

UPAYA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II TANJUNG PINANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR

Fauziah Fatimah Azzahro^{1*}, Aan Rubiyanto^{2*}

¹Alumnus, Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17 Bendan Dhuwur, Semarang

²Program Studi Nautika, Politeknik Bumi Akpelni

Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17 Bendan Dhuwur, Semarang

Email : fauziahazzahro044@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari kajian ilmiah ini adalah untuk mengetahui upaya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang dalam peningkatan pelayanan proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, keabsahan, standar pelayanan, serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Metode yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Dalam penelitian ini pengumpulan data terhadap objek dilakukan melalui observasi, pengumpulan dokumen-dokumen terkait proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, serta wawancara dan studi kepustakaan untuk memperkuat data-data yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mengetahui upaya agen dalam melengkapi dokumen-dokumen yang menjadi kendala dalam penerbitan SPB, dan seberapa jauh kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang dalam melakukan peningkatan pelayanan proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.

Kata kunci : Keabsahan, Standar Pelayanan, Surat Persetujuan Berlayar

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan maka dari itu Indonesia disebut juga negara maritim. Dengan adanya kapal di Indonesia yang dari sejak dahulu hingga sekarang, kapal selalu dibutuhkan di negara kepulauan ini. Semakin banyaknya armada kapal yang terus dibuat dan semakin banyaknya pula pelabuhan-pelabuhan baru yang dimiliki Indonesia. Pemerintah akan sangat terbantu dengan adanya pengawasan dari pihak otoritas pelabuhan atau yang biasa disebut dengan syahbandar. Syahbandar adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang mengepalari urusan pelayaran di pelabuhan. Dengan adanya transportasi laut seperti memudahkan transportasi antar pulau, mudahnya perdangangan antar pulau dan lain sebagainya.

Dengan kapal-kapal yang akan bergerak seperti labuh, sandar dan sebagainya pihak Syahbandar akan mengawasi untuk lalu lintas, keselamatan berlayar dan mengevaluasi apabila ada dokumen kapal yang sudah tidak berlaku. Adapun peraturan Menteri Perhubungan no. PM 82 Tahun 2014 yang berisi tentang tata cara penerbitan surat persetujuan berlayar. Sebelum mengajukan permohonan berlayar harus

mempunyai surat pernyataan nahkoda, dokumen muatan, daftar awak kapal, dan mempunyai bukti pelunasan pembayaran penerimaan pajak. Kewenangan dan aturan syahbandar wajib ditaati oleh owner ataupun perusahaan pelayaran.

Dengan kerjasama ini, aturan akan berlaku dan secara otomatis angkutan laut akan bergerak dengan porsi yang aman karena adanya perlindungan dari pemerintah melalui Syahbandar. Salah satunya yaitu bidang keselamatan pelayaran, yang akan mengevaluasi kapal dipastikan layak berlayar atau tidak. Namun ketika diperiksa di tengah laut ternyata tidak laik laut, pihak Syahbandar akan memproses bagaimana kapal bisa berlayar dengan ketentuan-ketentuan yang sudah berlaku. Begitu juga di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan tanjung pinang kelas II pada saat proses penerbitan surat persetujuan berlayar ditemukan sertifikat mati oleh sebuah agen dan masalah-masalah yang sudah dijelaskan diatas.

Tujuan Pembahasan Masalah

1. Untuk mengetahui keabsahan (legitimasi) Surat Persetujuan Berlayar yang

- diterbitkan oleh KSOP Kelas II Tanjung Pinang.
2. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang.
 3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang.
 - 4.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan metode observasi, Metode wawancara, dan kepustakaan.

LANDASAN TEORI

Upaya menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008: 1787), "upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya".

Upaya menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa upaya adalah suatu usaha yang dilakukan dengan maksud tertentu agar semua permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Upaya dimaksudkan sebagai usaha dari KSOP Kelas II Tanjung Pinang untuk meningkatkan kegiatan pelayanan proses penerbitan SPB dengan berbagai masalah.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Menurut peraturan Menteri Perhubungan No. PM 36 Tahun 2012 Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut.

Kantor KSOP mempunyai peran sebagai penegak hukum dalam bidang Keselamatan dan Keamanan Pelayaran dan Pengelolaan urusan administrasi, kepegawaian keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat.

Syahbandar

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, yang di maksud dengan Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang di angkat oleh menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap di penuhiya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran.

Fungsi, Tugas, dan Kewenangan Syahbandar

Syahbandar sebagai pejabat tertinggi di lingkungan kepelabuhanan tentunya memiliki kewenangan yang sangat besar yang diberikan oleh aturan hukum Indonesia. Di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 207 Syahbandar mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan di perairan, kepelabuhanan dan perlindungan maritim di pelabuhan.
- b. Membantu pelaksanaan pencarian dan penyelamatan (*search and rescue*) di pelabuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c. Diangkat oleh menteri setelah memenuhi persyaratan kompetensi di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran serta kesyahbandaran.

Peningkatan

Menurut Sulistiyani (2009) peningkatan merupakan suatu urutan kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang yang didalam satu atau lebih, yang diterapkan untuk menjamin.

Menurut Sugono (2008) mendefinisikan peningkatan sebagai "proses, pembuatan, cara meningkatkan". Menurut Alwi (2002) peningkatan adalah suatu proses perbuatan, cara meningkatkan usaha, dan sebagainya.

Jadi berdasarkan pengertian peningkatan diatas penulis dapat menyimpulkan, peningkatan adalah suatu proses perubahan meningkat, yang berarti proses berubah menjadi lebih baik.

Pelayanan

Menurut Sutedja (2007), "Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain". Menurut Kotler dalam Laksana (2008:120), "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menurut Sampara Sinambela (2011) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan atau ditawarkan perusahaan kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 82 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, yang dimaksud dengan Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Melihat dari pengertian tersebut maka Syahbandar memiliki kewenangan untuk menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1 menerangkan bahwa setiap kapal yang berlayar wajib memiliki surat persetujuan berlayar yang dikeluarkan oleh Syahbandar. Surat persetujuan berlayar akan dianggap tidak berlaku apabila kapal dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam setelah surat persetujuan berlayar diterbitkan, kapal tidak segera bertolak dari pelabuhan.

Surat persetujuan berlayar dapat ditunda penerbitannya oleh Syahbandar apabila ternyata kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal atau terdapat pertimbangan cuaca buruk yang dapat mengganggu keselamatan dan keamanan pelayaran.

Dasar Hukum Surat Persetujuan Berlayar (SPB):

- a. Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- b. Keputusan Menteri Perhubungan No : PM 82 Tahun 2014 tentang Surat Persetujuan Berlayar.
- c. PP No. 51 tahun 2002 tentang perkapalan pasal 7
- d. Surat keputusan DIRJENLA No. PY 66/1/2002
- e. Surat keputusan DIRJENLA No. PY 65/1/1986
- f. *Safety Of Life At Sea (SOLAS) 1974*

International Load Line Conventional 1996
Collision Regulation 1972, STCW 78/95

PEMBAHASAN

1. Keabsahan (legitimasi) Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan KSOP Kelas II Tanjung Pinang

Pemeriksaan Administrasi kelengkapan, keabsahan masa berlaku dari:

- a. Sertifikat dan dokumen yang dilampirkan pada saat penyerahan surat permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), meliputi:
 - 1) Permohonan dari pemilik atau operator kapal kepada syahbandar
 - 2) Laporan kedatangan/keberangkatan kapal (LK3)
 - 3) Memorandum kelaiklautan kapal
 - 4) Surat pernyataan nakhoda (*master sailing declaration*)
 - 5) Dokumen muatan/penumpang
 - 6) Bukti pemeriksaan fisik
 - 7) Daftar kelengkapan dan validitas surat dan dokumen kapal dalam rangka penerbitan surat persetujuan berlayar
 - 8) Bukti pelunasan pembayaran PNBP:
 - a) Jasa Kenavigasian (Rambu dan VST/MC)
 - b) Jasa Labuh/Tambat
 - c) Jasa Kepelabuhanan.
 - d) Penerimaan Uang Perkapalan dan Kepelayaran (PUP)
 - e) Jasa Angkut Laut
- b. Sertifikat dan surat-surat kapal yang telah diterima oleh Syahbandar pada saat kapal tiba di pelabuhan Tanjung Pinang.

Pemeriksaan Teknis Kelaiklautan Kapal

Untuk memverifikasi keadaan atau kondisi kelengkapan peralatan yang disebutkan dalam sertifikat yang meliputi:

- a. Kondisi Nautis
- b. Kondisi Teknis
- c. Kondisi Radio Kapal
- d. Pemuatan
- e. Stabilitas Kapal.

Pemeriksaan Kelaiklautan Kapal yang akan Berlayar dalam Rangka Penerbitan SPB

- a. Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*)
- b. Pemeriksaan Administrasi
Pemeriksaan administrasi bahwa kapal telah layak atau memenuhi kewajiban administrasi berupa sertifikat, surat kapal dan bukti-bukti kewajiban lainnya
- c. Pemeriksaan Fisik di atas Kapal
Pemeriksaan fisik kapal (kapal, perawakan dan muatan) apakah telah sesuai atau memenuhi kelaiklautan kapal.

Surat Persetujuan Berlayar merupakan suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal dan seluruh awak kapal beserta muatan kapal telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran.

Dalam hal ini Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) mempunyai wewenang dalam proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

Fungsi Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Menurut PM 82 Tahun 2014 Fungsi dari Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan 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.

Dalam melakukan pelayanan *Clearance* perlunya adanya dokumen sebagai bukti pernyataan dari setiap kegiatan kaeganan. Adapun beberapa dokumen yang diperlukan dalam penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Dokumen pendukung yang berkaitan dengan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar meliputi:

1. Permohonan dari pemilik atau operator kapal kepada syahbandar
2. Laporan kedatangan/keberangkatan kapal (LK3)
3. Memorandum kelaiklautan kapal
4. Surat pernyataan nahkoda (*Master sailing declaration*)
5. Dokumen muatan/penumpang

6. Bukti pemeriksaan fisik
7. Daftar kelengkapan dan validitas surat dan dokumen kapal dalam rangka penerbitan surat persetujuan berlayar
8. Bukti pelunasan pembayaran PNBPNBP:
 - a. Jasa kenavigasian (Rambu dan VST/MC)
 - b. Jasa labuh/tambat
 - c. Jasa kepelabuhanan.
 - d. Penerimaan uang perkapalan dan kepelautan (PUP)
 - e. Jasa angkut laut

Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di dalam kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, setelah kapal memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Permasalahan dikarenakan adanya beberapa alasan yang terjadi pada proses penerbitan SPB, meliputi:

- a. Habisnya masa berlaku sertifikat-sertifikat kapal dalam format Memorandum kelaiklautan kapal.
- b. Tidak dilampirkannya *manifest* dalam laporan LK3.
- c. Tidak sesuainya dokumen muatan/penumpang dengan keadaan *manifest* yang sesungguhnya.
- d. Daftar kelengkapan dan validitas surat dan dokumen kapal dalam rangka penerbitan surat persetujuan.

Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) merupakan suatu proses 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, persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan kepelabuhanan dan lingkungan maritim sesuai dengan keputusan menteri perhubungan Nomor KM 01 Tahun 2010 yaitu:

1. Dalam proses penerbitan SPB pihak pemohon atau pihak agen mengajukan permohonan kepada pihak Syahbandar dengan menyerahkan seluruh dokumen dan surat kapal kepada pihak Syahbandar.

2. Setelah itu pihak Syahbandar akan melakukan proses penelitian terhadap dokumen dan surat-surat kapal.
3. Selain melakukan pemeriksaan atau penelitian pada dokumen dan surat-surat kapal Syahbandar juga melakukan pemeriksaan mencakup:
 4. Pemeriksaan administrasi seperti pemeriksaan dokumen surat-surat kapal dan juga sertifikat berlayar.
 5. Pemeriksaan fisik, seperti kondisi nautis-teknis dan radio kapal, serta pemuatan dan stabilitas kapal. Sesuai dengan keterangan yang disebutkan dalam surat pernyataan kesiapan kapal berangkat dari Nakhoda (*master sailing declaration*).
 - a. Apabila pada pemeriksaan fisik terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku (kelaiklautan), maka surat SPB akan ditunda dan hasil pemeriksaan tersebut diberitahukan kepada pihak agen untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku.
 - b. Setelah semuanya selesai maka pihak syahbandar akan menandatangani SPB tersebut dan akan segera menyerahkan kepada pemilik atau operator kapal yang ditunjuk mengageni kapal untuk di teruskan kepada Nakhoda.
 - c. Setelah SPB di terima di atas kapal Nakhoda kapal wajib segera menggerakkan kapal untuk berlayar meninggalkan pelabuhan sesuai dengan waktu tolak yang telah ditetapkan.

2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang

Tugas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Berdasarkan PM 36 Tahun 2012 Pasal 2 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengatanganan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 36 Tahun 2012 Pasal 2, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal.
- b. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
- c. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- d. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
- e. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
- f. Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan menteri.
- g. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, perairan pelabuhan, pemelipenahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta Sarana Bantu Navigasi Pelayaran.
- h. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan.

- i. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas ke kapal luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsensi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan.
- j. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasi pelayanan jasa kepelabuhanan; dan pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaiian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Ada 6 indikator dalam Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang, yaitu:

1. Proses Pelayanan

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan kementerian perhubungan yang berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP).

Dalam hal ini prosedur pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang

- a. Faktor Pendukung Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar, pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang tentunya tidak terlepas dari segala aspek yang mendukung keberhasilan proses pelayanan yang diberikan. Kualitas dan proses penyelenggaraan layanan publik KSOP Kelas II Tanjung Pinang dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga sudah sangat membantu.

- 1) Berdasarkan kegiatan yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia serta peralatan sarana dan lokasi kantor KSOP Kelas II Tanjung Pinang yang strategis, merupakan faktor lain yang mendukung proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang. Selain itu faktor Sumber Daya Manusia (pegawai) Kantor KSOP Kelas II Tanjung Pinang yang kompeten dalam memberikan pelayanan penerbitan SPB menjadi alasan proses penerbitan berjalan lebih cepat.

- b. Faktor Penghambat Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar pada KSOP Kelas II Tanjung Pinang

Berdasarkan hasil yang ditemukannya beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjung Pinang yaitu:

- 1) Sarana Prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang tunggu bagi pengguna jasa.
- 2) Minimnya kursi di ruang pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) bagi pengguna jasa.

KESIMPULAN

1. Keabsahan (legitimasi) Surat Persetujuan Berlayar yang diterbitkan KSOP Kelas II Tanjung Pinang tetap dilakukannya upaya untuk kelengkapan dokumen-dokumen yang menjadi syarat penerbitan SPB oleh

- pengguna jasa atau agen, ketidaksesuaian, serta masa berlaku yang sudah habis.
2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar yang diberikan KSOP Kelas II Tanjung Pinang dalam hal prosedur pelayanan sudah baik, pelayanan penerbitan SPB namun pelayanan penerbitan SPB perlu ditingkatkan lagi dengan standar waktu yang ada.
 3. Faktor pendukung pada proses penerbitan SPB terdapat pada proses pelayanan, lokasi yang strategis, serta SDM yang kompeten di bidangnya sangat berguna bagi pihak KSOP Kelas II Tanjung Pinang dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Menhub RI. 2010. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance). Jakarta: Menteri Perhubungan

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, W. 2000. Strategi Pembelajaran. Yogyakarta: FIP UNY*
- Alwi. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai pustaka*
- Amin, W. 2001. Internal Auditing (Suatu Pengantar). Jakarta: Harvarindo*
- Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Mahmudi. 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Andi*
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara*
- Soewarno. 2007. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung*
- Sugono. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*
- Sulistiyani. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu*
- Sutedja. 2007. Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT Grasindo*
- Depdiknas. 2008. Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas*
- Menhub RI. 2001. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 33 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut. Jakarta: Menteri Perhubungan*
- Menhub RI. 2007. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Sistem dan Prosedur pelayanan. Jakarta: Menteri erhubungan*