tidak memungut biaya sepeserpun dalam pengurusan Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal. Pada sarana prasarana, fasilitas yang disediakan oleh KUPP kelas III Kuala Samboja telah memadai dan mendukung proses pelayanan. Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi di Kantor UPP kelas III Kuala Samboja antara lain habisnya masa berlaku buku pelaut/sertifikasi kapal, owner/crew kapal yang sulit dihubungi, serta buruknya jaringan komunikasi.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Administrasi, Pelayanan Pelabuhan, Olah Gerak Kapal*

## **Pendahuluan**

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang diberikan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [sallydesyam17@gmail.com](mailto:sallydesyam17@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

kepada masyarakat, maka pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan wajib memberikan yang prima kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena saat ini, salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintahan adalah kualitas pelayanan yang memadai dan memuaskan, di mana hal tersebut dicirikan dengan rendahnya tingkat pengorbanan waktu, tenaga dan biaya. Melalui tuntutan ini, maka keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang juga disertai tugas di bidang pelayanan administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintah yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP), terutama di kelas III Kuala Samboja merupakan salah satu lembaga yang harus senantiasa menerapkan peningkatan kualitas layanan. Hal ini terjadi karena keberadaan KUPP kelas III Kuala Samboja memiliki peran dalam melaksanakan kegiatan pelayaran di wilayah kerja yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Mengingat di wilayah kerja KUPP berada di pesisir pantai atau berada di pinggir aliran sungai, maka tentunya kegiatan pelayaran di sepanjang aliran sungai tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media transportasi barang ataupun jasa penumpang.

Oleh karenanya, maka aktivitas pelayaran kapal di sepanjang sungai menjadi meningkat. Berikut ini data mengenai laporan aktivitas pelayaran kapal yang keluar masuk wilayah di KUPP kelas III Kuala Samboja.

**Tabel 1. Kegiatan Olah Gerak Kapal di KUPP Kelas III Kuala Samboja**

No	Bulan	Jumlah Kegiatan
1	Januari	441
2	Februari	443
3	Maret	433
4	April	480
5	Mei	476
6	Juni	438

Sumber: KUPP kelas III Kuala Samboja tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, diketahui bahwa jumlah kapal yang keluar masuk pelabuhan di wilayah ini sangat tinggi dengan rata-rata sekitar 400-an kapal sehingga pengawasan pelayaran kapal-kapal tersebut perlu dikelola dengan baik agar keselamatan dan keamanan pelayaran bagi kapal yang keluar masuk pelabuhan menjadi semakin meningkat. Peningkatan ini perlu memenuhi beberapa hal seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, hingga pembinaan keselamatan berlayar.

Namun, di luar hal tersebut, layanan administrasi seperti surat menyurat juga adalah hal lain yang penting dilakukan. Sebab, surat persetujuan olah gerak kapal tidak kalah pentingnya dengan surat persetujuan dan surat-surat lainnya.

Akan tetapi, dalam pelayanannya, peneliti menemukan jika ada beberapa masalah terkait dengan pelayanan administrasi kantor. Masalah yang ditemukan antara lain sikap petugas KUPP yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, hingga adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Akibatnya, penerima layanan dalam hal ini masyarakat sering merasa kebingungan dalam menjalankan setiap prosedur yang berlaku. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, juga belum sepenuhnya disosialisasikan kepada penerima layanan atau agen kapal. Berdasar pada masalah-masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal serta mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan surat olah gerak kapal di KUPP kelas III Kuala Samboja.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik ditinjau dari pendapat Sinambela (2018) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pengertian lain mengenai pelayanan publik diungkapkan oleh Ahaditya (2020) yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Febrian, 2022).

Pelayanan publik terdiri atas pelayanan administratif, barang, dan jasa (Mohi & Mahmud, 2018). Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi. Pelayanan barang mencakup kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Sementara, pelayanan jasa menghasilkan produk akhir berupa layanan langsung (Febrian, 2022).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan. Pada dasarnya, standar pelayanan tersebut juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Selain itu, standar tersebut juga menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Moenir, 2014).

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi meliputi:

1. *Prosedur pelayanan*

Hal ini mencakup standar bagi penyedia dan penerima layanan termasuk pengaduan.

2. *Waktu penyelesaian*

Hal ini merujuk pada proses layanan yang diberikan, sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.

3. *Biaya pelayanan*

Hal ini termasuk rincian biaya yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan.

4. *Produk pelayanan*

Hal ini mencakup hasil pelayanan yang akan diperoleh sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

5. *Sarana dan prasarana*

Hal ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada pelayanan publik, penting adanya penilaian kualitas terhadapnya. Menurut Herdiansyah (2011), kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan sebuah hasil, jasa, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi suatu tujuan. Pada konteks kualitas pelayanan publik, Zeithaml & Parasurman dalam Pasolong (2019) mengatakan jika ada 5 dimensi untuk menilai baik/buruknya kualitas layanan. Dimensi-dimensi tersebut adalah bukti fisik atau sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, hingga tempat informasi; kehandalan atau kemampuan dan keandalan untuk membantu serta menyediakan pelayanan yang terpercaya, ketanggapan atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen; jaminan atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakini kepercayaan konsumen; serta empati atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan publik, selalu memiliki faktor yang dapat memengaruhinya. Menurut Kasmir (2017), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM). Sebab, peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Pandangan lain diutarakan oleh Moenir (2014) yang menjelaskan jika faktor yang memengaruhi pelayanan

adalah aturan, organisasi, dan keterampilan. Sejalan dengan pendapat di atas, Barata (2013) menyebut jika faktor yang memengaruhi pelayanan adalah kompetensi, sistem dan prosedur, serta budaya kerja.

### ***Persetujuan Olah Gerak Kapal***

Olah gerak kapal adalah penguasa kapal, baik dalam keadaan diam maupun bergerak untuk mencapai tujuan pelayaran seaman mungkin, dengan mempergunakan sarana yang terdapat di kapal tersebut seperti mesin kemudi dan lain-lain. Olah gerak kapal perlu memiliki surat persetujuan yang dikeluarkan oleh KUPP, di mana surat tersebut menunjukkan bahwa kapal tersebut telah diberikan izin untuk melakukan aktivitas pergerakan di dalam area pelabuhan. Izin ini meliputi pergerakan kapal dari area labuh menuju dermaga atau jetty, serta aktivitas lain seperti pemuatan dan pembongkaran barang, perbaikan, atau pemeliharaan kapal. Persetujuan olah gerak kapal sangat penting karena memastikan bahwa setiap gerakan kapal dilakukan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, serta mempertimbangkan faktor keselamatan dan keamanan (Pakka, 2023).

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional pada penelitian ini adalah pelayanan administratif persetujuan olah gerak kapal. Pelayanan administratif olah gerak kapal adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pelayanan pencatatan dan dokumentasi yang berkaitan dengan perizinan dan persetujuan olah gerak kapal di dalam area pelabuhan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Fokus penelitian terdiri atas 2 hal, pelayanan administratif penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal yang mencakup prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, serta faktor yang menghambat dalam proses pelayanan. *Key informan* adalah kepala kantor UPP dan kepala bidang lalu lintas angkutan laut. Informan lainnya yaitu kepala bidang tata usaha serta perwakilan agen kapal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Milles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Persetujuan Olah Gerak Kapal di KUPP Kelas III Kuala Samboja***

Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha

lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya surat persetujuan, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2011) yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan bersama. Dalam hal pelayanan administrasi pengurusan surat persetujuan olah gerak kapal di KUPP kelas III Kuala Samboja, analisa terhadapnya meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta sarana dan prasarana.

### ***1. Prosedur pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa kepala KUPP kelas III Kuala Samboja selalu berusaha menjadi pemimpin yang bersikap adil, transparan, serta selalu melibatkan semua rekan kerjanya dalam pengambilan keputusan. Kepemimpinan yang inklusif dan transparan ini sejalan dengan pandangan Kasmir (2017) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang ditentukan. Dengan melibatkan rekan kerja dalam pengambilan keputusan, kepala KUPP memastikan bahwa setiap aspek pelayanan diperiksa dan dipertimbangkan secara menyeluruh, sehingga standar pelayanan yang tinggi dapat dicapai dan kepuasan pelanggan dapat terjamin. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang adil dan transparan tidak hanya memperkuat internal organisasi, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam hal prosedur pelayanan, pelaksanaan sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan selalu diadakan rapat rutin untuk mempertahankan eksistensi suatu pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Sinambela dalam Pasolong (2019), yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang, dengan tujuan memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Rapat rutin yang diadakan memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan dievaluasi dan disempurnakan secara berkelanjutan, sehingga pelayanan publik dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif. Dengan demikian, prosedur yang teratur dan rapat evaluasi rutin berperan penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya mematuhi peraturan, tetapi juga memberikan kepuasan dan manfaat nyata bagi masyarakat.

Lebih lanjut, terdapat pengakuan dari agen kapal yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan administrasi di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Kuala Samboja tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. Pendapat ini sejalan dengan pandangan Kurniawan (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan



pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Kuala Samboja mencerminkan penerapan prinsip pelayanan publik yang efektif, di mana aturan dan tata cara yang ditetapkan dirancang untuk memudahkan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan mengikuti aturan yang sederhana dan jelas, pelayanan publik dapat dilakukan secara efisien dan memuaskan bagi masyarakat, sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Kurniawan (2012).

## **2. Waktu pelayanan**

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik adalah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan adalah salah satu kunci dalam aspek ini, sebab merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karenanya, pada waktu pelayanan, ada beberapa aspek yang melingkupinya seperti ketetapan waktu, kecepatan serta kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan. Hal tersebut sangat diperlukan, karena menurut Kurniawan (2012) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa KUPP kelas III Kuala Samboja telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Pegawai memproses pengajuan layanan sesuai ketentuan aturan yang berlaku, serta merespons pertanyaan dari agen kapal dan memberikan pengarahan yang diperlukan. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan konsep Zeithaml & Parasurman dalam Pasalong (2019), yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu menunjukkan keandalan dan ketanggapan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Respon yang cepat terhadap pertanyaan agen kapal serta pengarahan yang jelas mencerminkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai aturan yang berlaku, KUPP kelas III Kuala Samboja juga memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya dan konsisten.

Bukti fisik dari pelayanan yang baik dapat dilihat dari fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung efisiensi dan kenyamanan. Ditemukan pula bahwa pelaksanaan pelayanan di KUPP kelas III Kuala Samboja memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan oleh kantor, dengan rata-rata waktu pelayanan surat permohonan persetujuan olah gerak kapal sekitar 20 sampai 35 menit. Kualitas pelayanan publik menurut Yamit (2004) adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Sebuah layanan dianggap berkualitas dan memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan yang efisien di KUPP kelas III Kuala Samboja, dengan waktu penyelesaian yang cepat, menunjukkan bahwa kantor tersebut berhasil memenuhi harapan pelanggan terkait kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu ini adalah indikator penting dari kinerja kualitas jasa pelayanan. Ketika agen kapal menerima layanan dalam jangka waktu yang singkat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mereka merasa puas karena kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Dengan demikian, KUPP kelas III Kuala Samboja menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan definisi Yamit (2004), di mana kinerja layanan sebanding atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

### **3. Biaya pelayanan**

Biaya pelayanan adalah tarif yang rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan adalah tarif yang rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa biaya pelayanan di KUPP kelas III Kuala Samboja pada pengurusan Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal pada dasarnya gratis tidak dipungut biaya sepeserpun yang ditanggung oleh penerima pelayanan atau *agen*.

Meskipun ada yang harus dibayar seperti pembuatan sertifikat kapal, penerima layanan melakukan pembayaran Kantor Pos atau bank yang telah diinformasikan dari kantor sebelumnya secara transparan. Pelaksanaan pelayanan model ini mencerminkan prinsip *transparansi* dan *akuntabilitas*. Dengan memberikan informasi yang jelas mengenai proses pembayaran dan memastikan bahwa semua transaksi dilakukan melalui saluran resmi, KUPP memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari pungutan liar. Hal ini mendukung prinsip *akuntabilitas*, di mana setiap tindakan dan keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, dengan tidak memungut biaya langsung di kantor dan mengarahkan pembayaran melalui institusi yang ditunjuk, KUPP memastikan adanya kesamaan hak bagi semua pengguna layanan, menghindari diskriminasi, dan mempromosikan partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan. Sistem ini juga memastikan keseimbangan hak dan kewajiban, di mana pengguna layanan memahami hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang transparan dan bebas *pungli*, serta kewajiban mereka untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan. Dengan mengintegrasikan semua asas pelayanan publik ini, KUPP kelas III Kuala Samboja mampu memberikan layanan yang *efisien*, adil, dan dapat dipercaya.

Lebih lanjut, menurut Yamit (2004) kualitas pelayanan publik adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Sebuah layanan dianggap berkualitas dan memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelaksanaan sistem pembayaran yang transparan dan bebas pungli di KUPP kelas III Kuala Samboja memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang jujur dan *efisien*. Kinerja pelayanan yang mematuhi asas transparansi, akuntabilitas, dan kesamaan hak ini menunjukkan bahwa KUPP mampu memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pelanggan. Dengan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, termasuk pembayaran, dilakukan dengan cara yang transparan dan adil, KUPP berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan dianggap berkualitas dan memuaskan.

#### **4. Sarana dan prasarana**

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi penerima layanan dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasarana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, sarana dan prasarana yang ada di KUPP kelas III Kuala Samboja sudah baik dan memadai.

Sarana dan prasarana yang baik dan memadai di KUPP kelas III Kuala Samboja merupakan salah satu aspek penting dari bukti fisik yang disebutkan oleh Zeithaml & Parasurman dalam Pasalong (2019). Bukti fisik ini mencakup fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik yang mendukung proses pelayanan, sehingga menciptakan kesan positif dan profesional bagi pengguna layanan. Keberadaan fasilitas yang memadai juga meningkatkan kehandalan pelayanan, karena pegawai dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan tepat waktu. Selain itu, sarana dan prasarana yang baik mendukung ketanggapan pegawai dalam merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan. Ketika fasilitas yang diperlukan tersedia dan berfungsi dengan baik, pegawai dapat memberikan layanan dengan cepat dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Jaminan yang diberikan oleh KUPP kelas III Kuala Samboja terhadap kualitas fasilitas juga mencerminkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Empati, sebagai salah satu elemen kualitas pelayanan, tercermin dalam upaya KUPP untuk menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan mudah diakses oleh semua pengguna layanan. Dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan, KUPP menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pengalaman dan kepuasan setiap individu yang mereka layani. Dengan demikian, ketersediaan sarana dan

prasarana yang baik dan memadai di KUPP kelas III Kuala Samboja tidak hanya memenuhi salah satu dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Parasurman, tetapi juga berkontribusi secara keseluruhan terhadap kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dalam pelayanan publik.

### ***Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Persetujuan Olah Gerak Kapal di KUPP Kelas III Kuala Samboja***

Faktor penghambat merupakan suatu faktor yang menghambat kemajuan suatu kegiatan sehingga sesuatu yang telah direncanakan akan terhambat bahkan sampai gagal. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi persetujuan olah gerak kapal, salah satu penghambatnya adalah masa berlaku buku pelaut yang telah habis. Selain itu, terdapat beberapa oknum *owner* kapal yang sulit untuk dihubungi dan *slow respon*. Selain itu, portal Inapornet sering mengalami gangguan, sehingga kekurangan kelengkapan dokumen sering terhambat. Kurangnya koordinasi merupakan faktor lain, sebab beberapa kapal sering mengalami hambatan karena kurangnya dokumen/habisnya masa berlaku dokumen.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur, waktu, biaya, dan sarana prasarana di Kantor UPP kelas III Kuala Samboja berada di dalam kategori memuaskan. Kondisi tersebut dibuktikan dengan prosedur pelayanan yang memadai, waktu yang singkat, bebas pungutan liar, serta sarana prasarana yang mendukung. Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi di Kantor UPP kelas III Kuala Samboja antara lain habisnya masa berlaku buku pelaut/sertifikasi kapal, *owner/crew* kapal yang sulit dihubungi, serta buruknya jaringan komunikasi.

### ***Saran***

Rekomendasi pada penelitian ini adalah: 1) mensosialisasikan kembali pada penerima layanan atau agen kapal mengenai penggunaan aplikasi Inapornet perihal berkas-berkas yang dipersiapkan dalam pengurusan surat persetujuan olah gerak kapal serta 2) melakukan antisipasi yang lebih apabila terjadi kesalahan dalam jaringan maupun aplikasi Inapornet yang error agar penerima layanan atau agen kapal tidak menunggu terlalu lama.

## **Daftar Pustaka**

Ahaditya, Z. (2020). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. di unduh dari <https://eprints.uny.ac.id/28393/1/SKRIPSI>.

- Barata, A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Ellex Media Komputindo.
- Herdiansyah, H. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktis*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kurniawan, A. (2012). *Audit Internal Nilai Tambah Bagi Organisasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102-110, diunduh dari <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/82>
- Pakka, I. S. (2020). Analisis Proses Penerbitan Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) Kapal Oleh PT Oremus Bahari Mandiri Cabang Kuala Samboja. *Jurnal Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar*, Vol 12 No.1, 15-27, diunduh dari <https://jurnal.pipmakassar.ac.id/index.php/vns/article/view/724>
- Pasalong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, P. L. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yamit. (2004). *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.