

## Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Nurfadilah<sup>1</sup>, Yustiani Frastika<sup>2</sup>, Iksan Saifudin<sup>3</sup>, Kris Wanto<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, Indonesia

<sup>1</sup>[nurfadilahermanto214@gmail.com](mailto:nurfadilahermanto214@gmail.com), <sup>2</sup>[yustianifrastika@poltekpelsulut.ac.id](mailto:yustianifrastika@poltekpelsulut.ac.id), <sup>3</sup>[iksan@poltekpelsulut.ac.id](mailto:iksan@poltekpelsulut.ac.id),

<sup>4</sup>[kriswanto.pip.smg@gmail.com](mailto:kriswanto.pip.smg@gmail.com)

Alamat: JL. Trans Sulawesi KM.80 Desa Tawaang Kec. Amurang, Kab. Minahasa Selatan Sulawesi Utara

\*Korespondensi penulis: [nurfadilahermanto214@gmail.com](mailto:nurfadilahermanto214@gmail.com)

**Abstract.** Makassar Main Harbor and Port Authority Office as an institution in charge of providing services related to shipping safety in its area. The issuance of seaman's books using online technology certainly facilitates and expedites online seaman's book issuance activities. The purpose of this research is to find out the service process for issuing online seaman's books, analyze the obstacles that occur in the service system for issuing online seaman's books and find out solutions in overcoming problems that occur in the service system for issuing online seaman's books at the Makassar Main Port Authority and Port Authority Office. The research method used is descriptive qualitative. This research identifies several obstacles faced such as, system damage or unstable networks that can interfere with seaman's book issuance services and the lack of active role of service users in completing the required documents and billing code payments. To overcome this, the online seaman's book issuance service officer at the Makassar Main Port Authority and Harbor Authority Office issued the seaman's book manually, if the system can be used again, the seaman's book will be online through the system.

**Keywords:** Seaman's Book, Service, Issuance, System, Harbormaster.

**Abstrak.** Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan terkait keselamatan pelayaran diwilayahnya. Penerbitan buku pelaut yang menggunakan teknologi online tentu memudahkan dan melancarkan kegiatan penerbitan buku pelaut online. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui proses pelayanan penerbitan buku pelaut online, menganalisis kendala yang terjadi dalam sistem pelayanan penerbitan buku pelaut online serta mengetahui solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam sistem pelayanan penerbitan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi seperti, kerusakan sistem atau jaringan yang tidak stabil sehingga dapat mengganggu layanan penerbitan buku pelaut serta kurang berperan aktifnya pengguna jasa dalam melengkapi dokumen persyaratan dan pembayaran kode billing. Untuk mengatasi hal tersebut petugas pelayanan penerbitan buku pelaut online Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar melakukan penerbitan buku pelaut secara manual, apabila sistem dapat digunakan kembali maka buku pelaut tersebut akan di onlinekan melalui sistem.

**Kata kunci:** Buku Pelaut, Pelayanan, Penerbitan, Sitem, Kesyahbandaran.

### 1. LATAR BELAKANG

Menurut Nugraha (2014) Indonesia merupakan salah satu negara maritim dikarenakan luas wilayah perairan lebih besar dibandingkan dengan wilayah daratannya. Sebagai negara dengan wilayah laut yang sangat luas, Indonesia telah menerapkan ekonomi maritim agar identitas dan perekonomian negara menjadi lebih baik. Untuk memanfaatkan potensi ini pelaut harus terampil dan berpengalaman untuk meningkatkan perekonomian negara melalui perdagangan dan transportasi laut yang efisien. Adanya buku pelaut yang merupakan dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pelaut yang

bekerja di kapal merupakan salah satu cara untuk mengetahui kompetensi dan profesionalisme seorang pelaut.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar merupakan lembaga yang memiliki kekuasaan menerbitkan buku pelaut. Seiring perkembangan zaman masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat sehingga Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memberikan kemudahan dengan mengakses sistem pembuatan buku pelaut dan informasi buku pelaut secara online.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Penerbitan Buku Pelaut**

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Leni Sutriana (2022) telah ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan dokumen yang berkaitan dengan proses pembuatan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe Aceh terkait dengan ketersediaan sistem informasi buku pelaut untuk layanan publik di sektor maritim. Pengguna jasa harus mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan oleh Syahbandar untuk menerima buku pelaut.

Yang menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu, penelitian terdahulu berfokus pada sistem pelayan buku pelaut di bidang kepelautan sedangkan penelitian sekarang berfokus pada sistem penerbitan buku pelaut online berbasis web.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Agus Dwiyanto (2021) Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

### **Buku Pelaut**

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2008 buku pelaut adalah identitas bagi pelaut yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transportasi, yang bukan sebagai dokumen perjalanan bagi pelaut dan tidak dapat menggantikan paspor.

## **Pelaut**

Menurut Mudiyanto 2023 Mereka yang bertugas sebagai awak kapal di kapal dikenal sebagai pelaut, dan mereka dapat dipekerjakan dalam berbagai pekerjaan yang berkaitan dengan pemeliharaan dan pengoperasian kapal.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian deskriptif menggunakan metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, data kualitatif adakah data yang diperoleh dari hasil pencarian fakta yang dikumpulkan dari suatu peristiwa untuk dijelaskan dengan kata-kata atau kalimat agar dapat membuat kesimpulan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Gambaran Umum**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar adalah Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementrian Perhubungan yang berada di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Sesuai dengan UU 17 Tahun 2008 tentang pelayaran Bab XI Pasal 207-210, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran, yang mencakup pelaksanaan, pengawasan, dan penegakan hukum di bidang angkutan perairan, kepelabuhanan, dan perlindungan lingkungan maritime di pelabuhan. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Makassar juga memiliki kekuasaan tertinggi untuk mengatur kegiatan kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan, dan kepabeanan.

#### **Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, penulis akan memberikan pembahasan terkait prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

##### **a). Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar seiring berjalannya waktu mengupayakan peningkatan pelayanan yang lebih baik dengan

memberikan sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas pelayanan yang lebih bagus karena proses penerbitan buku pelaut yang telah menggunakan sistem online. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar mengutamakan kenyamanan pengguna jasa, oleh karena itu memisahkan penempatan ruangan sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online tentu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk mendapatkan buku pelaut online. Prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yaitu:

1. Verifikasi permohonan dan penginputan data serta pengambilan foto selama 45 menit.
2. Penyetujuan permohonan buku pelaut oleh Kepala Seksi selama 10 menit.
3. Verifikasi kelengkapan dokumen, menerima bukti bayar dan mencetak buku pelaut selama 15 menit.
4. Pemeriksaan dan pemberian paraf buku pelaut oleh Kepala Seksi selama 10 menit.
5. Penandatanganan buku pelaut oleh Kepala Bidang selama 5 menit.
6. Pemberian stempel pada buku pelaut selama 5 menit.
7. Mencatat buku pelaut yang sudah di sahkan pada buku register selama 5 menit.
8. Penyerahan buku pelaut selama 5 menit.
9. Melakukan penyimpanan arsip dan membuat laporan.

#### **b). Kendala dan Hambatan Dalam Prosedur penerbitan Buku Pelaut Online**

##### **1. Masalah sistem**

Pada saat penulis melakukan proses penerbitan buku pelaut, terjadi gangguan sistem pusat pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang menyulitkan proses penginputan data, sehingga tidak dapat menerbitkan buku pelaut secara online. Selain itu waktu yang diperkirakan dalam penerbitan buku pelaut menjadi lebih lama diakibatkan karena sistem tidak mendukung.

##### **2. Masalah teknis**

Pada saat pengecekan berkas kelengkapan persyaratan penerbitan buku pelaut, pegawai yang berwenang menemukan pengguna jasa yang telah memasukkan permohonan tidak melengkapi dokumen persyaratan penerbitan buku pelaut yang diperlukan dengan tepat waktu. Akibatnya, proses penginputan data tertunda sehingga penerbitan buku pelaut mengalami keterlambatan.

**c). Solusi atas kendala yang terjadi dalam proses pelayanan penerbitan buku pelaut**

**1. Masalah Sistem**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar yang berwenang dalam pelayanan penerbitan buku pelaut memberikan solusi dengan menerbitkan buku pelaut secara manual agar pelayanan tetap berjalan. Setelah sistem dari pusat dapat kembali digunakan dengan normal, maka buku pelaut yang diterbitkan secara manual akan dionlinekan pada sistem penginputan data buku pelaut.

**2. Masalah teknis**

Petugas pelayanan penerbitan buku pelaut Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar mengecek dokumen persyaratan penerbitan buku pelaut yang disetor oleh pengguna jasa sebagai dokumen persyaratan penerbitan buku pelaut. Apabila terdapat salah satu dokumen yang menjadi persyaratan tidak ada maka petugas pelayanan akan memberitahukan kepada pengguna jasa untuk melengkapi dokumen tersebut, setelah itu diberikan kembali kepada petugas pelayanan untuk selanjutnya di proses.

**5. KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian selama melaksanakan praktek darat selama 6 bulan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, penulis menyimpulkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemberian layanan oleh petugas penerbitan buku pelaut kepada pengguna jasa berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi langsung peneliti di lapangan, pengguna jasa yang memasukkan permohonan dilayani dengan baik dan cepat, hal itu dibuktikan dengan kondisi ruang pelayanan dan ruang tunggu yang aman dan tertib. Kelancaran pelayanan penerbitan buku pelaut online juga didukung oleh prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Penyelesaian jangka waktu pelayanan penerbitan buku pelaut secara online bisa saja mengalami kelancaran dan juga hambatan hingga menyebabkan lamanya penerbitan buku pelaut, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung. Lamanya penyelesaian penerbitan buku pelaut secara online disebabkan oleh server atau jaringan

yang mengalami kerusakan, pengguna jasa yang tidak melengkapi dokumen persyaratan yang dibutuhkan, serta proses pembayaran yang tidak diselesaikan dengan cepat oleh pengguna jasa.

3. Buku pelaut akan diterbitkan secara manual apabila sistem mengalami gangguan agar pelayanan tetap berjalan, serta pengguna jasa akan diberitahukan mengenai dokumen yang tidak lengkap agar proses penerbitan buku pelaut tetap berjalan

### **Saran**

1. Salah satu layanan yang diberikan yang bergantung pada ketersediaan prasarana dan sarana yang memadai serta kualitas pelayanan yang baik adalah layanan buku pelaut online. Petugas pelayanan penerbitan buku pelaut online Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar harus tetap memberikan pelayanan yang maksimal dan menjunjung tinggi kestabilan pelayanan demi menjaga kualitas layanan buku pelaut online.
2. Apabila sistem sedang bermasalah dan tidak dapat melakukan penerbitan buku pelaut agar memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait keterlambatan waktu penerbitan melalui media sosial.
3. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar agar membuat SOP mengenai tenggang waktu yang diberikan kepada pengguna jasa yang tidak melengkapi dokumen – dokumen persyaratan penerbitan buku.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 7(1), 11-24.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fadli, T. R., Wibowo, J., & Jatmika, K. (2012). Sistem informasi pelayanan publik untuk pembuatan buku pelaut berbasis WEB (Studi Kasus: Kantor Syahbandar Kelas Utama Tanjung Perak Surabaya). *Jurnal Sistem Informasi Universitas Dinamika (JSIKA)*, 1(1).
- Leni Sutriana. (2022). Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 8(2), 96-107.
- Mudiyanto, M., Budiyanto, B., Djawoto, D., & Laily, N. (2023). *E Book: Monograf kinerja keselamatan nahkoda kapal niaga*.

- Nugraha, A. T., & Irman, I. (2014). Perlindungan hukum zona ekonomi eksklusif (ZEE) terhadap eksistensi Indonesia sebagai negara maritim. *Jurnal Selat*, 2(1), 156-167.
- Pattiasina, P. (2020, September). Prosedur pelayanan dan penerbitan buku pelaut secara online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Kendari. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 3, pp. 271-275).
- Putri, D. A. (2023, September 6). Ekonomi maritim, pengertian, tujuan, dan manfaatnya.
- Rudi Rinaldi. (2012). Analisa kualitas pelayanan publik. *Journal Article*, 1(1), 22-34.
- Sukandarumidi. (2012). Metode penelitian: Pengertian & jenis menurut para ahli.
- Suryani, D., Pratiwi, A. Y., & Hendrawan, A. (2018). Peran syahbandar dalam keselamatan pelayaran. *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 2(2), 33-39.