



EFFORTS BY THE HARBOR MASTER'S OFFICE AND PORT AUTHORITY TO IMPROVE CLEARANCE OUT LICENSING SERVICES IN TANJUNG UNCANG - MARINA

STUDI KASUS PELAYANAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN MELALUI POS SYAHBANDAR TANJUNG UNCANG-MARINA

Bosco Paul Fernando Rawung¹, Bambang Sumali², Dimas Satria Wibowo³, Susi Herawati⁴

Prodi Teknik Keselamatan dan Resiko, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

E-mail: bosco.rawung@gmail.com¹, bambs511@gmail.com², dimasatriaw@gmail.com³, christ.heraw@gmail.com⁴

ARTICLE INFO

Correspondent:

Bosco Paul Fernando Rawung

bosco.rawung@gmail.com

Key words:

KSOP, Clearance Out, Port Clearance, Service

Website:

<https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>

Page: 1282 - 1292

ABSTRACT

The Harbormaster and Port Authority Office (KSOP) is an institution appointed by the government to supervise and enforce laws in the field of shipping safety and security as well as coordinating government activities at ports. KSOP has the task of carrying out supervision and security at ports as well as regulating, controlling and supervising port activities at ports operated commercially. Ship clearance is the activity of sailing a ship if it already has port clearance or a letter of approval to sail. And who is responsible for delivering SPB (Sailing Approval Letter) is the Harbor Master's Office and Port Authority. In the clearance out process, the Harbormaster's Office and Port Authority will make every effort to anticipate delays that may occur during the activity and the agent will also try as optimally as possible to complete any missing documents.

Copyright ©2025 JSCR. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Bosco Paul Fernando Rawung <i>bosco.rawung@gmail.com</i> Kata kunci: <i>KSOP, Clearance Out, SPB, Pelayanan</i> Website: <i>https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR</i> Hal: 1282 - 1292	Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) adalah lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengawasi dan menegakkan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran serta mengkoordinasikan kegiatan pemerintah di pelabuhan. KSOP mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan keamanan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Clearance out kapal merupakan kegiatan berlayarnya sebuah kapal apabila telah memiliki port clearance atau surat persetujuan berlayar. Dan yang bertanggung jawab untuk memberikan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) adalah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Dalam proses clearance out Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengantisipasi keterlambatan yang mungkin dapat terjadi selama kegiatan berlangsung serta agen juga akan berusaha seoptimal mungkin untuk melengkapi dokumen dokumen yang kurang. <i>Copyright ©2025 JSCR. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari website resmi yang dimiliki Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yaitu monitoring inaportnet jumlah kapal yang masuk ke Indonesia sebanyak 440.391 kapal yang berasal dari dalam negeri dan sebanyak 61.012 kapal yang berasal dari luar negeri. Hal membuat Indonesia sebagai negara yang mengurus begitu banyak kapal sehingga di butuhkan peraturan-peraturan yang mengatur untuk segala perizinan kegiatan yang mencakup dalam dunia pelayaran.

berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 93 tahun 2018, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) adalah lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengawasi dan menegakkan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran serta mengkoordinasikan kegiatan pemerintah di pelabuhan, termasuk proses kedatangan dan keberangkatan kapal.

Peraturan Menteri Perhubungan Pasal 219 Ayat (1) Undang – Undang nomor 17 tahun 2018, *Clearance* adalah suatu proses pengawasan yang dilakukan oleh syahbandar terhadap kapal yang akan tiba di pelabuhan dan *Clearance Out* kapal merupakan kegiatan berlayar sebuah kapal Port *Clearance* atau surat persetujuan berlayar. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014) Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen Negara yang dikeluarkan oleh syahbandar kepada setiap kapal yang hendak berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki surat persetujuan berlayar yang diterbitkan oleh syahbandar.

Menanggapi hal diatas, Direktorat Jendral Perhubungan telah membuat berbagai peraturan yaitu peraturan Menteri Perhubungan Nomor 192 tahun 2015 tentang penanganan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang dipelabuhan salah satu contoh di terapkannya layanan pelabuhan Elektronik yaitu Inaportnet, Pada dasarnya sistem inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/*web service* terkait dalam pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal.

Pada tulisan ini peneliti melakukan penelitian di Pelabuhan yang terdapat di Kota Batam. Kota Batam memiliki lokasi yang sangat strategis karena berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia serta berada di jalur pelayaran internasional, dan juga terdapat begitu banyak galangan kapal yang dapat di singgahi sehingga menjadi tujuan persinggahan kapal-kapal baik domestik maupun kapal berbendera asing.

Menurut peraturan pemerintah republik Indonesia no 46 tahun 2007, bahwa kota batam adalah Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, Hal ini menyebabkan adanya peningkatan mutu pelayanan terutama bagi para pengguna jasa di bidang pelayaran agar kapal dapat masuk dan keluar pelabuhan di Batam dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website* monitoring inapornet kapal yang masuk ke Batam sebanyak 14.631 kapal yang berasal dari dalam negeri dan sebanyak 10.797 kapal yang berasal dari luar negeri, sehingga semua instansi pelayaran meningkatkan pelayanan usahanya, terutama di bidang Keagenan Kapal dalam pelayanan *Clearance In dan Clearance Out* Kapal.

Kegiatan *clearance out* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan sering mengalami hambatan terutama disaat pengurusan dokumen di pos masih banyak pengguna jasa yang kurang mengetahui informasi tentang persyaratan disaat melakukan *clearance out* sehingga penulis tertarik untuk menyelidiki dan membahas masalah ini. Studi Kasus Pelayanan Surat Pewrsetujuan Berlayar Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Melalui Pos Syahbandar Tanjung Uncang-Marina.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yang aktual melalui pengamatan dilapangan, metode pengumpulan data dilapangan dilakukan melalui metode *survey* (observasi), yaitu suatu cara untuk mendapatkan data melalui pemantauan ke unit-unit sasaran penelitian. metode penelitian pustaka (*library research*) metode ini digunakan melalui studi kepustakaan, yang ada kaitannya dengan masalah ini baik melalui buku-buku laporan penelitian, artikel dan lain-lain. Jenis dari penelitian yang digunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu dan tempat yang penulis gunakan untuk melaksanakan penelitian adalah 20 Agustus 2022 sampai dengan 20 Juli 2023 dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam di pos wilayah kerja Tanjung Uncang, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Pengumpulan Data

Observasi

Dalam penelitian ini, penulis terjun langsung dalam kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam. Yaitu, dalam menangani kegiatan *Clearance out*.

Instrumen yang digunakan dalam teknik ini berupa pemantauan secara langsung kegiatan yang berlangsung. Daftar kegiatan yang berlangsung adalah pedoman observasi yang berisi tentang daftar semua aspek yang akan diobservasi penulis.

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu cara yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data melalui gambar dan dokumen lainnya yang sesuai. Dalam

metode ini penulis mengumpulkan data melalui kegiatan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam.

Wawancara

Pedoman wawancara ini berisi tentang uraian penelitian yang biasanya dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik. Pada teknik ini akan dibuat *interview guide or interview schedule* (panduan wawancara atau jadwal wawancara) dan menggunakan alat bantu seperti buku catatan, yang berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Khusus Batam

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Khusus Batam

KSOP Khusus Batam resmi menggantikan Kanpel Batam, sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam tanggal 20 September 2018. Terwujudnya reorganisasi tersebut, bakal menguatkan peran penting Kementerian Perhubungan dalam hal ini Ditjen Perhubungan Laut yang mempunyai tugas menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi pelayaran, melaksanakan pengawasan dan pembinaan keamanan dan ketertiban di pelabuhan (*Port Security Committee Officer*).

Keberadaan organisasi KSOP Khusus Batam yang dipimpin jabatan Struktural Eselon II.b atau jabatan Pimpinan Tinggi Pratama, dalam peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 93 Tahun 2018 merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Tugasnya ialah melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

KSOP Khusus Batam memiliki wewenang menyusun sistem dan prosedur penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, menetapkan Rencana Induk Pelabuhan (RIP), serta DLKr dan DLKp Pelabuhan, menyusun dan menetapkan tarif atas pelaksanaan tugas berdasarkan Keputusan Bersama, serta menyusun sistem dan prosedur kelancaran arus barang di pelabuhan. Terbitnya PM 93/2018 adalah tindak lanjut dari Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan dan Kepala BP Batam yang disaksikan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta, hari Selasa tanggal 14 November 2017 dan merupakan penjabaran dari amanat Pasal 81, 82, dan 88 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. KSOP Khusus Batam memiliki visi: "Terwujudnya pelayanan transportasi laut dan penyelenggaraan kepelabuhanan di wilayah kerja KSOP Batam yang aman, nyaman dan selamat". Untuk mewujudkan visi tersebut, maka dicanangkan misi :

1. Meningkatkan pelaksanaan pengamanan dan pengawasan di daerah lingkungan kepentingan Pelabuhan Batam;
2. Menjamin kelancaran arus penumpang dan barang;
3. Meningkatkan koordinasi dan konsolidasi dengan instansi terkait;
4. Mendorong terpenuhinya fasilitas Pelabuhan dan fasilitas keselamatan pelayanan;
5. Menciptakan sistem pelayanan terpadu dan transparan yang bebas dari praktek KKN; serta

Dikarenakan penulis melaksanakan praktek di pos Pelabuhan Tanjung Uncang maka hasil penelitian hanya terbatas pada data yang di dapatkan di pos Pelabuhan Tanjung Uncang. Pos Pelabuhan tanjung uncang berada dibawah dan tanggung jawab terhadap Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam terkhusus dalam bidang Keselamatan Berlayar sehingga sangat berperan penting dalam pengurusan *clearance in dan clearance out* kapal. Pos Pelabuhan Tanjung Uncang beralamat di Jalan Raya Marina City, Tanjung Riau, Kecamatan Sekupang, Kota Batam tepatnya terletak di dalam Gedung Terminal Ferry Teluk Senimba Marina.

Pos Pelabuhan tanjung uncang terdapat di bagian Selatan pulau batam yang dimana terletak tepat di daerah industri galangan kapal sehingga sering sekali melayani banyak kapal yang melaksanakan docking entah kapal dari dalam maupun luar negeri. Berikut data wilayah kerja yang masuk di daerah pelayanan pos Pelabuhan Tanjung Uncang:

Tabel 1. Daftar Wilayah Kerja Pos Pelabuhan Tanjung Uncang

II. SEKTOR TANJUNG UNGANG - MARINA		
NAMA KAWILKER : ADI M. RIVAI		
KUALIFIKASI : ANT-II / KESYAHBANDARAN TIPE A		
NO	NAMA PERUSAHAAN	KODE PERUSAHAAN
29	PT. Pioneer Offshore Indoraya	TJU 1
30	PT. Palma Progrees Shipyard	TJU 2
31	PT. Mc.Conell Dowell	TJU 3
32	PT. Sumatera Maju Jaya	TJU 4
33	PT. Batam Marina Shipyard	TJU 5
34	PT. Lautan Lestari Niaga	TJU 6
35	PT. Bandar Abadi	TJU 7
36	PT. Bumi Laut Perkasa	TJU 8
37	PT. Idros Services	TJU 9
38	PT. Kumala Indonesia Shipyard	TJU 10
39	PT. Kumala Mitra	TJU 11
40	PT. Amedco Jaya Maritim	TJU 12
41	PT. Carterpillar Indonesia Batam	TJU 13
42	PT. Viking Engineering	TJU 14
43	PT. Remicon Widyaprima	TJU 15
44	PT. Marinatama Gemanusa	TJU 16
45	PT. Bandar Abadi 2 (Daya Anugerah)	TJU 17
46	PT. Rotary Engineering	TJU 18
47	PT. Global Industri Asia Pacific	TJU 19
48	PT. Sumatera Timur	TJU 20
49	PT. Sumber Marine Shipyard	TJU 21
50	PT. Hyundai Citra	TJU 22
51	PT. Jaya Asiatic Shipyard	TJU 23
52	PT. Batam Exspresindo Shipyard	TJU 24
53	PT. Nippon Steel Batam	TJU 25
54	PT. Dharma Sentosa Marindo	TJU 26
55	PT. Alusteel Engineering	TJU 27
56	PT. Pandan Bahari Shipyard	TJU 28
57	PT. SSI (Ex. PT. Loh & Loh)	TJU 29
58	PT. ASL Shipyard Indonesia	TJU 30
59	PT. Sindomas Precast	TJU 31
60	PT. Batamec	TJU 32
61	PT. Dok Warisan Pertama	TJU 33
62	PT. Graha Trisaka	TJU 34
63	PT. Pan Batam Island	TJU 35
64	Dermaga Bea & Cukai	TJU 36
65	PT. Mitra Andalan Batam	TJU 37
66	PT. Tri Karya Alam	TJU 38
67	PT. Batamitra Sejahtera	TJU 39
68	PT. Nanindah Mutiara Shipyard	TJU 40
69	PT. Putra Perkasa Harapan Jaya	TJU 41
70	PT. Bumi Natura Indonesia	TJU 42
71	PT. Duta Perkasa Mas	TJU 43
72	PT. Amnor Shipyard	TJU 44
73	PT. Sindomas Precas	TJU 45
74	PT. Cemara Intan Shipyard	TJU 46
75	PT. SBF Shipbuilders	TJU 47
76	PT. Global	TJU 48
77	PT. LA Engineering	TJU 49
78	PT. Senimba Bay Resort (Pariwisata)	TJU 50
79	PT. Seloko Batam Shipyard	TJU 51
80	PT. Prayasa Indomitra Sarana	TJU 52
81	Pelabuhan Rakyat Tanjung Riau	TJU 53
82	PT. Batam Sentralindo	TJU 54

Ada 6 indikator dalam Pelayanan Penerbitan SPB pada KSOP Khusus Batam, yaitu:

1. Proses Pelayanan

KSOP Khusus Batam merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berkewajiban memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, KSOP Khusus Batam terkhususnya di pos Pelabuhan Tanjung Ugang harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP).

Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya khususnya bagi KSOP di bagian keselamatan berlayar, penjagaan dan patroli yang menyediakan pelayanan publik di bidang keamanan dan keselamatan berlayar. Dalam hal ini prosedur pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Khusus Batam sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan,

Prosedur yang ada juga sudah dimengerti oleh masyarakat yang akan mengurus SPB tersebut, jadi dalam prosedur pelayanan yang diberikan sudah baik dalam pelaksanaannya dan masyarakat sebagai pengguna jasa mengerti dan jelas terhadap prosedur yang diberikan. Disiplin pegawai juga sangat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jam buka pelayanan dibuka pada jam 08.00 pagi sampai jam 17.00 sore dan buka setiap hari.

Adapun sertifikat dan dokumen yang harus dilampirkan pada saat pemeriksaan administrasi yaitu:

Dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan administrasi penerbitan surat persetujuan berlayar: Laporan Kedatangan Kapal (LK2), *Register* Kapal, Laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3), Dokumen Kapal, Permohonan SPB (Surat Persetujuan Berlayar), Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*), Memorandum Pemeriksaan, *Clearance* Bea Cukai, *Clearance* Imigrasi, *Clearance* Karantina, SPB (Surat Persetujuan Berlayar) Datang (*Last Port Clearance*), *Crew List Arrival*, *Crew List Departure*, Permohonan Pandu Datang, Permohonan Pandu Berangkat, PNBP Rambu, SPKK Badan Pengusaha (BP) Batam, SPKBM (Surat Pernyataan Kerja Bongkar Muat), dan *ID Card* Perusahaan Pelayanan.

a. Pemeriksaan Teknis Kelaiklautan Kapal untuk memverifikasi keadaan atau kondisi kelengkapan peralatan yang disebutkan dalam sertifikat yang meliputi: Kondisi Nautis, Kondisi Teknis, Kondisi Radio Kapal, Pemuatan, Stabilitas Kapal.

1) Proses penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar)

Berikut proses penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) di KSOP Khusus Batam di pos Pelabuhan Tanjung Ugang:

a) Pemilik kapal atau agen yang sudah ditunjuk untuk mengurus SPB (Surat Persetujuan Berlayar) memasukkan surat permohonan penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan surat laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3) dan seluruh dokumen kapal ke *staff* bidang LALA (lalu lintas dan angkutan laut) secara online melalui website inapornet. agar bisa melanjutkan pengajuan SPB (Surat Persetujuan Berlayar)

b) Setelah melakukan *register*, dan menyelesaikan dokumen – dokumen yang harus dilengkapi di website inapornet agen harus membawa dokumen-dokumen kapal secara fisik untuk diserahkan kepada petugas di pos

Pelabuhan Tanjung Uncang untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan, validitas surat dan dokumen-dokumen kapal yang terkait untuk mengatasi dan mengantisipasi segala kesalahan atau pemalsuan data .

- c) Selanjutnya *staff* bidang LALA (lalu lintas dan angkutan laut) akan memproses laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3) secara *online* dan diteruskan ke pos Pelabuhan Tanjung Uncang untuk menindak lanjuti proses permohonan penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar).
- d) Setelah semua memenuhi persyaratan, kemudian surat permohonan yang telah diberikan nomor *register* diserahkan kepada pemroses SPB (Surat Persetujuan Berlayar) untuk diproses dan dicetak (*print out*).
- e) SPB (Surat Persetujuan Berlayar) kemudian diteliti untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pengetikan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) dan kemudian ditanda tangani oleh kepala pos Pelabuhan Tanjung Uncang.
- f) Terakhir SPB (Surat Persetujuan Berlayar) diparaf oleh pengawas di pos Pelabuhan Tanjung Uncang sebagai tanda bahwa persyaratan dan dokumen-dokumen kapal telah memenuhi persyaratan.
- g) Setelah selesai diparaf Surat Persetujuan Berlayar bisa diberikan kepada agen

2) Waktu penyelesaian

Pelayanan penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) yang diberikan oleh KSOP Khusus Batam terkhususnya di pos pelabuhan Tanjung Uncang berjalan baik dan cukup menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar waktu yang ada. Karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dapat juga dilihat dari petugas yang memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa petugas harus berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna jasa.

3) Produk pelayanan

Yang utama dalam pelayanan penerbitan SPB yaitu SPB itu sendiri, namun di pos Pelabuhan Tanjung Uncang juga memberikan pelayanan untuk produk pelayanan lainnya seperti:

- a) Penerbitan surat persetujuan Izin bungker
- b) Penerbitan surat persetujuan olah gerak kapal
- c) Register kapal masuk

Produk pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu SPB yang ditanda tangani oleh pihak yang berwenang dan juga usaha yang dilakukan oleh pegawai pos Pelabuhan Tanjung Uncang dalam memberikan pelayanan agar produk pelayanan yang diberikan berguna untuk pengguna jasa.

4) Kompetensi petugas

Setiap pegawai di KSOP Khusus Batam di bidang keselamatan berlayar sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang disyaratkan pemerintah. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas dan bagian yang mereka kerjakan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta pemahaman tentang bagian dan tanggungjawab mereka masing-masing.

5) Faktor pendukung Standar Pelayanan Penerbitan SPB di pos Pelabuhan Tanjung Uncang

Faktor pendukung pelayanan penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) di KSOP Khusus Batam adalah sebagai berikut:

- a) Kualitas dan proses penyelenggaraan layanan publik KSOP Khusus Batam dapat diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh pengguna jasa. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KSOP Khusus Batam ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan yang ingin dicapai.
- b) Berdasarkan kegiatan yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia serta peralatan sarana dan lokasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam yang strategis, merupakan faktor lain yang mendukung proses pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar pada KSOP Khusus Batam, tentunya hal ini sangat berguna bagi pihak KSOP Khusus Batam dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dalam upaya mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.
- c) Selain itu faktor sumber daya manusia (pegawai) KSOP Khusus Batam yang kompeten dalam memberikan pelayanan penerbitan surat persetujuan berlayar menjadi alasan proses penerbitan berjalan dengan lancar. Karena sumber daya manusia di KSOP Khusus Batam sangat kompeten dan cekatan.

Kendala Yang Sering Terjadi Pada Saat Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

1. Kurangnya Ketelitian Pengguna Jasa

SPB (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 maka sebelum diterbitkannya SPB (Surat Persetujuan Berlayar) diadakannya pemeriksaan administrasi maupun pemeriksaan fisik di atas kapal.

Untuk mendapatkan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) tentunya kapal harus memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal yang juga membutuhkan pemeriksaan fisik di atas kapal maupun pemeriksaan administrasi dengan bukti sertifikat dan dokumen yang menunjukkan kelaiklautannya kapal tersebut. Dalam hal tersebut sering terjadi agen yang membawa dokumen kapal yang tidak lengkap,

Dokumen kapal yang sudah tidak berlaku, bahkan ada sering di jumpai dokumen yang tidak asli sehingga pihak syahbandar tidak bisa menerbitkan surat persetujuan berlayar, ini pun dapat berdampak pada keterlambatan keberangkatan kapal dan bisa juga membuat agen harus memproses *clearance* dari awal lagi.

Setiap pegawai di KSOP Khusus Batam di bidang keselamatan berlayar sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang disyaratkan pemerintah tetapi sering terjadinya kelalaian dalam hal pemeriksaan administrasi seperti kurangnya dokumen yang sudah menjadi persyaratan dalam proses penerbitan SPB. Karena bidang keselamatan berlayar yang ada di KSOP Khusus Batam hanya melakukan satu kali pemeriksaan saja.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa peran Kepala Bidang untuk pemeriksaan lebih lanjut dalam pemeriksaan administrasi kelengkapan dan keabsahan SPB berperan sangat penting agar tidak terjadi kelalaian dari agen maupun dari pihak Syahbandar sendiri. Kelalaian agen yang sering ditemukan di pos Pelabuhan Tanjung Uncang yaitu:

- 1) Tidak membuat surat permohonan *clearance out*
- 2) Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) yang tidak ada tanda tangan kapten dan juga tidak ada stempel kapal
- 3) Data kapal yang tidak jelas di dalam surat permohonan
- 4) Dokumen lama yang belum diperbaharui
- 5) Dokumen yang di *fotocopy* atau tidak asli
- 6) Belum menyelesaikan persyaratan yang ada di instansi lain yaitu imigrasi, *health quarantine*, BP Batam, dan Bea cukai

Upaya-Upaya Yang Telah Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Kendala Yang Terjadi

1. Berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik kepada para agen dan sering memberikan informasi sehingga para pengguna jasa bisa mengetahui informasi terbaru dan apabila ada kebijakan yang baru atau telah diubah, para agen dapat dengan mudah mengurus segala keperluannya
2. Membuatkan *group chat* untuk para agen yang melaksanakan kegiatan di pos sehingga semua pengguna jasa tidak ketinggalan dalam melaksanakan pengurusan *clearance* atau urusan lainnya di pos
3. Menempelkan segala persyaratan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di depan pintu pos sehingga para agen dapat mengecek Kembali kelengkapan dokumen sebelum di periksa oleh petugas di pos.
4. Melakukan pemeriksaan dokumen dengan teliti sehingga dapat mengetahui kekurangan dan keaslian dokumen dokumen kapal mendata para agen dengan membuat buku daftar para agen yang akan melaksanakan *clearance* sehingga pihak agen dapat mengetahui apakah sudah memberikan dokumen kapal ke pos atau belum, ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kehilangan dokumen kapal.

SIMPULAN

1. Untuk melaksanakan penerbitan SPB (surat persetujuan berlayar) harus dilakukan pemeriksaan dokumen dokumen kapal dengan teliti sehingga dapat diketahui mana saja kapal yang bisa di proses untuk penerbitan SPB (surat persetujuan berlayar)
2. Masih ada pengguna jasa yang sering terhambat disaat pemeriksaan dokumen. Ini dikarenakan dokumen dokumen yang tidak lengkap dan ada juga yang belum di perbaharui
3. Pelayanan penerbitan SPB (surat persetujuan berlayar) yang diterbitkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam terkhususnya di pos Pelabuhan Tanjung Uncang sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan dan dimengerti oleh pihak pengguna jasa dan/ atau agen yang akan mengurus SPB (surat persetujuan berlayar).

DAFTAR PUSTAKA

- Baskoro, Wahyu. 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta: Seti Basri, H. (2014). Using qualitative research in accounting and management studies: not a new agenda. *Journal of US-China Public Administration* Chua, W.F. (1986). Radical Developments in Accounting Thought. *The Accounting Review*, Vol. 61, No. 4 (Oct., 1986)
- Malikhatun, S., 2017. Tugas dan Tanggung Jawab Syahbandar dalam Kegiatan Pengangkutan Laut.
- Menhub RI, 2001. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Jakarta: Menteri Perhubungan
- Menhub RI, 2007. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan; Jakarta: Menteri Perhubungan
- Menhub RI, 2010. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance). Jakarta: Menteri Perhubungan
- Menhub RI, 2014. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance). Jakarta: Menteri Perhubungan
- Menhub RI, 2018. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 93 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Jakarta: Menteri Perhubungan
- Menhub RI. 2014. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 82 tahun 2018 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Jakarta: Menteri Perhubungan
- Poerwadarminta, W.J.S. (1991). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Saeful, I., 2007, Peran Perusahaan Pelayaran dalam Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Keagenan di PT. Suri Adidaya Kapuas Cabang Semarang.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2001, Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta
- Soewarno, 2007. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Gunung Agung, Jakarta
- Sudardja, A., 2000. Strategi Pembelajaran. FIP UNY, Yogyakarta.
- Sugono. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sudrajad, C. 2015. Prosedur Kegiatan Clearance In/ Out Kapal pada PT. Tri Elang Jaya Maritime Cabang Panjang Bandar Lampung