



**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT
SECARA *ONLINE* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN
OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK
SURABAYA**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

NAUFAL HAKIM WIKUPRANATA

NIT. 572011317509 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

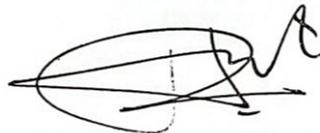
**“ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT SECARA *ONLINE* DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK SURABAYA”**

Disusun Oleh:

NAUFAL HAKIM WIKUPRANATA
NIT. 572011317509 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, 28 Juni 2024

Dosen Pemimbing I
Materi



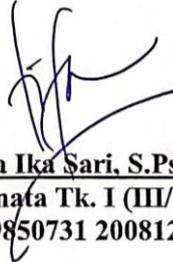
Retno Harivanti, S.Pd., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19741018 199803 2 001

Dosen Pembimbing II
Metodologi dan Penulisan



Arvanti Fitriani, S.T., M.T.
Pembina (IV/a)
NIP. 19930519 202321 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi TALK



Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi, M.Pd.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19850731 200812 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara *Online* Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya” karya,

Nama : Naufal Hakim Wikupranata

NIT : 572011317509 K

Progam Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari Kamis, tanggal 4 Juli 2024.

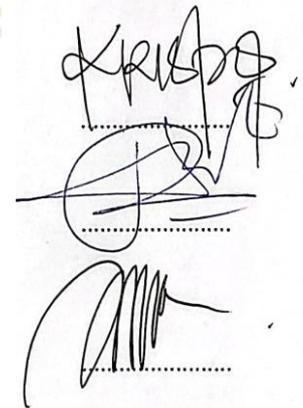
Semarang, 4 Juli 2024

PENGUJI

Penguji I : **KRISTIN ANITA INDRIYANI, S.ST, MM**
Pembina (IV/a)
NIP. 19800602 200212 2 002

Penguji II : **RETNO HARIYANTI, S.Pd., M.M.**
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19741018 199803 2 001

Penguji III : **INDIRA ARI PUTRI, S.ST.Pel., MT**
PPPK Gol X
NIP. 19930519 202321 2 001



Mengetahui :
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Capt. SUKIRNO, M.M.Tr., M.Mar.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19671210 199903 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Naufal Hakim Wikupranata
NIT : 572011317509 K
Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

Skripsi dengan judul “**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT SECARA *ONLINE* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**”

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Naufal Hakim Wikupranata
NIT. 572011317509 K

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

1. Apapun keadaannya tetaplah bersyukur, percaya bahwa rezeki sudah tertakar dan tidak mungkin tertukar.
2. Perlakukan orang lain sesuai dengan bagaimana kamu ingin diperlakukan.
3. “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (Q.S Al-Insyirah 5-6).

Persembahan:

1. Kepada kedua orang tua peneliti, Bapak Budi Wibowo dan Ibu Indah Kusumawati, yang telah mendidik, mendoakan, dan memberikan peneliti semangat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada teman-teman dan adik-adik, serta orang-orang terdekat yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk Almamater tercinta, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel).

Bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya” dapat terselesaikan berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian selama enam bulan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, bantuan serta petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
3. Ibu Retno Hariyanti, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi Penulisan Skripsi yang dengan sabar dan tanggung jawab telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Ibu Aryanti Fitrianiingsih, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Metode Penulisan Skripsi yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepala Kantor beserta pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian dan praktik darat di kantor.
6. Bapak dan ibu tercinta, serta kakak perempuan peneliti yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual kepada peneliti selama penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam penyelesaian penulisan laporan proyek yang tidak dapat diebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat di jadikan pembaca untuk menimba ilmu yang bermanfaat bagi nusa dan bangsa. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 28 Juni 2024

Penulis



Naufal Hakim Wikupranata
NIT. 572011317509 K

ABSTRAK

Wikupranata, Naufal Hakim 2024. “*Analisis Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Secara Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Retno Hariyanti, S.Pd., M.M., Pembimbing II : Aryanti Fitriyaningsih, S.T., M.T.

Buku pelaut merupakan dokumen resmi negara yang diterbitkan oleh pemerintah yang memuat informasi identitas fisik pelaut tanpa bergantung pada standar biometrik sidik jari. Terdapat kendala dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Surabaya. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online*, untuk mengetahui kendala dan dampak yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dikumpulkan dari metode observasi, metode wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Sopyono dan Bapak Arief selaku petugas penerbitan buku pelaut online dan Bapak Ahmad Fatoni selaku pengguna jasa. Teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Proses pelayanan penerbitan buku pelaut secara online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur. Terdapat kendala yang memberi dampak yaitu kurang lengkapnya dokumen dan dokumen persyaratan yang sudah kadaluwarsa yang menghambat proses administrasi, kerusakan pada *passport printer* dan gangguan pada server *website* dapat mengakibatkan penundaan proses pelayanan, serta kekurangan informasi tentang proses penerbitan buku pelaut secara *online* dan beberapa pelaut kurang memahami pemahaman dan teknologi sehingga menghambat pelayanan. Upaya yang dilakukan adalah memberikan informasi kepada pelaut agar wajib melampirkan dokumen asli dan melakukan pengecekan keaslian sertifikat, melakukan pemeliharaan rutin dan pembelian *sparepart passport printer* serta memberikan pemahaman kepada para pengguna jasa terkait dengan server *website* yang mengalami *error* dan membuka *channel* untuk komunikasi terhadap pengguna jasa untuk memberikan informasi dan edukasi terhadap pengguna jasa.

Kata kunci : *Analisis, Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut, Buku Pelaut Online*

ABSTRACT

Wikupranata, Naufal Hakim 2024. *“Analysis of Online Seafarer's Book Publishing Services at the Harbor Master's Office and Tanjung Perak Main Port Authority, Surabaya”*. Thesis. Diploma IV Program, Port and Shipping Management Study Program, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Advisor (I): Retno Hariyanti, S.Pd., M.M., Advisor (II): Aryanti Fitriyaningsih, S.T., M.T.

The seafarer's book is an official state document issued by the government that contains physical identity information about seafarers without relying on fingerprint biometric standards. There are obstacles in the online seafarer's book publishing service at the Harbor Master's Office and Main Port Authority of Surabaya. So this research aims to find out the process of the online seafarer's book publishing service, find out the obstacles and impacts that occur in the online seaman's book publishing service, and find out the efforts made to overcome the obstacles that occur at the Harbormaster's Office and the Main Port Authority of Surabaya.

The research method used is a qualitative method with a descriptive approach collected from observation methods, interview methods, and documentation. The informants in this research were Mr. Sopyono and Mr. Arief as online sailor book publishing officers and Mr. Ahmad Fatoni as a service user. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion.

The online seafarer's book issuance service process at the Tanjung Perak Main Harbormaster's Office is carried out by Standard Operating Procedures. Some obstacles have an impact, namely incomplete documents and expired required documents which hamper the administration process, damage to the passport printer and disruption to the website server which can result in delays in the service process, as well as a lack of information about the process of issuing seafarers' books online and some seafarers lack understanding and technology thus hampering service. Efforts made are to provide information to seafarers so that they are required to attach original documents and check the authenticity of certificates, carry out routine maintenance and purchase passport printer spareparts, and provide understanding to service users regarding website servers that experience errors and open channels for communication with service users to provide information and education for service users.

Keyword : *Analysis, Seaman Book Service, Online Seaman Book*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
B. Kerangka Pikir Penelitian	22
BAB III METODE PENULISAN	25
A. Metode Penelitian	25
B. Tempat Penelitian	26

C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Instrumen Penelitian	31
F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	33
G. Pengujian Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Konteks Penelitian	37
B. Deskripsi Data	38
C. Temuan.....	52
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	37
Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur Penerbitan Buku Pelaut <i>Online</i>	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Jabatan Pelaut	14
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3.1 Diagram Triangulasi Sumber	35
Gambar 3.2 Diagram Triangulasi Teknik	36
Gambar 4.1 Lokasi KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya	43
Gambar 4.3 KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya	44
Gambar 4.4 Alur Penerbitan Buku Pelaut <i>Online</i>	47
Gambar 4.5 Wawancara dengan petugas penerbitan Buku Pelaut	53
Gambar 4.6 Wawancara dengan petugas Seksi Kepelautan	54
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> proses penerbitan buku pelaut <i>online</i>	55
Gambar 4.7 <i>Error</i> Pada <i>Website</i> Layanan Buku Pelaut <i>Online</i>	56
Gambar 4.8 Layanan <i>Robot Chat</i> Layanan Buku Pelaut <i>Online</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	67
Lampiran 2 Foto KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya.....	74
Lampiran 3 Foto Gedung PPSA.....	75
Lampiran 4 Foto Pelayanan Buku Pelaut di Gedung PPSA.....	76
Lampiran 5 Foto <i>Website</i> Akun Pelaut	77
Lampiran 6 Foto Surat Permohonan Penerbitan Buku Pelaut.....	78
Lampiran 7 Foto Buku Pelaut.....	79
Lampiran 8 Foto Sertifikat BST (<i>Basic Safety Training</i>)	80
Lampiran 9 Foto Wawancara Dengan Petugas Penerbitan Buku Pelaut	81
Lampiran 10 Foto <i>Website</i> Pengecekan Nomor Sertifikat.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelabuhan merupakan sebuah wilayah darat dan perairan dengan luas yang telah ditetapkan dan berfungsi sebagai tempat kegiatan administratif dan perekonomian seperti bongkar muat barang, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta sandar kapal. Hal ini mencakup layanan pendukung pelabuhan serta terminal dengan fasilitas keamanan dan perlindungan maritim serta tempat berlabuh khusus untuk kapal. Selain itu, pelabuhan juga berguna menjadi pusat transportasi intra transit dan antar moda serta mencakup semuanya yang berhubungan dengan kelancaran, keselamatan, dan ketertiban pengangkutan kapal, penumpang, dan barang. Di bidang pelabuhan, fokusnya adalah pada implementasi kegunaan fungsi guna menunjang arus lalu lintas yang lancar, penumpang, dan barang serta menjamin keselamatan maritim. Selain itu, pelabuhan bertujuan untuk menaikkan perekonomian baik di tingkat nasional dan regional.

Pelabuhan memiliki dampak yang signifikan pada negara jika menjalankan perannya secara efektif dan efisien. Sebagai gerbang utama bagi kapal yang masuk ke suatu negara, pelabuhan menjadi faktor krusial dalam mempromosikan kegiatan ekonomi, baik di tingkat nasional atau internasional. Dalam konteks pembangunan, pelabuhan dianggap sebagai elemen kunci yang memainkan peran penting dalam kegiatan ekonomi suatu negara. Pelabuhan berfungsi sebagai pusat penting dalam sistem transportasi, tempat bongkar

muat barang, dan mendukung perkembangan industri serta pertumbuhan ekonomi.

Pentingnya peran sektor maritim sebagai bagian dari pilar utama dalam pembangunan ekonomi sebuah negara telah mendorong pemerintah Indonesia untuk terus mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur pelabuhan. Pelabuhan Tanjung Perak merupakan pelabuhan yang ada di Surabaya, Jawa Timur. Sebagai gerbang utama perdagangan, Pelabuhan Tanjung Perak memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas antar-pelabuhan dan perdagangan internasional. Di dalam lingkup pelabuhan terdapat berbagai instansi yang mempunyai tugas masing-masing dalam pelaksanaan kegiatan kepelabuhanan, salah satunya adalah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Tugas dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama yaitu melakukan pemantauan keselamatan maritim dan penegakan hukum, mengkoordinasikan aktivitas pemerintah di pelabuhan, dan mengatur, mengendalikan dan memantau aktivitas pelabuhan yang dioperasikan secara komersial. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terkait dengan kepelabuhanan.

Pelayanan publik merupakan keperluan yang perlu dipenuhi menurut ketentuan hukum. Pemenuhan keperluan tersebut dianggap sebagai hak mendasar semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan pemerintah yang dikemukakan oleh pelaksana pelayanan publik secara optimal dan efisien. Tujuan utama pelayanan publik ini adalah memberi pelayanan berupa barang dan jasa. Maksud dari pelayanan ini adalah guna terpenuhinya keperluan setempat, mematuhi peraturan yang berlaku dan menggunakan seluruh fasilitas dan peralatan sesuai prosedur kerja yang telah ditentukan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Salah satu kegiatan pelayanan yang dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak adalah penerbitan buku pelaut

Buku Pelaut merupakan data resmi nasional yang diterbitkan pemerintah yang memuat informasi identitas fisik pelaut tanpa mengandalkan standar sidik jari biometrik dan tidak berfungsi menjadi dokumen perjalanan serta tidak mengambil alih fungsi paspor. Pengertian lain dari Buku Pelaut adalah sebuah data resmi nasional yang diterbitkan oleh pemerintah yang memuat informasi detail dan sah mengenai identitas orang serta keterkaitan kerja antara pemegang Buku Pelaut dengan operator kapal. Buku Pelaut berfungsi sebagai dokumen perjalanan apabila pemegangnya memiliki Perjanjian Kerja Maritim (PKL) yang masih berlaku. Pelaut merupakan orang yang mempunyai pengetahuan atau keterampilan untuk memenuhi syarat menjadi awak kapal. Oleh karena itu, buku Pelaut ini wajib dimiliki oleh para

pelaut (Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2023). Pelaut merupakan tiap orang yang memenuhi persyaratan keterampilan menjadi awak kapal.

Buku pelaut diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Dalam undang-undang tersebut, buku Pelaut disebut “dokumen identitas pelaut” dan berisi informasi yang valid tentang hubungan pribadi dan profesionalitas pemegang buku pelaut dengan operator kapal. (Pemerintah Republik Indonesia, 2008). Buku pelaut memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1. Sebagai identitas pelaut

Buku pelaut merupakan dokumen resmi nasional yang diterbitkan oleh pemerintah yang memuat identitas pelaut dan keterangan hukum lengkap tentang kepribadian pelaut, meliputi nama pelaut, tanggal lahir, alamat, tinggi badan dan foto pemilik pelaut.

2. Sebagai bukti hubungan kerja pelaut dengan pengusaha kapal

Buku pelaut berisi tentang masa berlayar, jabatan, dan keterkaitan kerja antara pemegang buku pelaut dengan suatu perusahaan kapal yang akan dicatat oleh pihak Syahbandar, sehingga pelaut dapat terlindungi dari praktik kerja yang tidak adil.

3. Sebagai catatan pengalaman

Pengalaman berlayar seorang pelaut akan tercatat di dalam buku pelaut, hal ini akan memudahkan pelaut dalam membuat atau memperpanjang masa layar.

4. Sebagai dokumen resmi

Buku pelaut merupakan identitas resmi dari seorang pelaut yang dibuat oleh petugas yang berwenang dan tidak semua orang bisa mendapatkan buku pelaut.

5. Sebagai bukti kompetensi pelaut

Buku pelaut berisi ijazah pelaut dan sertifikat keahlian dan keterampilan pelaut sehingga dapat memudahkan dalam kenaikan jabatan dan perpanjangan masa layar.

6. Melindungi hak dan keselamatan pelaut

Buku pelaut dapat digunakan untuk membuktikan identitas pelaut, sehingga pelaut dapat memperoleh hak-haknya, seperti upah, tunjangan, dan perlindungan sosial.

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh kemajuan teknologi, sektor kepelabuhanan menjadi salah satu sektor yang tidak dapat terlepas dari pengaruh transformasi digital. Teknologi sudah mengalami perubahan dalam beberapa faktor kehidupan manusia, termasuk dalam operasional dan pelayanan di pelabuhan. Peningkatan kemampuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah membagikan dampak positif kepada efisiensi, keamanan, dan kecepatan layanan di lingkungan kepelabuhanan.

Dalam menghadapi era digitalisasi, banyak institusi pelayanan publik beralih ke layanan *online* untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Penerbitan buku pelaut secara *online* menjadi respon terhadap tuntutan zaman yang membutuhkan akses cepat, mudah, dan efisien terhadap informasi.

Penerbitan *online* tidak hanya memberikan kemudahan akses tetapi juga membuka peluang untuk penyediaan konten yang lebih dinamis dan terkini.

Pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak sudah diterapkan sejak bulan April pada tahun 2016. Pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* dilakukan di dalam gedung PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap). Gedung PPSA merupakan gedung tempat dilakukan pelayanan buku pelaut bagi para pengguna jasa. Dalam konteks penerbitan buku pelaut secara *online* yang mana mencakup aspek distribusi dan *update* konten yang dapat disampaikan secara *real-time*, mampu meningkatkan aksesibilitas bagi para pelaut yang berada di berbagai lokasi. Penerbitan buku pelaut secara *online* ini diharapkan bisa memberi andil signifikan dalam mendukung pelayanan yang dibagikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak kepada para pengguna jasa. Namun, dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* ini juga tidak terhindar dari beberapa kendala dan dampak yang dialami. Salah satu contoh kendala yang dihadapi dalam penerbitan buku pelaut secara *online* ini adalah kendala server *website* yang mengalami *error*. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dianggap relevan. Analisis ini dapat memberikan gambaran tentang proses penerbitan buku pelaut secara *online*, kendala dan dampak yang terjadi dalam penerbitan buku pelaut secara *online*,

serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk menanggulangi kendala yang terjadi dalam penerbitan buku pelaut secara *online*.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini terhadap pelayanan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini mencakup tentang kendala yang dihadapi dalam pelayanan buku pelaut secara *online* serta dampak yang terjadi. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji mengenai usaha yang diimplementasikan guna menanggulangi kendala yang ada dalam pelayanan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak?
2. Apa kendala dan dampak yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak?
3. Bagaimana upaya untuk menanggulangi kendala yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi kendala dan dampak yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi upaya untuk menanggulangi kendala yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

E. Manfaat Hasil Penelitian

1. Peneliti, sebagai bahan untuk mengembangkan informasi dan pengetahuan peneliti mengenai kegiatan pelayanan penerbitan buku pelaut yang efektif.
2. Perpustakaan kampus, menjadi bahan pelengkap koleksi perpustakaan, yang diharapkan bisa menjadi bahan bacaan bagi kemajuan taruna dan masyarakat.
3. Instansi, menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan dan optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Teori adalah suatu rangkaian konsep, asumsi, prinsip, definisi, dan proposisi yang disusun dengan terstruktur untuk menjelaskan fenomena sosial dengan merumuskan hubungan antara variabel (Zandriwanti, 2021). Penelitian terkait analisis pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya dilakukan dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian sesuai dengan dasar teori, sehingga perlunya penyampaian informasi yang relevan dalam konteks tersebut.

1. Analisis

Analisis adalah tahapan mengambil dan menyusun data dengan terstruktur dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan yang lain, mengelompokkan data, menguraikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, menggolongkan dalam pola-pola, dan identifikasi apa yang perlu dilakukan, pilih apa yang penting dan harus dilakukan, tarik kesimpulan yang mudah dimengerti, dan laporkan hasilnya kepada orang lain (Sugiyono, 2019). Disisi lain, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), analisis berarti ilmu yang mempelajari insiden (perbuatan, langkah hukum, dan sebagainya) guna mengungkap kondisi sebenarnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, analisis dapat disimpulkan sebagai kegiatan menyelidiki suatu peristiwa dan disusun secara sistematis dari

data-data yang diperoleh. Data analisis dapat berasal dari hasil wawancara, hasil lapangan, maupun bahan yang lain. Analisis berarti memilah sesuatu dan mengelompokkannya menurut kriteria lalu dikaitkan dan dicari maknanya sehingga dapat diketahui keadaan yang sebenarnya.

2. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) adalah segala aktivitas yang bertujuan atau dimaksudkan guna memuaskan pelanggan, sehingga keinginan dan keperluan pelanggan bisa terpenuhi (Kasmir, 2010). Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah penyajian sebuah produk atau jasa menurut standar yang berlaku pada tempat di mana produk itu diproduksi dan penyampaian yang paling sedikit memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Namun menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “pelayanan” artinya membantu seseorang mempersiapkan dan melakukan apa saja yang diperlukannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan mencakup rangkaian aktivitas yang diberi oleh satu pihak ke pihak lain. Pelayanan tidak selalu berbentuk barang, pelayanan juga bisa berupa jasa yang diberikan kepada konsumen.

3. Buku Pelaut

a. Pengertian Buku Pelaut

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan, buku pelaut ialah dokumen resmi

nasional yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, yang memuat informasi hukum lengkap mengenai hubungan personal dan profesional antara pemegang buku pelaut dengan operator kapal. (Pemerintah Republik Indonesia, 2000). Buku pelaut diberi kepada pelaut yang mempunyai sertifikat keahlian dan keterampilan pelaut dan juga diberikan kepada taruna yang akan melaksanakan praktek laut untuk berlayar.

b. Fungsi Buku Pelaut

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut, buku pelaut berfungsi sebagai dokumen resmi negara (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2009). Buku pelaut berfungsi juga menjadi identitas pelaut, catatan khusus pelaut, dan juga sebagai pengalaman berlayar dimana pihak Syahbandar akan selalu mencatat setiap naik turunnya awak kapal dan dicantumkan informasi detail mengenai informasi pribadi dan pekerjaan antara pemegang buku pelaut dengan perusahaan kapal.

c. Syarat Pembuatan Buku Pelaut

Dilandasi oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut, ada beberapa persyaratan untuk mendapatkan buku pelaut antara lain:

- 1). Surat pernyataan belum pernah mempunyai buku pelaut.

- 2). Fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan sertifikat keterampilan pelaut, serta surat keterangan bagi taruna yang akan melangsungkan praktek berlayar di kapal.
 - 3). Surat keterangan masa berlayar yang diketahui oleh Syahbandar bagi pelaut yang pernah berlayar.
 - 4). Surat keterangan Kesehatan dari dokter rumah sakit yang direkomendasikan.
 - 5). Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
 - 6). Fotokopi akte kelahiran / surat kenal lahir / Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - 7). Pas foto ukuran 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 3 lembar, menggunakan pakaian putih polos dengan Panjang berdasar hitam dengan latar belakang biru untuk Nautika (*deck*) dan merah untuk Teknik (mesin).
- d. Sistem *Online* dalam Penerbitan Buku Pelaut

Seiring berkembangnya zaman, para pengguna jasa membutuhkan sebuah pelayanan praktis dan cepat yang lebih efisien. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para pemakai jasa dalam bidang transportasi laut. Bagian dari upaya peningkatan kualitas dan efisiensi dalam pelayanan tersebut adalah dengan memberikan inovasi pelayanan diterbitkannya buku pelaut melalui sistem *online*.

Pelayanan penyetakan buku pelaut secara *online* ini diharapkan dapat mempermudah para pengguna jasa mulai dari melakukan permohonan secara *online* sampai pengguna jasa datang ke kantor untuk mengambil buku pelaut yang sudah jadi. Pelayanan secara *online* memiliki berbagai kelebihan seperti pelayanan yang semakin cepat dan proses pelayanan bisa dipantau dan diakses dimanapun dan kapanpun pengguna jasa berada.

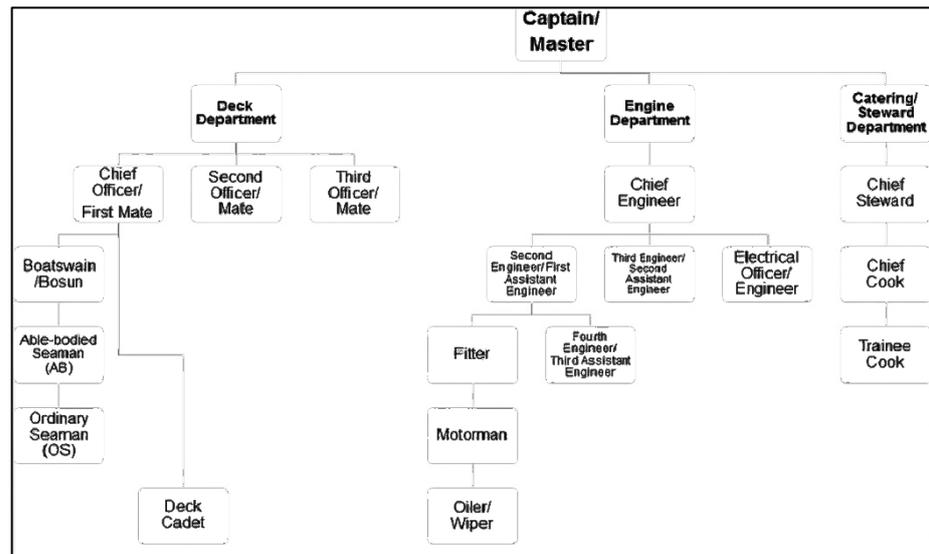
4. Pelaut

a. Pengertian Pelaut

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, pasal 1 ayat 40, pelaut ialah seseorang yang bekerja di atas kapal atau dipekerjakan oleh *owner* atau operator kapal dan melangsungkan tugas di kapal sama dengan jabatan di buku sertifikat. Tiap awak kapal mempunyai kewajiban yang berbeda tergantung posisinya (Pemerintah Republik Indonesia, 2008).

b. Struktur Jabatan Pelaut

Dalam dunia pelayaran, sebuah kapal dijalankan oleh awak kapal atau kru. Operasional yang dilakukan ialah pelaut dikelompokkan ke dalam tiga klasifikasi: *deck*, *engine*, dan *catering*. Struktur jabatan kru kapal ditunjukkan di sini. Keputusan Menteri Perhubungan No. 70 tahun 1998 menetapkan bahwa tiap kapal niaga perlu memiliki seorang Nakhoda, sejumlah perwira, dan *rating*.



Gambar 2.1 Struktur Jabatan Pelaut
 Sumber: <https://www.kapaldanlogistik.com>

c. Tugas Crew Kapal

1) Nakhoda (*Master*)

- a) Bertanggung jawab sebagai pemimpin yang bertanggung jawab dalam pengoperasian kapal.
- b) Mengimplementasikan regulasi hukum dan ketertiban di kapal.
- c) Seluruh awak atau kru kapal perlu patuh terhadap ketentuan Nakhoda karena itu adalah keputusan akhir.
- d) Sebagai notaris dan pejabat catatan sipil dalam situasi tertentu.
- e) Keselamatan kapal, kargo dan *crew* kapal merupakan tanggung jawab dari Nakhoda.

2) *Chief Officer*

- a) Aktivitas bongkar muat dilakukan dengan mempersiapkan agenda pembongkaran dan pemuatan.
- b) *Chief Officer* berkewajiban dengan *deck departement*.

- c) Nakhoda yang berhalangan digantikan oleh *Chief Officer*.
- d) Membuat perancangan perbaikan kapal bagian *deck* dan membuat prosedur kerja.
- e) Berkewajiban dengan komunikasi GMDSS.
- f) Menjaga dan mengawasi semua alat perlengkapan navigasi di *deck departement*.

3) *Second Officer*

- a) Menghasilkan rute perjalanan atau perancangan rute dengan mencatatat jalur, memilih bagan, dan menghitung jarak.
- b) Mempersiapkan laporan *noon report*.
- c) Mempersiapkan abstrak *deck log* di akhir bulan.
- d) Menguji perlengkapan di *bridge*.
- e) Mengevaluasi arah berlayar, grafik, daftar kabut dan sinyal cahaya, sinyal radio, dan peringatan navigasi.
- f) Memeriksa *freeboard* sesudah melakukan bongkar muat dan saat kapal akan berlayar.
- g) Menyusun *stowage plan* sesuai *mate receipt*.
- h) Disusunnya *hatch list* yang berhubungan dengan muatan *loading* dan muatan *discharge* sama dengan urutan pelabuhan yang dituju.
- i) Menangani jangkar kapal dan tambat.

4) *Third Officer*

- a) Menyediakan laporan *drill*.

- b) Membuat dan menanggulangi laporan dokumen atas nama Nakhoda.
- c) Merawat perlengkapan pemadan kebakaran dan *firefighting*.
- d) Merawat perlengkapan penolong dan *lifeboat*.
- e) tanggung jawab untuk penurunan dan penaikan jangkar ketika kapal keluar masuk pelabuhan.

5) *Boatswain*

- a) Menerima instruksi *Chief Officer* untuk membantu kerja bagian *deck* kapal.
- b) Memiliki bawahan *Able Body Seaman* dan Kelasi.
- c) mengatur gudang, mencampur cat, menyambungkan kawat, membersihkan *deck*, dan membantu *Chief Officer* selama anchoring.

6) *AB Seamen*

- a) Menolong dan menyiapkan alat bongkat muat.
- b) Menolong boatswain menjalankan tugas harian.
- c) Berkewajiban dalam hal kebersihan *deck* kapal.
- d) Mengemudikan ketika berlayar dan melaksanakan tugas kenavigasian.
- e) Bertugas jaga selama berlayar sesuai dengan gilirannya serta dibantunya mualim jaga ketika di pelabuhan.

7) *Ordinary Seamen*

- a) Melaksanakan kebersihan kapal.

b) Menolong pembaruan kapal *deck* dan mengecatnya.

c) Membantu Mualim jaga selama berlayar.

8) *Chief Engineer*

a) Sebagai penanggung jawab dan pemimpin di *engine department*.

b) Berkewajiban terhadap mesin kapal dan perlengkapan bantu di *deck department*.

c) Selalu memantau *working procedure* serta *list maintenance* mesin yang sudah ditata oleh *second engineer*.

d) Memberikan pengawasan terhadap pengoperasian mesin serta inventaris *deck department*.

e) Menyerahkan perintah dan memeriksa setiap perbaikan pada kemajuan pekerjaan di ruang mesin.

f) Melaporkan kepada Nakhoda dan memberikan tanggung jawab atas mesin dalam keadaan darurat.

g) Pekerjaan di ruang mesin diawasi oleh *Chief engineer* dan dilaporkan ke perusahaan sesuai persetujuan Nakhoda .

9) *Second Engineer*

a) Pemeliharaan pada tangki induk kapal atas tanggung jawab *Second Engineer*.

b) Perawatan mesin utama, pompa mesin, roda gigi kemudi dan mesin bantu atas tanggung jawab *Second Engineer*.

- c) Menerima tanggung jawab *daily maintenance* dan operasional mesin induk.

10) *Third Engineer*

- a) Mengawasi kepelruan dan penggunaan *bunker* kapal dari oli mesin kapal.
- b) Pemeliharaan pengoperasian motor bantu.
- c) Merawat dalam operasional *boiler* dan mesin pendingin.

11) *Foreman*

- a) Mendapati dan menjaga suku cadang pada mesin kapal di *storege*.
- b) Bekerja menjadi kepala kerja atau mandor dengan arahan *Second Engineer*.

12) *Oiler*

- a) Membantu pekerjaan *Foreman*.
- b) Melaporkan kewajiban atas jurnal mesin kepada Masinis Jaga.
- c) Menolong Masinis dalam pembersihan, *overhaul* dan *painting*.

13) *Wiper*

- a) Menolong Masinis dalam menjaga mesin dan motor mesin.
- b) Melaksanakan kebersihan *engine room* merupakan tanggung jawab *wiper*.

14) *Cadet Engineer*

Melaksanakan tugas yang diarahkan oleh *Chief Officer* dengan posisinya sebagai calon perwira *engine*.

15) *Chief Steward*

- a) mengatur dan menyediakan semua keperluan pengadaan makanan kapal.
- b) Sebagai pemimpin *catering department* di dapur kapal.
- c) Konsumsi *crew* di kapal tanggung jawab *Chief Steward*.

16) *Chief Cook*

- a) Memasak sesuai dengan petunjuk dari *Chief Steward*.
- b) Mengawasi ketersediaan makanan kapal, termasuk perlengkapan dapur dan peralatan memasak.
- c) Alat masak dan perlengkapan makanan di kapal merupakan tanggung jawab *Chief Cook*.

5. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

a. Pengertian Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Berlandaskan Peraturan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 2012 tentang Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan keberadaanya bertanggungjawab terhadap Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan memberikan pemantauan dan penegakan hukum di bagian keselamatan pelayaran, membentuk aktivitas pemerintah di pelabuhan, dan bertanggung jawab untuk mengelola, mengarahkan dan

memantau aktivitas pelabuhan yang dijalankan dengan komersial (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2012).

b. Fungsi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

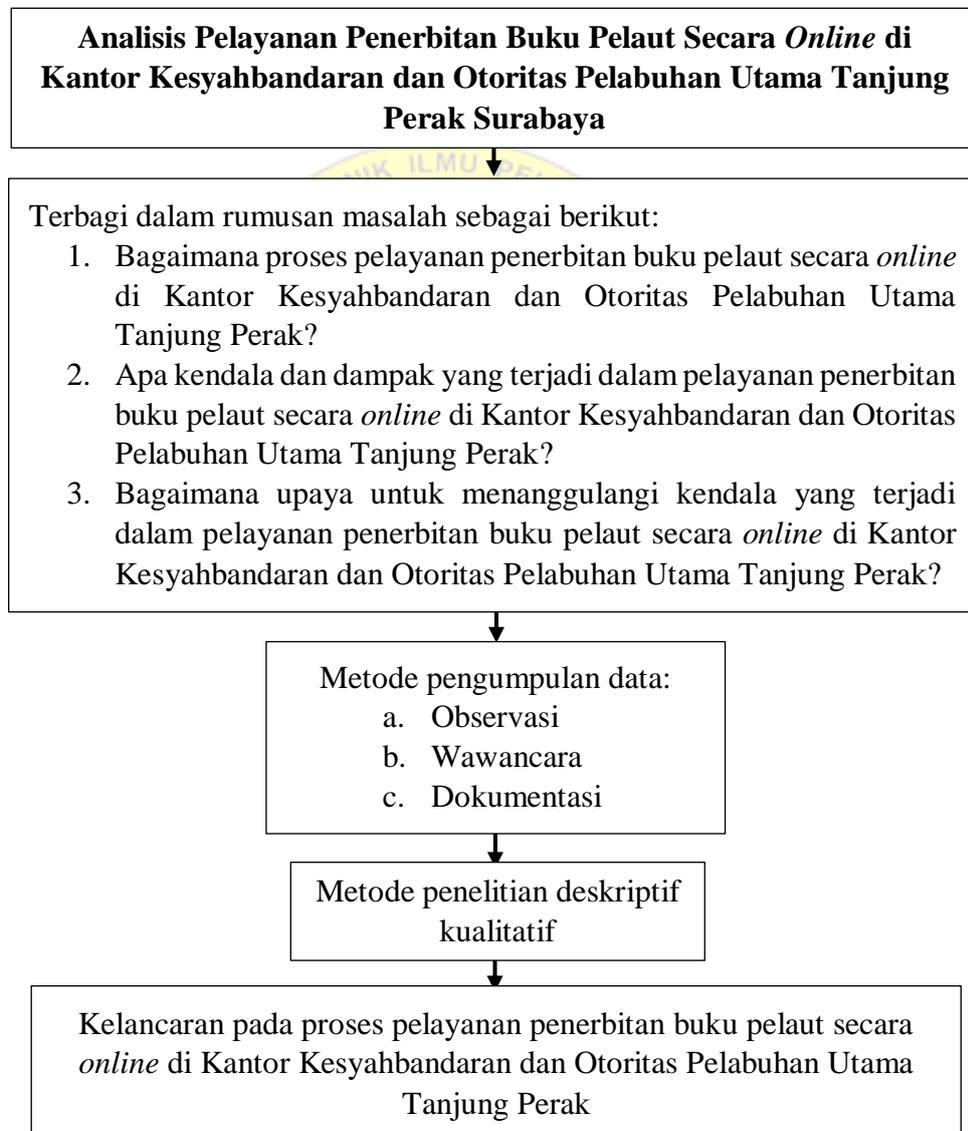
Berdasarkan Peraturan Menteri No. 36 Tahun 2012 Pasal (2), Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyelenggarakan fungsi antara lain:

- (1) Pemantauan dan pemeliharaan kelaikan laut kapal, sertifikasi keselamatan kapal, tindakan preventif pencemaran kapal, dan penentuan status hukum kapal.
- (2) Melaksanakan operasi penanganan muatan barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, penanganan muatan penumpang secara baik, peningkatan infrastruktur pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, melaksanakan pengawasan keselamatan laut yang berkaitan dengan navigasi, urusan kelautan, perairan pelabuhan dan tertib pergerakan kapal pada jalur pelayaran, mengemudikan dan menunda kapal, serta Surat Persetujuan Berlayar.
- (3) Melaksanakan pengecekan kecelakaan kapal, tindakan preventif dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanggulangan bencana di laut, dan penegakan hukum di bidang perlindungan keamanan laut dan keselamatan laut.

- (4) Melaksanakan koordinasi aktivitas pemerintah di pelabuhan yang berhubungan dengan implementasi pemantauan dan penegakan hukum di bagian keselamatan dan keamanan pelayaran;
- (5) Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, wilayah lingkungan kerja dan wilayah pelabuhan tujuan, memantau pemakaiannya dan mengusulkan anggaran yang akan ditentukan oleh Menteri;
- (6) Menegakkan peraturan, peraturan dan pengawasan mengenai pemanfaatan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan pemecah gelombang, dermaga, jalur laut dan jaringan jalan serta bantuan navigasi pelayaran;
- (7) Melaksanakan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
- (8) Mengamankan dan memelihara kelestarian lingkungan hidup, keamanan dan ketertiban serta kelancaran arus barang di pelabuhan;
- (9) Melakukan olah gerak kapal, menyediakan dan/atau mengatur lalu lintas kapal yang masuk dan keluar pelabuhan dengan jasa kepelabuhanan dan memberi konsesi atau wujud lain terhadap badan usaha pelabuhan;
- (10) Hal-hal yang berkaitan dengan proses penentuan dan menilai standar kinerja operasional pelabuhan.
- (11) Implementasi urusan keuangan, sumber daya manusia, umum, hukum, hubungan masyarakat dan pelaporan.

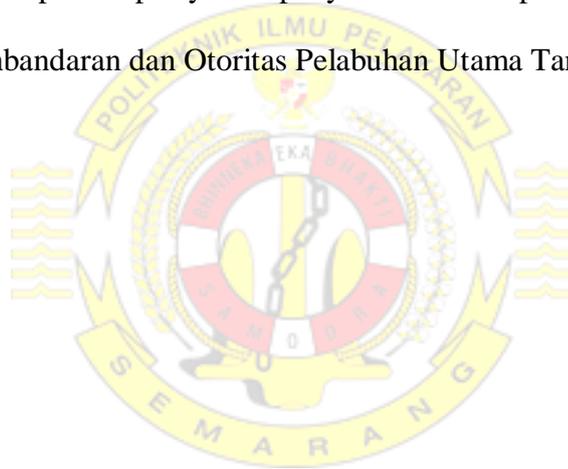
B. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir efektif memberikan penjelasan teoritis mengenai hubungan antar variabel yang dikaji. Hal ini menunjukkan bahwa kerangka berpikir ialah model konseptual yang menguraikan bagaimana suatu teori berinteraksi dengan serangkaian aspek yang dicatat menjadi permasalahan krusial. Berikut adalah bagan dari kerangka pikir penelitian:



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya yang terbagi dalam beberapa rumusan masalah, yaitu proses pelayanan buku pelaut secara *online*, kendala dan dampak pelayanan buku pelaut secara *online*, dan upaya dalam menanggulangi kendala dan dampak yang terjadi dalam pelayanan buku pelaut secara *online*. Observasi, wawancara, dan dokumentasi ditetapkan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini selanjutnya dianalisa deskriptif. Hasil dari penelitian ini ialah kelancaran pada proses pelayanan penyetakan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dibawah ini merupakan kesimpulan dari penelitian “Analisis Pelayanan Buku Pelaut Secara *Online* di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya”:

1. Proses pelayanan penerbitan buku pelaut secara online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dilaksanakan sesuai SOP meliputi:
 - a. Pendaftaran permohonan secara *online* oleh pihak pelaut;
 - b. Melengkapi semua persyaratan yang diperlukan untuk penerbitan buku pelaut secara *online*;
 - c. Mengajukan syarat penerbitan Buku Pelaut kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak;
 - d. Petugas pelayanan memeriksa dokumen-dokumen yang diperlukan dan menginput data pelaut secara *online*;
 - e. Pelaut menjalani sesi pemotretan untuk buku pelaut *online* yang baru;
 - f. Petugas penerbitan mengirimkan nomor billing pembayaran melalui *email* kepada pelaut;
 - g. Pelaut harus melakukan pembayaran PNBPN di bank dan menyertakan bukti pembayaran untuk dikembalikan kepada petugas;
 - h. Buku pelaut akan disahkan oleh pejabat berwenang setelah semua prosedur terpenuhi; dan
 - i. Buku pelaut dapat diserahkan kepada pelaut.

2. Kendala dan dampak dari kendala yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak terbagi menjadi tiga, yaitu dari segi administratif, segi teknis, dan segi informasional.
 - a. Segi administratif yaitu kurang lengkapnya dokumen yang dibawa oleh pelaut dan beberapa dokumen yang diajukan sudah kadaluwarsa yang dapat menghambat proses administrasi.
 - b. Segi teknis seperti kerusakan pada *passport printer* dan gangguan pada server *website* dapat mengakibatkan penundaan dalam langkah penerbitan buku pelaut *online* dan mengganggu kelancaran proses penerbitan buku pelaut secara *online*.
 - c. Segi informasional seperti minimnya informasi valid yang didapat oleh pelaut tentang tahapan penerbitan buku pelaut secara *online* dan beberapa pelaut yang kurang memahami ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pelaut, yang pada akhirnya dapat menghambat proses penerbitan buku pelaut *online*.
3. Upaya untuk menanggulangi kendala yang terjadi dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak meliputi upaya segi administratif, teknis, dan informasional.
 - a. Upaya segi administratif yang dilakukan yaitu memberikan informasi kepada pelaut agar wajib melampirkan dokumen asli saat pengajuan

dokumen persyaratan dan melakukan pengecekan keaslian sertifikat dengan memasukkan nomor sertifikat ke dalam sistem *online*.

- b. Upaya segi teknis yang dilakukan yaitu melakukan pemeliharaan rutin (*service*) *passport printer* dan pembelian *sparepart passport printer* (seperti tinta dan *printhead*) untuk penerbitan buku pelaut *online*, serta memberikan pengertian dan pemahaman yang jelas kepada para pengguna jasa dalam kendala terhadap server *website* yang sedang *error*.
- c. Upaya dari segi informasional yang dilakukan yaitu membuka *channel* untuk komunikasi terhadap pengguna jasa untuk memberikan informasi dan edukasi terhadap pengguna jasa.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang akan mempengaruhi hasil, antara lain:

1. Peneliti tidak langsung terlibat dalam proses penerbitan Buku Pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.
2. Keabsahan hasil penelitian tergantung pada kejujuran narasumber dalam menjawab pertanyaan peneliti.

C. Saran

Didasari oleh kesimpulan yang sudah penulis jelaskan, terdapat beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak hendaknya memperkuat kebijakan internal yang mengatur prosedur penerbitan buku pelaut secara *online*, termasuk sanksi tegas bagi pelaut yang mencoba melakukan pemalsuan dokumen dalam kelengkapan persyaratan penerbitan buku pelaut secara *online*.
2. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak hendaknya menetapkan jadwal pemeliharaan rutin *passport printer* dan pembaruan *passport printer*, serta menetapkan jadwal pemeliharaan untuk jaringan server *website* yang dapat dikoordinasikan dengan pihak pusat untuk memastikan tidak terjadi gangguan teknis yang dapat memperlambat proses penerbitan.
3. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak hendaknya menyelenggarakan sesi penyuluhan dan pelatihan bagi para pelaut tentang prosedur lengkap mengenai pengajuan penerbitan buku pelaut dan pentingnya melampirkan dokumen asli untuk mengurangi kasus dokumen tidak lengkap dan pemalsuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Fuadah, Hanifah. (2021). *Pengaruh Penerapan Transparansi, Sistem Informasi Akuntansi Dan Manajemen Aset Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dan Dampaknya Pada Akuntabilitas Publik (Studi pada Perusahaan Start Up berbasis Teknologi di Jakarta)*. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Haryanti Anwar, Risma N., Sirajuddin Saleh. (2017). *Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online*.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hotmaria Evi Junita. (2019). *Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok*.
- Irdella Rahma, Zandriwanti. (2021). *Rancang Bangun Sistem Penilaian Layanan Menggunakan Metode Servqual Pada Kantor Akuntan Publik Abdul Aziz Fiby Ariza*. Other thesis, Universitas Darma Persada.
- Janoko, Nina Ruli I., Jaka Samudra. (2022). *Prosedur Penerbitan Buku Pelaut Online Pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Wangi*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2023, *Definisi Analisis*, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2023, *Definisi Pelayanan*, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 36 Tahun 2012 tentang Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomer KM 30 Tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

LAMPIRAN 1

Hasil Wawancara

Script Wawancara Narasumber

Nama Narasumber : Bapak Arief Hari Samudro, S.Kom., S.H.

Jabatan : Penyusun Data dan Pelaporan

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2023

Peneliti : Selamat pagi pak, terima kasih telah meluangkan waktu untuk wawancara hari ini. Izin pak, bagaimana kabar hari ini pak?

Bapak Arief : Selamat pagi, Taruna. Kabar saya baik, terima kasih. Bagaimana dengan kamu?

Peneliti : Alhamdulillah, baik juga pak. Mohon izin pak saya mau bertanya mengenai pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* pak, terkait dengan kendala dan dampak, serta upaya untuk menanggulangi kendala tersebut pak

Bapak Arief : Oh ya boleh. Jadi untuk kendalanya yang pertama, kalau programnya *online*, berarti tergantung dari pusat karena server juga dari pusat, jadi jika ada *trouble* atau *maintenance* server, otomatis mempengaruhi kita di UPT, yang dampaknya yaitu jaringan menjadi lambat, sehingga untuk bisa mengakses ke server menjadi sulit, selama kamu praktek disini pernah kan kamu mengalami ini?

Peneliti : Siap pernah pak

Bapak Arief : Nah, saat terjadi *maintenance* tersebut, informasi dari pusat itu terlambat, saat *maintenance* kita tidak diberi tahu terlebih dahulu, dimana seharusnya ada penjadwalan untuk *maintenance*.

Peneliti : Siap pak, bisa dimengerti, lalu untuk kendala selanjutnya apa pak?

Bapak Arief : Untuk kendala kedua, perawatan printer, yang mana standar untuk pencetakan itu menggunakan *passport printer*, yang berarti alat tersebut sangat spesialis dan tenaga *serviceny* sangat jarang karena *passport printer* ini tidak digunakan untuk umum, ketika ada masalah pada *passport printer* ini, tentu saja akan memperlambat pelayanan. Sementara itu, permintaan pelayanan di kelas utama sangat tinggi, seperti Tanjung Priok dan Tanjung Perak. Hal ini mengakibatkan antrian yang menumpuk.

Peneliti : Siap pak, jika ada kendala tersebut apa langkah yang mungkin bisa diambil pak?

Bapak Arief : Harus ada *maintenance* terjadwal secara rutin.

Peneliti : Baik pak, lalu untuk kendala selanjutnya apa pak?

Bapak Arief : Untuk kendala selanjutnya, banyak pengguna jasa yang belum paham cara menggunakan sistem *online*, sehingga hal ini mengakibatkan kebingungan di kalangan pelaut, terutama bagi pelaut yang sudah berumur, kamu sendiri pernah

melihat kan beberapa pelaut yang kebingungan terhadap sistem *online* ini?

Peneliti : Siap pernah pak, memang beberapa pelaut terutama yang sudah berumur sulit untuk memahami teknologi terbaru seperti pelayanan *online* ini pak. Lalu untuk upaya yang diambil untuk menanggulangi kendala tersebut apa pak?

Bapak Arief : Upaya kita yaitu kita membuka *channel* melalui Whatsapp, dimana melalui *channel* tersebut para pelaut bisa bertanya mengenai prosedur, tata cara, dan sebagainya yang berhubungan dengan penerbitan buku pelaut secara *online*, begitu

Peneliti : Baik pak, bisa dimengerti, lalu apakah ada kendala lain pak?

Bapak Arief : Untuk kendala secara umum hanya itu saja

Peneliti : Siap pak, terima kasih atas waktunya untuk berkenan melakukan wawancara dengan saya pak

Bapak Arief : Baik, taruna

Script Wawancara Narasumber

Nama Narasumber : Bapak Soponyono, S.H.

Jabatan : *Staff* Kepelautan

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2023

Peneliti : Selamat pagi pak, terima kasih telah meluangkan waktu untuk wawancara hari ini. Izin pak, bagaimana untuk kabar bapak Yono hari ini?

Bapak Yono : Selamat pagi, mas Hakim, senang bertemu dengan mas Hakim lagi. Kabar saya baik. Bagaimana kabarnya mas Hakim?

Peneliti : Alhamdulillah baik pak, terima kasih. Izin pak Yono, saya ingin bertanya mengenai pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* pak.

Bapak Yono : Iya boleh bagaimana mas Hakim?

Peneliti : Untuk kendala dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* itu apa saja ya pak?

Bapak Yono : Baik mas Hakim, jadi untuk kendalanya jika sistem online, terkadang terjadi sistem *error* mas Hakim, dimana itu nanti dapat menghambat pelayanan yang dilakukan disini. Lalu ada beberapa pengguna jasa yang misalnya tidak membawa dokumen yang dibutuhkan dalam penerbitan buku pelaut, itu juga dapat menghambat proses administrasi.

- Peneliti : Baik pak, untuk mengatasi kendala tersebut, apa yang dilakukan oleh petugas pelayanan buku pelaut pak?
- Bapak Yono : Ya tentunya kami berusaha sebaik mungkin memberikan informasi kepada para pengguna jasa, terkait dengan kendala sistem dan juga mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam pengajuan penerbitan buku pelaut secara *online*.
- Peneliti : Baik pak, bagaimana dengan dokumen asli yang dibawa oleh pelaut pak? Apakah ada yang membawa dokumen palsu?
- Bapak Yono : Ya, itu juga menjadi kekhawatiran kami mas Hakim, jadi untuk memverifikasi keaslian data, kami akan menginput nomor sertifikat ke dalam sistem online, sehingga nantinya terdeteksi, sertifikat yang dilampirkan ini asli atau palsu.
- Peneliti : Baik pak, dapat dimengerti oleh saya, lalu apakah ada kendala lain pak?
- Bapak Yono : Untuk kendala sudah cukup itu saja mas Hakim, jadi sebisa mungkin kami memberikan yang terbaik bagi para pengguna jasa, sehingga pengguna jasa puas dengan pelayanan kami, begitu mas Hakim
- Peneliti : Baik, pak, terima kasih telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dengan saya pak
- Bapak Yono : Baik, sama sama mas Hakim

Script Wawancara Narasumber

Nama Narasumber : Ahmad Fatoni Abdullah

Jabatan : Pengguna Jasa

Tanggal Wawancara : 19 Desember 2023

Peneliti : Selamat pagi pak, sebelumnya saya berterima kasih karena sudah meluangkan waktu untuk wawancara.

Bapak Ahmad : Selamat pagi, mas. Tentu, ada yang ingin didiskusikan?

Peneliti : Baik pak, saya ingin bertanya mengenai pelayanan penerbitan buku pelaut secara *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

Bapak Ahmad : Iya, boleh mas, silahkan

Peneliti : Siap pak, jadi menurut pak Ahmad, bagaimana pelayanan penerbitan buku pelaut yang diberikan KSOP Utama Tanjung Perak kepada para pengguna jasa?

Bapak Ahmad : Baik, pelayanan yang diberikan KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya sudah sangat jelas dan mudah untuk dipahami, sehingga kami para pengguna jasa dengan sangat mudah dalam melakukan *step by step* yang sudah diberikan untuk pembuatan buku pelaut

Peneliti : Baik pak, selanjutnya apakah ada kendala saat bapak melakukan permohonan penerbitan buku pelaut secara *online* melalui website?

- Bapak Ahmad : Untuk kendala saat melakukan permohonan melalui *website* itu terkadang server *error* dan tidak bisa diakses dan mungkin ada beberapa pelaut yang sudah berumur yang kurang bisa memahami sistem online seperti ini, jadi memerlukan bimbingan dan arahan dalam menggunakan sistem *websitenya*.
- Peneliti : Baik pak, apakah ada kendala lain yang bapak alami?
- Bapak Ahmad : Sejauh ini tidak ada, hanya kendala server *websitenya* yang mungkin sedang *down* dan dalam perbaikan
- Peneliti : Baik, lalu apa harapan bapak untuk menanggulangi kendala tersebut?
- Bapak Ahmad : Harapan kami para pengguna jasa adalah supaya pihak pusat dapat memperbaiki *error* pada *websitenya*
- Peneliti : Bagaimana harapan bapak untuk pelayanan di KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya kedepannya?
- Bapak Ahmad : Harapan kami selaku pengguna jasa agar lebih ramah dalam menjelaskan prosedur yang ada di KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya, sehingga pengguna jasa lebih nyaman dalam melakukan kegiatan disana
- Peneliti : Baik pak, terima kasih banyak bapak atas waktunya telah berkenan untuk melakukan wawancara dengan saya pak
- Bapak Ahmad : Siap, sama sama mas

LAMPIRAN 2

Foto Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya



LAMPIRAN 3

Foto Tempat Pelayanan Buku Pelaut, Gedung Pusat Pelayanan Satu Atap



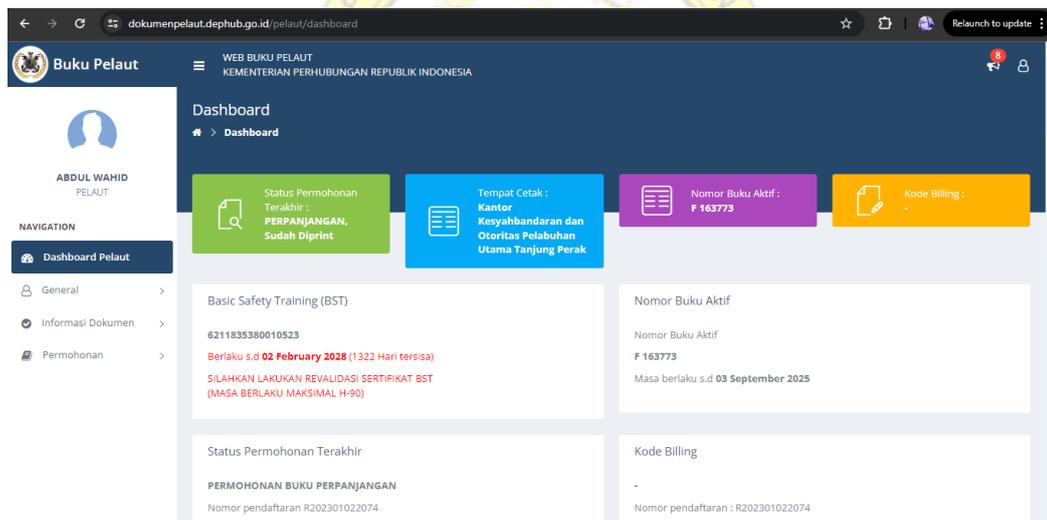
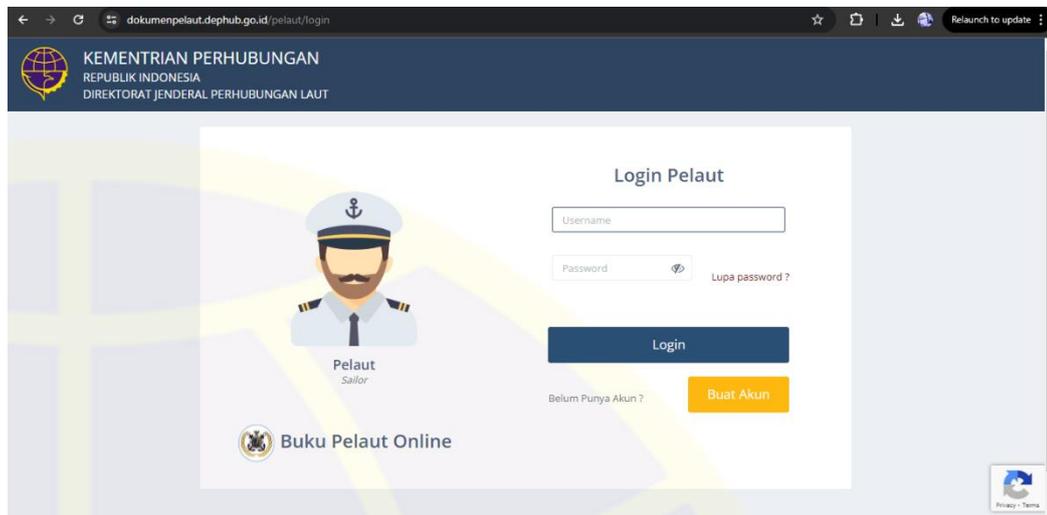
LAMPIRAN 4

Foto Pelayanan Buku Pelaut di Gedung Pusat Pelayanan Satu Atap



LAMPIRAN 5

Foto Website Akun Pelaut <https://dokumenpelaut.dephub.go.id/pelaut/login>



LAMPIRAN 6

Foto Surat Permohonan Penerbitan Buku Pelaut



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
**Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama
Tanjung Perak**

BUKU PELAUT ONLINE

website: <https://dokumenpelaut.dephub.go.id>

Permohonan Buku Pelaut

Tanggal : 28 AUG 2018

No Pendaftaran : R201808280276
Seafarer Code : 6211835380
Nama Lengkap : ABDUL WAHID

Print Bukti Pendaftaran ini dan tunjukkan pada petugas kami di :

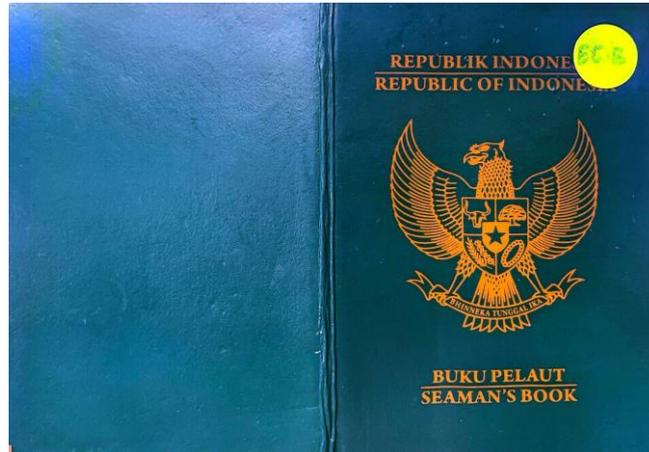
Lokasi : Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama
Tanjung Perak
Pada Hari : Kamis
Pukul : 08:00 s/d 14:00
Tanggal : 30 AUG 2018 (2 hari setelah pendaftaran)

Harap Membawa Dokumen :

No.	Dokumen	Checklist	
		Pemohon	Petugas
1.	Surat pernyataan belum pernah memiliki BUKU PELAUT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	- Foto kopi sertifikat keahlian pelaut dan atau sertifikat keterampilan pelaut - Surat keterangan PRALA bagi TARUNA/I yang akan melaksanakan Praktek Kerja Laut - Dokumen asli sertifikat keahlian pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Surat keterangan sehat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Foto kopi AKTE KELAHIRAN / Surat Kenal Lahir / Kartu Tanda Penduduk (KTP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Pas foto ukuran 5x5 dan 3x4 masing-masing sebanyak 3 lembar, memakai baju putih polos lengan panjang berdasi hitam dengan latar belakang BIRU untuk bagian NAUTIKA (dek) dan MERAH untuk bagian TEKNIKA (mesin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LAMPIRAN 7

Foto Buku Pelaut



LAMPIRAN 8

Foto Sertifikat BST (*Basic Safety Training*)

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT		MINISTRY OF TRANSPORTATION OF THE REPUBLIC OF INDONESIA DIRECTORATE GENERAL OF SEA TRANSPORTATION
	SERTIFIKAT KETERAMPILAN CERTIFICATE OF PROFICIENCY		
	Nomor Seri / Serial No. CP4595067		Nomor Sertifikat / Certificate No. 6212114871010321
	Dengan ini dinyatakan bahwa <i>This is to certify that</i>		
	Nama : YUDANTAMA Name Tempat dan tanggal lahir : PATI, 19 March 2001 Place and date of birth		
	telah menyelesaikan pelatihan dan lulus evaluasi : <i>has completed approved training and passed the assessment of</i>		
	BASIC SAFETY TRAINING		
	yang dilaksanakan oleh : PIP Semarang <i>which has held by</i>		di : Semarang at : 15 March 2021 to 23 March 2021
	Sesuai ketentuan STCW 1978 beserta dengan amandemennya, Peraturan Section A -VII/1 STCW 2010 <i>in accordance with the provisions of STCW 1978 as amended, Regulation</i>		
	Section A -VII/1 STCW 2010		
	yang telah mendapat pengesahan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut selaku Administrasi. <i>which has been approved by the Directorate General of Sea Transportation as Administration.</i>		
		Semarang, 18 October 2021	
		An. Direktur Jenderal Perhubungan Laut O.b. Director General of Sea Transportation Ketua/Direktur/Kepala Principal/Director/Head	
Tandatangan Pemilik <i>Signature of the Holder</i>			
		PIP Semarang	Capt. DIAN WAHDIANA, M.M.
Sertifikat ini berlaku untuk 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan <i>This Certificate is valid for 5 (five) years commenced from the date of issuance</i>			

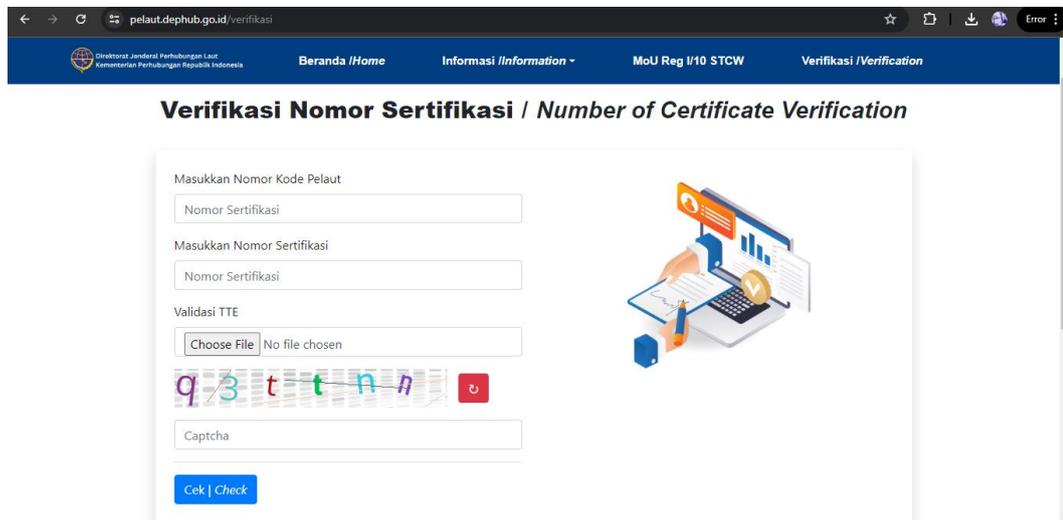
LAMPIRAN 9

Foto Wawancara Dengan Petugas Penerbitan Buku Pelaut



LAMPIRAN 10

Foto Website Pengecekan Nomor Sertifikat



The screenshot shows a web browser window with the URL `pelaut.dephub.go.id/verifikasi`. The page header includes the logo of the Directorate of Maritime Law Enforcement, the text "Beranda / Home", "Informasi / Information", "MoU Reg I/10 STCW", and "Verifikasi / Verification". The main heading is "Verifikasi Nomor Sertifikasi / Number of Certificate Verification".

The verification form contains the following fields and elements:

- A heading: "Masukkan Nomor Kode Pelaut"
- A text input field labeled "Nomor Sertifikasi".
- A heading: "Masukkan Nomor Sertifikasi"
- A text input field labeled "Nomor Sertifikasi".
- A heading: "Validasi TTE"
- A file upload button labeled "Choose File" with the text "No file chosen".
- A captcha image showing the characters "q 3 t t n n".
- A text input field labeled "Captcha".
- A blue button labeled "Cek | Check".

An illustration of a person using a laptop with a bar chart and a calculator is positioned to the right of the form fields.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Naufal Hakim Wikupranata
2. NIT : 572011337509 K
3. Tempat/Tanggal lahir : Ngawi, 26 Juli 2002
4. Jenis kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Dr. Wahidin, Perumahan Sragendok No. 07,
RT 16, RW 06, Sragen Wetan, Sragen
7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Budi Wibowo
 - b. Ibu : Indah Kusumawati
8. Riwayat pendidikan
 - a. SD N 1 Bendungan : 2008 – 2014
 - b. SMP N 1 Karangmalang : 2014 – 2017
 - c. SMA N 1 Sragen : 2017 – 2020
 - d. PIP Semarang : 2020 – sekarang
9. Pengalaman Prada

Perusahaan	: PT. Pelindo Panjang, Lampung
Instansi	: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya