

## Analisis Pelayanan Penerbitan Surat Izin Berlayar Di Pelabuhan Untia

Ilham Ashari<sup>1</sup>, Andi Hasmawati<sup>2</sup>, Sufriyadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Politeknik Pelayaran Barombong

<sup>2</sup> Politeknik Pelayaran Barombong

<sup>3</sup> Politeknik Pelayaran Barombong

---

### ABSTRACT

#### Info Artikel :

Diterima 5 April 2020

Direvisi 3 Juni 2020

This study describes the service of issuing a sailing permit at Untia Port. The data used are primary data obtained from the observation process as well as several

#### Keyword:

Service

Sailing Permit

#### Kata Kunci:

Pelayanan

Surat Izin Berlayar

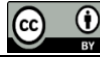
community was in the very satisfied category with a percentage of 77.8% while the satisfied category was 22.2%. This requires a wise, detailed explanation, fostering, directing and persuading to respond to all forms of procedures and work mechanisms that apply in a company, so that the form of service gets a positive response. The reliability of the services provided by administrative officers is in the very satisfied category with a percentage of 66.7% while the satisfied category is 33.3%. Good service, hospitality, courtesy, punctuality, and speed in service delivery are important values expected by the community. This is in accordance with the results of the punctuality data provided by the officers in the very satisfied category with a percentage of 75% while the satisfaction category is 25%. The results of the research based on speed/response of administrative officers were in the very satisfied category with a percentage of 75% while 25% satisfied category from 36 respondents said that on average they were very satisfied with the administrative services provided by the harbormaster at Untia Port.

#### ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan pelayanan penerbitan surat ijin berlayar di Pelabuhan Untia. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari proses pengamatan serta beberapa proses wawancara dan kuesioner. Metode penelitian yang dipakai kualitatif, dan analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelayanan penerbitan surat ijin berlayar di Pelabuhan Untia. Hasil penelitian menunjukkan, Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan presentase 77.8% sedangkan kategori puas sebanyak 22.2%. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 66.7% sedangkan kategori puas sebanyak 33.3%. Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hal ini sesuai hasil data Ketepatan waktu yang disediakan petugas berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% sedangkan kategori puas sebanyak 25%. Hasil dari penelitian berdasarkan Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% sedangkan kategori puas sebanyak 25% dari 36 responden mengatakan rata-rata sangat puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak syahbandar di Pelabuhan Untia.

Dipublikasikan interviews and questionnaires. The research method used is qualitative, and data analysis by describing or describing the data that has been collected as it is. The purpose of the study was to

determine the service of issuing a sailing permit at Untia Port. The results showed that the readiness of officers in serving the



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

---

**Koresponden:**

Ilham Ashari

Email: [ilhamashari@poltekpelbarombong.ac.id](mailto:ilhamashari@poltekpelbarombong.ac.id)

---

1

Hangkara Majaya

ISSN :

Vol. :

DOI :

SIB/SPB, Pelabuhan Untia juga menerapkan SOP yang mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh KKP RI. Dalam SOP tersebut, proses penerbitan SIB/SPB tidak membutuhkan waktu yang lama

---

**Pendahuluan**

Sulawesi Selatan merupakan salah satu daerah yang potensial untuk pengembangan perikanan, baik untuk konsumsi dalam negeri dan lokal maupun ekspor. Sehingga sangat membutuhkan sebuah pengelolaan kekayaan perikanan, Untuk Itu guna memaksimalkan sumber daya yang ada maka perairan Indonesia terbagi dalam beberapa *wilayah pengelolaan perikanan*. Pertama kali kemunculan pembagian wilayah pengelolaan berdasarkan pada tempat pendaratan Dimana *Penentuan WPP- NRI* yang sebelumnya berdasar pada dimana tempat ikan hasil tangkapan didaratkan di pelabuhan perikanan yang terbagi kedalam 9 WPP-NRI. Berdasarkan peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No.01/MEN/2009 tentang Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia telah menetapkan menjadi 11 WPP. Pembagian wilayah pengelolaan perikanan tersebut, salah satunya Potensi sumberdaya ikan yang dimiliki Sulawesi Selatan khususnya pelabuhan untia berada pada Wilayah Pengelolaan Perikanan (WPP) 713.

Pelabuhan Untia adalah pelabuhan yang memiliki banyak fasilitas atau sektor industri, selain Tempat Pelelangan Ikan terdapat pula balai pertemuan nelayan, kantor pelabuhan, tempat perbaikan jaring, rumah dinas, tangga *revetment* (persinggahan kapal ikan), pemecah ombak, ruang penyaringan air bersih, pertokoan ( kios), genset, pos jaga dan musholla. Meskipun pelabuhan tersebut belum beroperasi secara normal, namun aktivitas di Pelabuhan Untia mulai ramai dikunjungi oleh masyarakat, khususnya warga yang berada di sekitar kawasan pelabuhan.

Dalam melaksanakan salah satu fungsi kesyahbandaran yaitu pelayanan penerbitan

asalkan dokumen persyaratan lengkap. Pelayanan penerbitan SIB di Pelabuhan Untia sudah dilengkapi dengan SOP khusus Pelayanan Penerbitan SPB akantetapi belum diketahui apakah SOP tersebut telah diterapkan sesuai dengan yang seharusnya dan sudah sejauh mana penerapannya. Hal inilah yang menjadi isu dalam penelitian ini termasuk juga pelayanan SPB yang dilakukan oleh pihak Pelabuhan Untia belum diketahui bagaimana kualitasnya khususnya bagi Nakhoda Kapal, Pemilik Kapal atau Pemohon SIB. Kualitas pelayanan perlu diketahui untuk memperbaiki kinerja dalam pelayanan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penerbitan SIB di Pelabuhan Untia sudah dilengkapi dengan SOP khusus Pelayanan Penerbitan SPB akan tetapi belum diketahui apakah SOP tersebut telah diterapkan sesuai dengan yang seharusnya dan sudah sejauh mana penerapannya. Hal inilah yang menjadi isu dalam penelitian ini yaitu pelayanan SPB yang dilakukan oleh pihak Pelabuhan Untia belum diketahui bagaimana kualitasnya khususnya bagi Nakhoda Kapal, Pemilik Kapal atau Pemohon SIB. Kualitas pelayanan perlu diketahui untuk memperbaiki kinerja dalam pelayanan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan penerbitan SIB dilakukan di Pos Terpadu. Pelayanan dilakukan dalam satu atap dimulai dari pengambilan nomor antri hingga SIB diterbitkan. Tempat Pos Terpadu, pemohon SIB harus melewati 5 pos (Pos Pembayaran Jasa Tambat Labuh, Pos Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan, Pos Keamanan Laut, Pos Kesehatan Pelabuhan, Pos Kesyahbandaran) yang merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari proses penerbitan SPB. Pelayanan SIB dilakukan di pos pelayanan terpadu, dimana pengurusan dilakukan melalui beberapa tahapan seperti (Data Pelabuhan

Untia, 2019). Untuk penerbitan SIB, pemohon (nelayan) harus mengisi surat permohonan dan melampirkan semua dokumen yang menjadi persyaratan seperti: (1) Surat pernyataan nakhoda, (2) Tanda bukti pembayaran jasa kepelabuhanan, (3) SLO (surat laik Operasi), (4) Surat tanda bukti laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (STBLKK), (5) Buku Kesehatan (*health book*), (6) Daftar ABK (7) Surat Izin Penangkap Ikan (SIPI) (8) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP), (9) Pas Tahunan, (10) Surat Kecakapan Nakhoda, (11) Sertifikat Kelainan dan Pengawasan Kapal

Setelah semua berkas diperiksa maka akan dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik kapal menggunakan *form checklist* untuk memeriksa kesesuaian pada dokumen dengan yang ada dikapal secara langsung. Setelah semua pemeriksaan selesai maka surat izin berlayar akan diterbitkan oleh syahbandar perikanan dan berlaku selama 1 x 24 jam dikolam pelabuhan.

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut.

#### **Metode**

Dalam melakukan penelitian di lapangan, penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Syahbandar, Pelabuhan Untia, Makassar Sulawesi Selatan. Adapun jenis penelitian yang digunakan

---

oleh penulis adalah penelitian Deskriptif, yaitu menggambarkan hasil penelitian secara kualitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, wawancara, pengumpulan data yang dilakukan peneliti secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan objek penelitian kepada narasumber, dan angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, ini dimaksudkan agar penulis menggambarkan keseluruhan hasil data yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara, serta hasil kuesioner.

#### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil isian kuesioner dan wawancara ke responden penelitian telah didapatkan hasil analisis data mentah dari empat item mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan izin berlayar.

#### **Komunikasi**

Berdasarkan data analisis yang diperoleh dari isian kuesioner maka diperoleh data yaitu, berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan presentase 77.8% (28 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 22.2% (8 responden). Keandalan layanan yang diberikan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 66.7% (24 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 33.3% (12 responden). Ketepatan waktu yang disediakan petugas berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% (27 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 25% (9 responden). Kesalahan minimum dalam memberikan layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 33.3% (12 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 66.7% (24 responden).

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Surat Izin Berlayar pada aspek Komunikasi berada pada Kategori rata-rata sangat puas dengan indikator penilaian meliputi kesiapan petugas melayani masyarakat, handal pengelola administrasi, tepat waktu dan minim kesalahan pelayanan.

1

#### **Sumber Daya**

Berdasarkan data analisis yang diperoleh dari isian kuesioner maka diperoleh data yaitu, berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% (27 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 25% (9 responden). Pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada berada pada kategori sangat puas dengan presentase 61.1% (22 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 38.9% (14 responden). Kesiediaan membantu layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 72.2% (26 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 27.8% (10 responden). Prosedur layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 72.2% (26 responden) sedangkan

---

kategori puas sebanyak 27.8% (10 responden).

Pelayanan Surat Izin Berlayar pada aspek Sumber Daya berada pada kategori Sangat Puas dengan indikator Penilaian meliputi kecepatan petugas, pelayanan permasalahan, kesediaan membantu layanan dan prosedur layanan.

### **Disposisi**

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 88.9% (32 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 11.1% (4 responden). Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik berada pada kategori sangat puas dengan presentase 88.9% (32 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 11.1% (4 responden). Sikap sopan dari petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 94.4% (34 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 5.6% (2 responden). Kejujuran petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 91.7% (33 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 8.3% (3 responden).

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Surat Izin Berlayar pada aspek Disposisi berada pada kategori sangat puas dengan indikator penilaian meliputi kemampuan dan pengetahuan administrasi, berpenampilan menarik, sopan dan santun, dan jujur dalam pelayanan administrasi.

### **Struktur Organisasi**

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa Kepedulian petugas terhadap masalah layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 58.3% (21 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 41.7% (15 responden).

Kemudahan dalam menemui petugas administrasi

responden). Dukungan lembaga atas kebutuhan

dengan presentase 72.2% (26 responden) sedangkan

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kecenderungan Kepuasan Masyarakat**

berada pada kategori sangat puas dengan presentase 61.1% (22 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 38.9% (14 responden). Keadilan dalam memberikan layanan berada pada kategori sangat puas

layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 22.2% (8 responden) sedangkan kategori puas sebanyak 77.8% (28 responden).

No	Rentang	Frekuensi kategori puas	Persentase	Kategori	
sebanyak 27.8% (10)	1	$X \geq 60.3$	16	44%	Sangat Tinggi
	2	$58.5 \leq X < 60.3$	10	28%	Tinggi
Dari data di atas dapat	3	$56.7 \leq X < 58.5$	1	3%	Rendah
	4	$X < 56.7$	9	25%	Sangat Rendah

disimpulkan bahwa pelayanan Surat Izin Berlayar pada aspek Struktur Organisasi berada pada kategori rata-rata Sangat Puas dengan Indiktor Penilaian meliputi kepedulian petugas, kemudahan bertemu, keadilan layanan, dan dukungan lembaga dalam pelayanan.

pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pemahaman, kesesuaian, prosedur sesuai dengan bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ini dibuktikan dengan data hasil

**Proses Penerbitan Surat Ijin Berlayar ( SIB) Kapal Perikanan**

Hasil analisis data dari kecenderungan kepuasan masyarakat pada pelayanan kepada masyarakat yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 44% dari keseluruhan jumlah responden.

Proses pelayanan penerbitan SIB dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat atau Nakhoda kapal bukan dari pihak Syahbandar atau penyedia layanan. Karena masyarakat sebagai Nakhoda yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan Proses Penerbitan SIB. Proses penerbitan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi proses layanan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan Syahbandar di Pelabuhan Untia terhadap masyarakat harus secepat mungkin. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelabuhan bapak Andi Mannoengi yaitu; “Persyaratan yang wajib disediakan di atas kapal harus disediakan dan yang bersifat tambahan bisa dilengkapi setelah berangkat berlayar 1 kali trip sehingpenerbitan SIB bisa dengan cepat asalakan kebijakan yang diberikan segera direalisasikan setelah pulang berlayar, jangan mempersulit penerbitan SIB”.(Hasil wawancara 19 November 2019)

penelitian Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan presentase 77.8% sedangkan kategori puas sebanyak 22.2%. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 66.7% sedangkan kategori puas sebanyak 33.3% .

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk proses penerbitan, mengutamakan aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi, sehingga diperlukan kemampuan dari

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hal ini sesuai hasil data Ketepatan waktu yang disediakan petugas berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% sedangkan kategori puas sebanyak 25%.

Hasil dari penelitian berdasarkan Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 75% sedangkan kategori puas sebanyak 25% dari 36

responden mengatakan rata-rata sangat puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak syahbandar di Pelabuhan Untia. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dari segi dokumen persyaratan penerbitan SIB. Pelayanan kepada masyarakat terhadap permasalahan yang ada berada pada kategori sangat puas dengan presentase 61.1% sedangkan kategori puas sebanyak 38.9% Kepuasan masyarakat diukur dengan 4 indikator yang menunjukkan bahwa tanggapan responden pada indikator kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Syahbandar Pelabuhan Untia dikategorikan sangat Tinggi.

Masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen persyaratan sudah melakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan selalu berdasarkan arahan yang diberikan oleh kantor Syahbandar. Kesiapan membantu layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 72.2% sedangkan kategori puas sebanyak 27.8%. Sehingga dalam pengurusan tidak pernah ada keterlambatan, sesuai dengan Prosedur layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 72.2% sedangkan kategori puas sebanyak 27.8%. Jika ada berkas dokumen tidak ada dan bukan berkas wajib maka pihak dari kantor Syahbandar memberikan kebijakan terkait penerbitan SIB. Pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk keperluan pembicaraan pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan public (Rusyani, 2013). Dalam segi penerbitan SIB oleh kantor Syahbandar sudah baik, dan pelayanan kemasyarakatan juga sudah sangat baik. Keadilan dalam memberikan layanan berada pada kategori sangat puas dengan presentase 72.2% sedangkan kategori puas sebanyak 27.8%.

Jadi dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penerbitan Surat Izin Berlayar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kemudahan dalam menemui petugas administrasi berada pada kategori sangat puas dengan presentase 61.1% sedangkan kategori puas sebanyak 38.9%. Ini berarti bahwa semakin meningkat pelayanan kemasyarakatan yang diberikan oleh Kantor Syahbandar Pelabuhan Untia maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat.

Sebaliknya semakin rendah pelayanan kemasyarakatan yang diberikan oleh Kantor Syahbandar di Pelabuhan Untia maka semakin rendah kepuasan masyarakat.

#### **KESIMPULAN**

Pelayanan penerbitan SIB meliputi proses Pendaftaran, melengkapi berkas, proses verifikasi dan penerbitan SIB di pelabuhan Untia telah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Pegawai Dapat Bekerja Bersama-Sama Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sehingga Kebutuhan Masyarakat Dapat Terpenuhi Dengan Cepat.

#### **REFERENSI**

- Peraturan Menteri Kelautan No.3/Permen- KP/2013 Tentang Kesyahbandaraan di Pelabuhan Perikanan
- Peraturan Menteri Perhubungan No.82/tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Izin Berlayar
- Kementerian Perhubungan Badan Pengembangan Sdm Perhubungan, 2015.
- Penjelasan UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan. Balai Pendidikan Dan Pelatihan Transortasi Laut. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan, 2010. Peraturan Menteri Perhubungan No: Km I Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.  
<http://Dephub.Go.Id/Kebijakan/Transport>
- a si.
- Kementerian Kelautan Dan Perikanan, 2010. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan R.I, Nomor Per. 07/Men/2010 Tentang Surat Laik Operasi Kapal Perikanan. <Http://Jdih.Kkp.Go.Id/Peraturan/Per-07-Men-2010>.
- Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pdf <http://www.fabet.ub.ac.id> diakses 16 Juni `2019 pukul 17:23