

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pelayanan di suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Organisasi publik berperan penting dalam menjalankan seluruh aktivitas yang ada di organisasi, mereka dapat menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan. Pegawai akan memberikan kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatinya. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dapat dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

pada suatu barang secara fisik. Pelayanan publik menjadi sesuatu yang berharga pada era organisasi modern karena merupakan proses dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis pelayanan yang berikan. Peran penting pelayanan publik ada pada setiap jenjang instansi publik agar dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu fungsi utama instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat yang meminta sesuai dengan kebutuhan, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Selama ini pemerintah telah berusaha dalam mewujudkan suatu kebijakan yang komprehensif dalam menyelesaikan masalah masyarakat namun pada tahap implementasinya masih belum maksimal sehingga pada akhirnya masyarakat merasa dirugikan. Masyarakat dengan berbagai permasalahan dan harapan dapat menjadikan pemerintah lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu, pencapaian tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat perlu dikelola dan diatur dengan baik.

Kualitas pelayanan harus dapat memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tuntutan terhadap perbaikan dan

peningkatan pelayanan disektor publik di masa datang akan semakin tinggi, mengingat dalam era demokrasi dan revolusi teknologi informasi ini masyarakat akan semakin mudah memperoleh informasi, semakin kritis, cerdas, dan semakin banyak tuntutan. Oleh karena itu perbaikan kinerja sektor publik perlu terus dilakukan dan di sesuaikan dengan tuntutan yang berkembang di masyarakat.

Salah satu organisasi publik yang menerapkan kinerja organisasi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas I Dumai sebagaimana telah diubah dengan PM 71 Tahun 2021 merupakan organisasi yang memiliki tugas dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Menurut Undang-undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 pasal 207 ayat 3 Syahbandar merupakan pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh menteri perhubungan dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan perairan, kepelabuhan dan perlindungan lingkungan maritim dipelabuhan seluruh Indonesia.

Syahbandar memiliki kantor kesyahbandaran atau otoritas pelabuhan dengan bagian-bagian untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan pemerintah sekaligus memisahkan fungsi syahbandar didalam lingkungan kantor administrator pelabuhan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengawasan dalam pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal.
2. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
3. 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 diperairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan surat persetujuan berlayar.
4. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran.

5. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintah dipelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
6. Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri.
7. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta sarana bantu navigasi pelayaran.
8. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan dan kelestarian lingkungan dipelabuhan, keamanan dan ketertiban, kelancaran arus barang dipelabuhan.
9. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada badan usaha pelabuhan.
10. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan.
11. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai mempunyai empat jenis bidang yang menyediakan beberapa bentuk pelayanan yang terdiri atas:

1. Bidang Tata Usaha
2. Bidang Status Hukum dan Sertifikasi Kapal
3. Bidang Keselamatan Berlayar
4. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut, dan Usaha Kepelabuhan

Pada bidang keselamatan berlayar, terdapat beberapa jenis pelayanan yang salah satunya pengelolaan buku pelaut. Buku pelaut merupakan dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh kementerian perhubungan yang berfungsi sebagai identitas bagi pemilik, catatan kesehatan pemilik, daftar ijazah pemilik dan catatan pengalaman dalam berlayar (*track record*). Buku pelaut disebut juga dengan istilah *Seaman Book*, karena bisa dipakai juga untuk pelaut internasional.

Buku pelaut dapat digunakan sebagai berkas pendukung seseorang yang ingin melamar pekerjaan di kapal. Buku pelaut yang dimiliki seseorang juga dapat dipakai sebagai jenjang sekolah khususnya pendidikan pelayaran kepelautan untuk kapal niaga. Buku pelaut yang dimiliki oleh seorang pelaut yang berlayar di kapal-kapal niaga berfungsi sebagai dokumen pribadinya. Karena selama aktifitas pelayarannya tercatat pada buku pelaut tersebut.

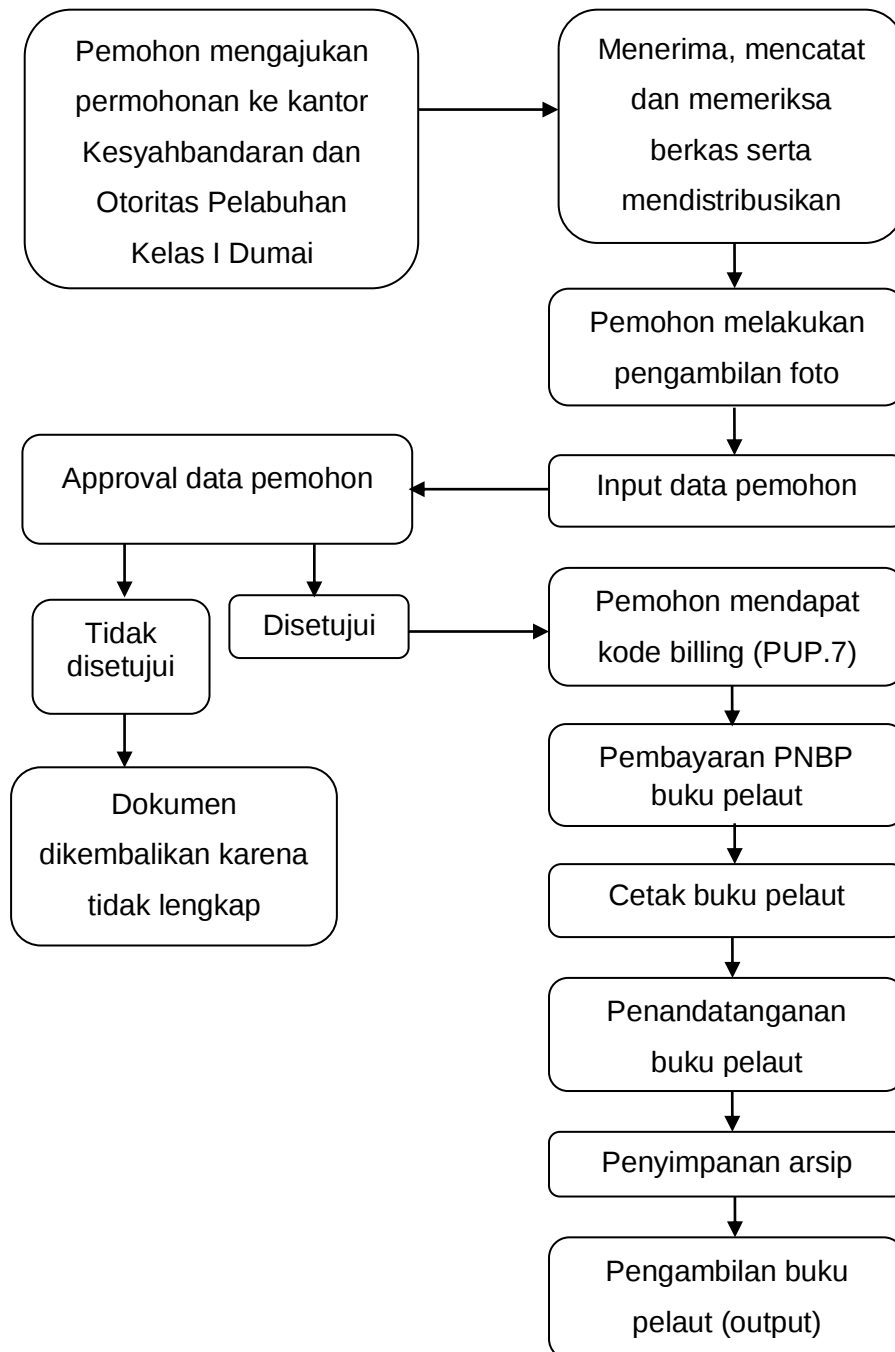
Lebih jelasnya, buku pelaut adalah tempat mencatat *record* berlayarnya selama di kapal, bahwasanya sebagai bukti sudah pernah

bekerja di kapal niaga. Dan pada buku pelaut tersebut tercatat seperti nama kapal, jenis kapal, ukurannya, GT-nya berapa, sehingga hal itulah yang menjadi dasar ketika ingin bekerja kembali diatas kapal.

Pada dasarnya buku pelaut terbagi dua, yaitu buku pelaut merah dan buku pelaut hijau. Buku pelaut merah merupakan buku yang wajib dimiliki oleh anak buah kapal atau pekerja yang ada pada kapal, sedangkan buku pelaut hijau diperuntukkan untuk nahkoda yang bertanggung jawab atau orang dan kargo yang ada diatas kapal. Namun, pada persyaratan dan prosedur pengurusannya sama saja walaupun memiliki warna yang berbeda.

Berdasarkan UU No.30 Tahun 2008 tentang standar operasional prosedur pengurusan buku pelaut yang telah di tetapkan Menteri Perhubungan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, ada beberapa prosedur yang harus diikuti oleh pengguna jasa, hal ini dapat dilihat dari Bagan I.1 berikut ini:

Bagan I.1
Mekanisme Prosedur Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut
pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai



Sumber data : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai
 Tahun 2023

Berdasarkan bagan I.1 diatas dapat dilihat bahwa dalam pengurusan buku pelaut pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh pengguna jasa. Dengan mengikuti prosedur pelayanan tersebut, pengguna jasa akan lebih mudah dan nyaman ketika melakukan proses pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai.

Menurut UU No.30 Tahun 2008 tentang dokumen identitas pelaut disebutkan bahwa setiap orang yang bekerja sebagai awak kapal niaga berukuran 35 GT atau lebih, untuk kapal motor ukuran 105 GT atau lebih untuk kapal tradisional atau kapal perikanan berukuran panjang 12 meter atau lebih wajib memiliki buku pelaut.

Buku pelaut dapat diurus oleh pengguna jasa yang memang bekerja diatas kapal seperti nahkoda, anak buah kapal, crew kapal, awak kapal, kadet kapal maupun taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di atas kapal. Kriteria untuk mengurus buku pelaut yaitu dapat diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut. Pada pengurusan buku pelaut ini terdapat dua cara yaitu sistem manual dan sistem *online*.

Dalam penerbitan buku pelaut secara manual pengguna jasa wajib memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Adapun jenis-jenis pelayanan dan persyaratan pelayanannya dapat dilihat pada tabel I.1 berikut ini:

Tabel I.1
Jenis-jenis pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

No	Jenis pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1	Penerbitan Buku Pelaut Baru	• Surat Permohonan Pembuatan Buku Pelaut secara tertulis kepada Syahbandar • Surat Pernyataan belum memiliki buku pelaut • Foto copy sertifikat keahlian pelaut/ sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melakukan prakter berlayar • Surat keterangan sehat dari rumah sakit • Foto copy surat kenal lahir/ akte kelahiran/ ktp • Pas foto berwarna 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju putih berlatar belakang biru untuk bagian dek, berlatar belakang merah untuk bagian mesin • Membayar PNPB PUP .7 • Foto copy ijazah pendidikan terakhir (minimal SMA)	200 menit atau 03 jam 20 menit
2	Penerbitan Buku Pelaut Penggantian Habis Masa Berlaku	• Surat Permohonan Pembuatan Buku Pelaut secara tertulis kepada Syahbandar • Surat Pernyataan belum memiliki buku pelaut • Foto copy sertifikat keahlian pelaut/ sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melakukan prakter berlayar • Surat keterangan sehat dari rumah sakit • Foto copy surat kenal lahir/ akte kelahiran/ ktp • Pas foto berwarna 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju putih berlatar belakang biru untuk bagian dek, berlatar belakang merah untuk bagian mesin • Membayar PNPB PUP .7 • Foto copy ijazah pendidikan terakhir (minimal SMA)	200 menit atau 03 jam 20 menit
3	Penerbitan Buku Pelaut Penggantian Hilang	• Surat Permohonan Pembuatan Buku Pelaut secara tertulis kepada Syahbandar • Surat Pernyataan belum memiliki buku pelaut • Foto copy sertifikat keahlian pelaut/ sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melakukan prakter berlayar • Surat keterangan sehat dari rumah sakit • Foto copy surat kenal lahir/ akte kelahiran/ ktp • Pas foto berwarna 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju putih berlatar belakang biru untuk bagian dek, berlatar belakang merah untuk bagian mesin • Membayar PNPB PUP .7 • Foto copy ijazah pendidikan terakhir (minimal SMA)	183 menit atau 03 jam 5 menit

4	Perpanjangan Buku Pelaut	• Surat Permohonan Pembuatan Buku Pelaut secara tertulis kepada Syahbandar • Foto copy sertifikat keahlian pelaut/ sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melakukan prakter berlayar • Surat keterangan sehat dari rumah sakit • Foto copy surat kenal lahir/ akte kelahiran/ ktp • Pas foto berwarna 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju putih berlatar belakang biru untuk bagian dek, berlatar belakang merah untuk bagian mesin • Membayar PNBPU PUP .7 • Foto copy ijazah pendidikan terakhir (minimal SMA)	190 menit atau 03 jam 10 menit
5	Penyijilan <i>Sign On</i> Buku Pelaut	• Surat permohonan dari pengguna jasa / perusahaan pelayaran • PKL • Buku pelaut asli • Untuk kadet surat mutasi <i>sign off</i>	105 menit atau 01 jam 45 menit
6	Penyijilan <i>Sign Off</i> Buku Pelaut	• Surat permohonan dari pengguna jasa / perusahaan pelayaran • Buku pelaut asli • Untuk kadet surat mutasi <i>sign off</i> • Foto copy passport untuk <i>sign off</i> kapal berbendera asing	105 menit atau 01 jam 45 menit

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel I.1 diatas, dalam melakukan pengurusan buku pelaut secara manual pengguna jasa dapat langsung menuju ke ruang Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dengan membawa persyaratan yang telah lengkap lalu menyerahkan berkas tersebut kepada pegawai dan berkas akan segera di proses. Setelah di proses, pengguna jasa akan mendapatkan kode *billing* yang diberikan oleh pegawai untuk membayar tarif buku pelaut kepada petugas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk disetor ke kas negara pada Sub Direktorat Kepelautan. Setelah melakukan pembayaran, buku pelaut akan disahkan oleh pihak kesyahbandaran dan dapat diberikan kepada pengguna jasa.

Pada pengurusan buku pelaut, pengguna jasa akan dikenakan biaya/tarif sebesar Rp. 100.000,00 untuk pelayanan penerbitan buku pelaut baru, penerbitan buku pelaut pergantian habis masa berlaku dan penerbitan buku pelaut penggantian hilang. Sedangkan dalam pelayanan perpanjangan buku pelaut dikenakan biaya/tarif sebesar Rp. 10.000,00.

Dalam pengurusan buku pelaut secara *online* pengguna jasa juga wajib memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. Adapun persyaratannya yaitu sebagai berikut :

1. Surat permohonan *online* dari portal buku pelaut;
2. Surat keterangan belum pernah memiliki buku pelaut;
3. Scan/Copyan Sertifikat Keterampilan Pelaut / *Basic Safety Training* (BST);
4. Scan/Copyan Surat Keterangan Sehat (*Medical Checkup*) dari dokter rumah sakit yang direkomendasikan;
5. Scan/Copyan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
6. Scan/Copyan Akte Kelahiran;
7. Scan/Copyan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
8. Pas foto ukuran 3x4 2 lembar, dengan memakai baju putih polos lengan panjang berdasi hitam dengan latar belakang biru untuk bagian nautika (dek) dan merah untuk bagian teknika (mesin);

Setelah persyaratan sudah terpenuhi, selanjutnya adapun tatacara yang harus diikuti yaitu sebagai berikut :

1. Pengguna jasa membuka situs www.dephub.go.id lalu pilih menu permohonan yang diinginkan (Buku baru, perpanjangan, penggantian dll)
2. Upload persyaratan yang telah di sediakan pada format aplikasi buku pelaut *online*;
3. Lalu pengguna jasa melakukan registrasi dengan mengisi formulir yang berupa kode pelaut, tanggal lahir, nomor handphone, email aktif, *username* dan *password* lalu klik register;
4. Pilih lokasi Syahbandar terdekat untuk mencetak buku pelaut;
5. Selanjutnya pengguna jasa datang ke Syahbandar dan berikan bukti pendaftaran *online* beserta *hardcopy* persyaratan;
6. Petugas Syahbandar memverifikasi dokumen permohonan pengguna jasa;
7. Verifikasi OK;
8. Pejabat Syahbandar menyetujui permohonan buku pelaut;
9. Setelah itu, pengguna jasa dapat mengecek email untuk selanjutnya memperoleh info tagihan PNBPN yang harus dibayar sesuai dengan kode *billing* ke bank yang ditunjuk;
10. Selanjutnya pengguna jasa menyerahkan bukti pembayaran PNBPN ke petugas Syahbandar;
11. Petugas dapat mencetak buku pelaut lalu pejabat yang berwenang mengesahkan buku pelaut;
12. Buku pelaut dapat diberikan kepada pengguna jasa.

Dalam melakukan pengurusan secara *online*, banyak pengguna jasa yang tidak mengerti dan bahkan tidak paham dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan sehingga pengguna jasa merasa bingung dengan langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat melakukan pendaftaran di website resmi menteri perhubungan, sementara tanggung jawab pegawai masih kurang dalam memberikan arahan kepada pengguna jasa pada saat melakukan pengurusan.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah satu pengguna jasa yang hendak melakukan pengurusan buku pelaut pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

Bapak Jasri usia 35 tahun merupakan anak buah kapal dari kapal TB. Murni Karya dibawah naungan PT. Multi Jaya Samudra yang sedang melakukan pengurusan buku pelaut mengatakan bahwa “untuk segala pengurusan buku pelaut pada saat ini sudah menggunakan sistem *online*, dan itu membuat saya kebingungan dan kurang paham dalam melakukan proses registrasinya. Ditambah lagi dengan kurangnya tanggung jawab pegawai dalam memberikan arahan pada saat menjelaskan tatacara pengurusan buku pelaut” (Wawancara tanggal 16 November 2022)

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara kepada seorang taruna atau mahasiswa magang yang menumpangi kapal Bintang Bima 2209 bernama Putra usia 21 tahun yang mengatakan bahwa “langkah-langkah dalam penerbitan buku pelaut dalam sistem online dapat dikatakan cukup rumit dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan pegawai ditambah pada ruang pelayanan tidak ditemukan papan informasi bagaimana syarat dan tatacara pengurusan buku pelaut, server pusat juga sering bermasalah, jika bermasalah pengurusan dapat tertunda pada hari ini dan pegawai juga kurang maksimal dalam memberikan informasi” (Wawancara tanggal 16 November 2022)

Pada hasil observasi yang penulis lakukan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai bahwa setiap pelayanan pengelolaan buku pelaut memiliki jumlah data yang meningkat di setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel I.2 berikut ini :

Tabel I.2
Jumlah Data Pelayanan Dalam Pengelolaan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai

No	Jenis pelayanan buku pelaut	Jumlah dan tahun pelayanan		
		2020	2021	2022
1	Penerbitan buku pelaut baru	343	587	610
2	Penerbitan buku pelaut penggantian habis masa berlaku	101	138	205
3	Penerbitan buku pelaut penggantian hilang	112	125	170
4	Perpanjangan buku pelaut	247	272	301
5	Penyijilan buku pelaut	1.845	2.065	2.197
6	Penyijilan sign off buku pelaut	1.608	1.790	1.974
Jumlah		4.256	5.077	5.556

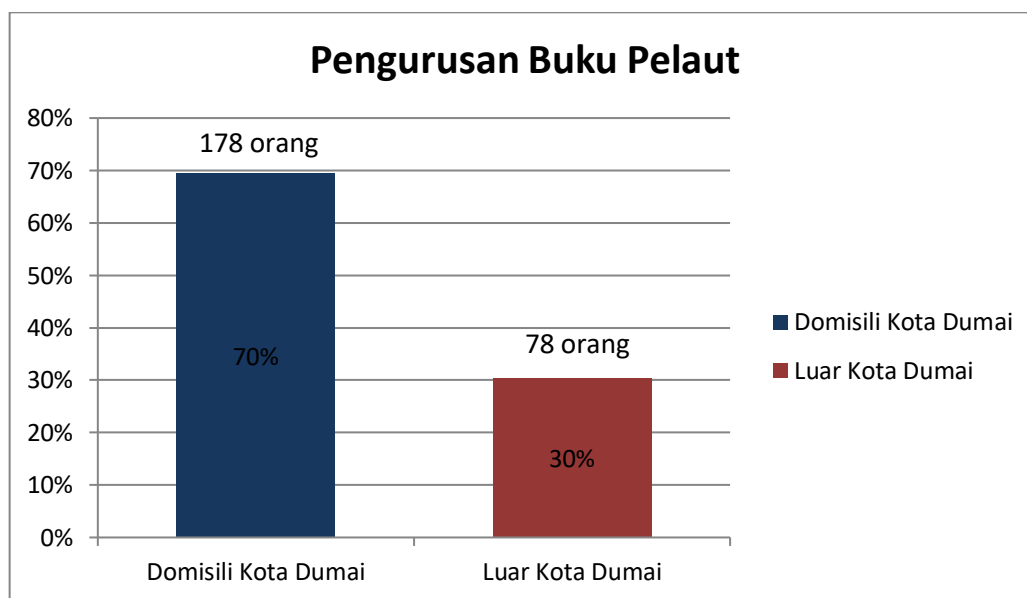
Sumber data : Kantor Kesyahbandaran sign on dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2022

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dalam pengelolaan buku pelaut setiap tahunnya memiliki peningkatan. Pada tahun 2020 jumlah pelayanan pengelolaan buku pelaut sebanyak 4.265, tahun 2021 jumlah pelayanan pengelolaan buku pelaut sebanyak 5.077 dan tahun 2022 jumlah pelayanan pengelolaan buku pelaut sebanyak 5.556.

Buku pelaut tidak hanya diurus oleh pengguna jasa yang berdomisili dumai saja, tetapi beberapa ada juga yang berasal dari luar

kota dumai. Menurut observasi yang penulis lakukan, berikut jumlah pengguna jasa yang melakukan pengurusan buku pelaut baik dari yang berdomisili Dumai maupun dari luar Kota Dumai dapat dilihat pada diagram I.1 berikut ini:

Diagram I.1
Perbandingan Antara Domisili Kota Dumai dan Luar Kota Dumai
Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran
dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai



Sumber data : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2023

Dari diagram diatas, dapat dilihat bahwa dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai tidak hanya diurus oleh pengguna jasa yang berdomisili di Kota Dumai saja, tetapi ada juga yang dari luar Kota Dumai. Batasan wilayah kerja Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Kelas I yang berada diluar Kota Dumai terdiri dari Lampung, Banten, Semarang, Banjarmasin, Balikpapan, Karimun, Ambon dan Papua.

Pengguna jasa yang berdomisili di Kota Dumai memiliki persentase sebanyak 70 % dengan jumlah 178 pengguna jasa dan pengguna jasa yang berasal dari luar Kota Dumai memiliki persentase sebanyak 30 % dengan jumlah 78 pengguna jasa. Jadi, Jumlah keseluruhan yang melakukan pengurusan buku pelaut terdata 256 pengguna jasa terhitung dari Januari-Maret 2023.

Berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut pengguna jasa harus mempunyai surat keterangan sehat dari rumah sakit. Kementerian perhubungan telah menyediakan beberapa fasilitas rumah sakit yang bisa diakses pengguna jasa untuk mendapatkan surat keterangan sehat, yaitu sebagai berikut.

Tabel I.3
Akses Rumah Sakit Yang Disediakan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai

No	Nama Rumah Sakit	Lokasi
1	RSUD Arifin Ahmad	Pekanbaru
2	Rumah Sakit Camatha Sahidya	Batam
3	Rumah Sakit Otorita Batam	Batam

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai Tahun 2023

Dari tabel I.3 diatas dapat diketahui bahwa untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut yaitu dalam pengurusan surat keterangan sehat hanya disediakan tiga rumah sakit pada wilayah Riau dan rumah sakit tersebut tidak berada di Kota Dumai. Pada hasil

observasi yang penulis lakukan, penulis melakukan wawancara kepada pengguna jasa yang sedang melakukan pengurusan buku pelaut.

Bapak Jhon usia 34 tahun, mengatakan bahwa “untuk melakukan pengurusan buku pelaut, harus melampirkan surat keterangan sehat dari rumah sakit. Dan itu hanya bisa dilakukan pada rumah sakit yang telah direkomendasikan oleh pihak kantor syahbandar. Sedangkan di Kota Dumai belum ada rumah sakit yang direkomendasikan. Oleh karena itu, saya harus ke Pekanbaru terlebih dahulu hanya untuk mendapatkan surat keterangan sehat dari RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Harapan saya secepatnya di Kota Dumai disediakan akses rumah sakit untuk memudahkan para pelaut lainnya dalam mendapatkan surat keterangan sehat” (Wawancara tanggal 21 November 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa akses rumah sakit yang disediakan kurang memadai. Dengan hal ini pengguna jasa merasa kesulitan untuk melakukan pengurusan buku pelaut dan memperlambat kegiatan yang harus dilakukan. Karena buku pelaut merupakan identitas, tanpa adanya buku pelaut, pengguna jasa tidak dapat berlayar. Maka dari itu besar harapan para pengguna jasa agar kantor menyediakan akses rumah sakit di Kota Dumai untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan pengurusan surat keterangan sehat.

Tidak hanya itu, beberapa fasilitas yang disediakan pada ruang pelayanan juga masih kurang untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan wawancara yang penulis lakukan pada pengguna jasa.

Bapak Julian yang merupakan salah satu agen kapal mengatakan bahwa “ Menurut saya, fasilitas yang ada pada ruang pelayanan masih memiliki kekurangan. Kursi tunggu yang disediakan sangat terbatas sehingga pelaut lainnya harus menunggu diluar, tidak menyediakan papan informasi tentang pengurusan buku pelaut, tidak adanya mesin kupon antrian sementara di setiap harinya antrian sangat panjang dan mengakibatkan pelayanan tidak beraturan, serta tidak menyediakan

komputer yang dapat diakses oleh pengguna jasa dalam melakukan pengurusan buku pelaut *online*” (Wawancara tanggal 15 Maret 2023)

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa fasilitas sangat penting untuk meningkatkan rasa nyaman pengguna jasa dan kemudahan dalam proses pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang cukup, kebutuhan pengguna jasa akan terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan dan proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, masih ditemukan gejala masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Masih kurangnya respon pegawai dalam memberikan tanggapan saat proses pelayanan kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai.
2. Masih kurangnya fasilitas dan akses rumah sakit yang disediakan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

Berdasarkan dari gejala permasalahan dan uraian tersebut maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai.

2. Kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas I Dumai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan dibidang ilmu administrasi.
- c. Sebagai bahan informasi bagi penulis selanjutnya dalam kajian yang sama.