

Prosedur Perpanjangan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan: Langkah-Langkah, Persyaratan, dan Proses Verifikasi

Matthew Fernando Naibaho ^{1*}, Frisca Mareyta Pongoh ², Kris Wanto ³, Teriyanti Teriyanti ⁴

¹⁻⁴ Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara, Indonesia

Email : matthewfernando1909@gmail.com ¹, mareytafrisca9@poltekpelsulut.ac.id ²,
kriswanto.pip.smg@gmail.com ³, teriyanti@poltekpelsulut.ac.id ⁴

Alamat: JL. Trans Sulawesi KM.80 Desa Tawaang Kec. Amurang, Kab. Minahasa Selatan Sulawesi Utara 95355

Korespondensi penulis : matthewfernando1909@gmail.com *

Abstract. *This research investigates the online Seaman's Book renewal service process at the Belawan Main Port Authority Office and the Belawan City Office. It identifies the obstacles that arise during the renewal process and explores potential solutions to address these challenges. The study aims to provide an understanding of the existing procedures, pinpoint any hindrances, and recommend ways to enhance the efficiency of the service. The Seaman's Book is an essential document for seafarers, as it serves as a verification of their employment and travel status. Therefore, it is crucial that the renewal process is seamless and accessible, particularly with the increasing demand for online services. The research utilizes qualitative descriptive methods, which are effective for understanding phenomena within a specific context. This approach helps in uncovering the nuances of the Seaman's Book renewal process, particularly in the context of online services. By gathering in-depth information from the relevant authorities and seafarers, the study aims to reveal insights into the procedural steps, potential bottlenecks, and the overall experience of service users. The findings will help the offices improve their operations and better meet the needs of seafarers. Through the qualitative descriptive method, the research will also examine the existing facilities and infrastructure available at the Belawan Main Port Authority and Belawan City Offices. A key part of the study will be assessing whether the service spaces are adequate for providing comfortable and efficient services to seafarers. The smooth, quick, and precise processing of Seaman's Book renewals largely depends on the availability of sufficient resources and the resolution of obstacles that may arise .*

Keywords: *Belawan Main Port Authority, descriptive qualitative, Harbormaster's Office, Seafarer's Book, Seafarer's Book Extension*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji proses layanan perpanjangan Buku Pelaut daring di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dan Kantor Kota Belawan. Penelitian ini mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses perpanjangan dan menajajaki solusi potensial untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang prosedur yang ada, mengidentifikasi hambatan yang ada, dan merekomendasikan cara-cara untuk meningkatkan efisiensi layanan. Buku Pelaut merupakan dokumen penting bagi pelaut, karena berfungsi sebagai verifikasi status pekerjaan dan perjalanan mereka. Oleh karena itu, proses perpanjangan yang lancar dan mudah diakses sangatlah penting, terutama dengan meningkatnya permintaan layanan daring. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang efektif untuk memahami fenomena dalam konteks tertentu. Pendekatan ini membantu mengungkap nuansa proses perpanjangan Buku Pelaut, terutama dalam konteks layanan daring. Dengan mengumpulkan informasi mendalam dari otoritas terkait dan pelaut, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap wawasan tentang langkah-langkah prosedural, potensi hambatan, dan pengalaman pengguna layanan secara keseluruhan. Temuan ini akan membantu kantor-kantor tersebut meningkatkan operasional mereka dan memenuhi kebutuhan pelaut dengan lebih baik. Melalui metode deskriptif kualitatif, penelitian ini juga akan mengkaji fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dan Kantor Kota Belawan. Bagian penting dari penelitian ini adalah menilai kecukupan ruang layanan untuk menyediakan layanan yang nyaman dan efisien bagi pelaut. Proses perpanjangan Buku Pelaut yang lancar, cepat, dan tepat sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai dan penyelesaian kendala yang mungkin timbul.

Kata Kunci : Buku Pelaut, Ekstensi Buku Pelaut, Kantor Kepala Pelabuhan, kualitatif deskriptif, Otoritas Pelabuhan Utama Belawan

1. LATAR BELAKANG

Indonesia adalah pulau terbesar di dunia dengan memiliki letak yang sangat geografis dan langkah, sebagian besar wilayah Indonesia ini adalah perairan yang terdiri dari lautan, sungai dan danau. Luas laut Indonesia memiliki potensi yang besar di sektor perdagangan nasional hingga internasional. Pemerintah membutuhkan pelaut yang berkualitas, peralatan dan infrastruktur sebagai pendukung dalam kegiatan perusahaan dan pemerintahan membutuhkan sarana dan prasarana. Selain mempunyai sertifikat resmi IMO, seorang pelaut juga wajib memiliki dokumen identitas dalam bentuk buku pelaut.

Buku pelaut adalah sebuah dokumen profil pelaut yang mempunyai masa aktif. Buku pelaut berperan penting sebagai identitas pelaut pada saat di atas kapal, buku pelaut berisi informasi identifikasi pelaut, detail pekerjaan atau pengalaman berlayar, kesehatan dan sertifikat atau ijazah yang dimiliki. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan merupakan lembaga yang berperan dalam memberikan pelayanan terkait keselamatan pelayaran di wilayahnya. Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan di bagian Pusat Pelayanan Satu Pintu (PPSP) masih ada pelaut kurang memahami proses perpanjangan buku pelaut dikarenakan adanya jasa agen yang dapat mengurus buku pelaut sehingga banyak pelaut yang tidak mengerti sama sekali mengenai pengurusan buku pelaut. Untuk itu diharapkan sistem pelayanan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dapat di tingkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

2. KAJIAN TEORITIS

Prosedur

Menurut A.S Moenir (2010) prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja, prosedur masuk sekolah, prosedur berangkat sekolah, dan sebagainya. Menurut Zaki Baridwan, (2009) prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerial), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, didukung untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang sedang terjadi.

Pelayanan

Pelayanan diambil dari kata melayani yang berarti tindakan yang membantu atau mengurus (menyiapkan) apa saja yang di perlukan seorang pengguna jasa pelayanan. Kotlew Laksana, (2018) menyatakan bahwa pelayanan (*Service*) adalah suatu tindakan atau kinerja yang

dilakukan kemudian diberikan kepada orang lain, dan umumnya tidak berwujud.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelaut

Pelaut adalah orang yang bekerja di atas kapal sebagai bagian dari awaknya, dan dapat bekerja di salah satu dari sejumlah bidang yang berbeda yang terkait dengan operasi dan pemeliharaan kapal. Hal ini mencakup seluruh orang yang bekerja di atas kapal. Selain itu sering pula disebut dengan Anak Buah Kapal atau ABK. Untuk dapat bekerja di atas kapal, seorang pelaut harus memiliki sertifikat khusus kepelautan yang dikeluarkan oleh badan diklat kepelautan.

Buku Pelaut

Buku pelaut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan serta tidak dapat menggantikan paspor. Buku pelaut adalah suatu dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mencatumkan keterangan lengkap yang sah tentang pribadi dan hubungan kerja dari pemegang buku pelaut dengan pengusaha kapal. Manfaat serta fungsi Buku pelaut yaitu menjadi dokumen resmi negara, identitas untuk pemilik buku pelaut, daftar ijasah pemilik buku pelaut, catatan kesehatan pemilik buku pelaut, catatan khusus pemilik buku pelaut, serta catatan pengalaman berlayar.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di pakai penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena yang sedang diteliti. metode penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada suatu saat tertentu, penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Kemudian metode survei kuesioner. Kuesioner adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan serangkaian pertanyaan yang Anda ajukan kepada seseorang. Survei adalah proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dari banyak orang. Survei bertujuan untuk menentukan wawasan tentang sekelompok orang. Survei

lebih mendalam daripada kuesioner dan sering kali melibatkan lebih dari satu bentuk pengumpulan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Perpanjangan Buku Pelaut

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan selalu mengupayakan peningkatan pelayanan yang lebih baik dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kualitas pelayanan yang lebih bagus dikarenakan proses perpanjangan buku pelaut yang telah menggunakan sistem online. Persyaratan yang telah ditetapkan pada Blanko Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan yaitu:

1. Permohonan Online Untuk Buku Pelaut yang sudah online.
2. Buku pelaut yang lama atau yang sudah tidak aktif dan foto copy.
3. Foto copy Kartu Tanda Penduduk.
4. Foto copy Sertifikat Keahlian Pelaut atau BST.

The image shows two forms. The left form is titled 'SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DOKUMEN' and contains fields for personal information (Name, NIK, Birth Date, Address) and a declaration section with three points (a, b, c) regarding document accuracy. The right form is a multi-section application form for 'Buku Pelaut' (Seaman's Book) with sections for 'Buku Pelaut Baru', 'Perpanjangan Buku Pelaut', 'Buku Pelaut Pengganti', and 'Buku Pelaut Pengganti Karena Hilang / Rusak'. Each section includes a list of required documents and a table for 'ADA' (Present) or 'TIDAK ADA' (Absent) status. At the bottom, there are fields for 'Nama Saya' and 'Perebut'.

Gambar 1 blangko ksoap utama belawan

Kendala yang Terjadi Pada Perpanjangan Buku Pelaut

Ada beberapa kendala terkait Perpanjangan Buku Pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan sehingga proses Perpanjangan Buku Pelaut yaitu kerusakan atau *maintenance* sistem dari pusat dapat menyebabkan penundaan proses

perpanjangan Buku Pelaut, selain itu ada juga penolakan permohonan perpanjangan Buku Pelaut diakibatkan Buku Pelaut yang sudah mati atau tidak aktif lebih dari 4 tahun lamanya, sehingga petugas pelayanan menganjurkan untuk mengganti buku pelaut dengan Buku Pelaut baru. Beberapa pelaut yang tidak segera membayarkan kode billing, sehingga proses perpanjangan Buku pelaut tidak dapat dilanjutkan, dan mengakibatkan kadaluarsanya kode billing.

Solusi Terkait Kendala yang Timbul Pada Proses Perpanjangan Buku Pelaut

Ada beberapa kendala dalam pelayanan perpanjangan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan. Berdasarkan kendala tersebut Petugas pelayanan penerbitan buku pelaut Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan memberikan solusi dengan melakukan proses Perpanjangan Buku Pelaut secara manual agar pelayanan tetap berjalan. Setelah sistem dari pusat dapat kembali digunakan dengan normal, buku pelaut yang diperpanjang secara manual dapat dionlinekan pada saat sistem sudah kembali berjalan dengan baik. Selain itu, petugas pelayanan berperan untuk mengingatkan pengguna jasa agar selalu mengecek email dan akun pelaut dan segera melakukan proses pembayaran.

Hasil Survei Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan menyediakan kuesioner penilaian pelayanan yang dapat di akses melalui barcode yang telah di sediakan.

Hasil Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan periode 2024

Tabel 1 Tabel Rekap Nilai IKM Tahun 2024

TABEL REKAP NILAI IKM TAHUN 2024												
BULAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES
NILAI IKM	-	90,88	93,96	17,50	96,07	96,15	96,43
RESPONDEN	-	22	30	11	189	226	216

Hasil rekap nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2024 berdasarkan pengisian kuesioner yang telah disediakan, Kantor kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan per bulannya pada periode 2024

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama 1 tahun di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan, penulis mengambil kesimpulan, Untuk mengatasi permasalahan yang telah diangkat, petugas pelayanan dapat memberikan pengingat kepada pengguna jasa untuk selalu memeriksa email dan akun pelaut, serta meluangkan waktu untuk segera melakukan pembayaran. Dengan demikian, proses perpanjangan buku pelaut dapat berjalan lancar tanpa ada hambatan.

Proses Perpanjangan Buku Pelaut dapat berjalan dengan lancar, cepat dan tepat jika tidak mengalami kendala-kendala yang mempengaruhi proses Perpanjangan Buku Pelaut, dan keterlambatan proses perpanjangan Buku Pelaut biasanya dipengaruhi beberapa faktor, sistem yang kemungkinan mengalami *down server*, dan *human error* menjadi penyebab utama terjadinya penundaan proses Perpanjangan Buku Pelaut.

Dengan adanya solusi-solusi yang telah diidentifikasi, diharapkan proses pelayanan perpanjangan buku pelaut online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dapat berjalan lebih efisien dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelaut. Melalui peningkatan dalam proses pelayanan, diharapkan dapat membantu memudahkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan ini.

Saran

Salah satu penunjang pelayanan pada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan yang utama ada pada sarana dan prasarana yang memadai. Guna meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan harus selalu melakukan koreksi terhadap unit pelayanan melalui Kuesioner yang sudah disediakan bagi pengguna jasa.

Sebelum memulai kegiatan pelayanan, unit pelayanan harus selalu memperhatikan perangkat atau perlengkapan yang digunakan pada saat kegiatan pelayanan guna memperlancar proses kegiatan pelayanan dan menghindari kendala-kendala yang mungkin terjadi.

DAFTAR REFERENSI

- A.S, Moenir. (2010). **Definisi dari Prosedur**. Repository.unimar-amni.
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 7(1), 11-24. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3435>

- Apriliana, S., & Sukaris. (2022). **Analisis Kualitas Layanan Pada CV Singoyudho Nusantara**. STIP Jakarta. <https://doi.org/10.31959/jm.v1i1i2.1246>
- Baridwan, Z. (2009). **Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode** (Edisi 5). BPFE.
- Hayat, S. (2017). **Manajemen Pelayanan Publik**. PT Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, D. N. (2015). Perbedaan Kadar Ureum dan Kreatinin Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Berdasarkan Lama Menjalani Terapi Hemodialisa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Naskah Publikasi*.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2003). **Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/8/2003**. Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Moleong, L. J. (2013). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). **Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif**. GP Press Group.
- Peraturan Dirjen No. HK.103/3/18/DJPL-16 tentang Pelayanan Publik bidang Kepelautan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 30 Tahun (2008) tentang Dokumen Identitas Pelaut.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun (2023) Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama.
- Rumpa, A., Isman, K., Tamrin, T., & Tandipuang, P. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Google Earth Untuk Evaluasi Perbedaan Koordinat Dan Tampilan Peta GPS Yang Digunakan Nelayan di Teluk Bone. *Jurnal Salamata*, 2(1), 28-35. <https://doi.org/10.15578/salamata.v2i1.11251>
- Sutriana, L. (2022). **Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan**. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 8(2), 96-107. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v8i2.139>
- Wanuri, B. D., Satriyo, G., Khoiruman, M. A., & Komanireng, J. B. (2023). Prosedur Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Wangi. *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 5(2), 82-90.
- Wijaya Darma, & Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(1), 26-30.