

KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP) KELAS IV BAGANSIPIPI

Mursalin¹, Meyzi Heriyanto², Febri Yuliani³

^{1,2,3}Universitas Riau

Pekanbaru, Indonesia

¹Ksop.mursalin@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out how the performance of public services at the harbor and port authority offices (KSOP class IV Bagansiapiapi. And what are the factors that affect the performance of public services at the harbor and port authority office (KSOP) class IV Bagansiapiapi. The data analysis used is descriptive qualitative analysis recommended by Miles and Huberman (1992), namely: Data Reduction, Data Presentation, and Conclusions and Verification of Results. Data collection techniques with observation, interviews (structured and in-depth with informants), and documentation. The results of the research show that the Performance of Public Service Performance at the Port Authority and Class IV Bagansiapiapi Port Authority has been carried out as it should. of the 14 (fourteen) indicators used according to Moeheriono (2012:163), namely, there are 13 (thirteen) indicators that are good (as it should be) but there is one indicator that is not good, namely the Environmental Comfort indicator, this is related to the availability of facilities the existing facilities in the working area of the Port Authority (KSOP) Class IV Bagansiapiapi office, namely Haling Island, Sinaboy and BuluHala. And the factors that affect the performance of public services at the Port Authority Port Authority Office (KSOP) class IV Bagansiapiapi are on the Individual Factor, namely Ability and Expertise, on the Psychological Factor is the Attitude, Personality and Learning and Motivation factor while the Organizational Factor is Resources, Leadership and Awards

Keyword: Public Organization, Service, Performance

PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari organisasi pemerintah yang melayani masyarakat atau agen pelayaran swasta, maka Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat pengguna layanan termasuk Perusahaan Angkutan Laut Swasta (Agen) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga Agen tersebut akan lebih nyaman dalam memanfaatkan jasa di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas

Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi. Untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat termasuk agen pelayaran swasta maka Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi sebagai salah satu instansi publik harus senantiasa melakukan berbagai kebijakan yang dapat memberi pelayanan yang prima dan berkualitas .bahwa semua warga boleh mengurus sendiri surat-surat kapal di KSOP tanpa harus melalui agen. Hal ini jelas

diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 8 Tahun 2013 Pasal 11 ayat (1) bahwa, permohonan pengukuran kapal diajukan oleh pemilik kapal atau yang dikuasakan. Biaya pengukuran pun telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan KSOP.

Penyelenggaraan transportasi laut nasional yang efektif, efisien dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah sebagai infrastruktur dan tulang punggung kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan visi yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mutlak untuk diwujudkan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 189 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, Direktorat Jenderal memiliki tugas untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidangnya, dengan menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan kementerian, pelaksanaan kegiatan kementerian, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan evaluasi serta pelaksanaan administrasi di bidangnya.

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tanggal 01 juni 2012, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas IV Bagansiapiapi mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Laut, keamanan dan keselamatan di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut. Dalam melaksanakan tugas pokok diatas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi secara garis besar organisasinya berpedoman kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 135 Tahun 2015, Dalam menjalankan tugas operasional/teknis perkapalan dan keperlautan adalah pedoman kepada ketentuan/peraturan yang ada yaitu Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran serta PP no 76 2018 tentang tata kerja KSOP. Disamping pedoman kepada UU No. 17 tahun 2008 tersebut diatas dalam melaksanakan tugas pemerintah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi berpedoman juga pada peraturan-peraturan / ketentuan- ketentuan implementasi dari UU No. 25 tahun 2009. Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi sifatnya memberikan pelayanan jasa, kepada masyarakat khususnya masyarakat maritime.

Pentingnya masalah keselamatan dan keamanan serta keseluruhan kegiatan dalam pelayaran angkutan laut merupakan

tanggung jawab dalam kepelabuhanan, sebab salah satu persoalan terbesar dalam kecelakaan kapal dalam pelayaran adalah persoalan kemampuan dan keahlian seseorang menjalankan tugas kesyahbandarannya baik dalam melaksanakan keseluruhan tugas dalam pelabuhan serta dalam melakukan kerjasama ataupun hubungan dengan badan usaha lain yang bertugas untuk melakukan pengawasan dalam perkapalan maupun pelayaran itu sendiri. Tugas dan tanggung jawab seorang syahbandar sangatlah penting dalam memberikan surat kelaiklautan kapal, ijin berlayar, keselamatandan keamanan, serta seluruh kegiatan pelayaran angkutan laut.

Sekalipun telah ada peraturan yang mengatur tentang peran seorang syahbandar dalam mengeluarkan surat persetujuan berlayar, tidak jarang juga ditemui beberapa kecelakaan transportasi laut yang disebabkan oleh kelalaian seorang syahbandar dalam menjalankan tugas kesyahbandarannya, yaitu dengan memberikan ijin pelayaran dan surat kelaiklautan kapal kepada kapal yang tidak layak untuk berlayar hal ini tentunya tidak lepas dari lingkup kerja pelayanan dari Kesyahbandaran itu sendiri

Surat Edaran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pengendalian

dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Dalam Surat Edaran, tersebut Menteri Perhubungan RI memerintahkan agar unit kerja baik di tingkat pusat maupun di daerah melakukan pemberian informasi pelayanan termasuk jenis pelayanan dan tarif secara transparan, jelas dan akurat, serta melakukan pengembangan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi.

Perihal standar pelayanan dimaksud ditegaskan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Khusus Bab II huruf B angka 5, yang menjelaskan bahwa standar pelayanan (di lingkungan Kementrian Perhubungan) dilakukan dengan memperhatikan Prinsip Transparansi yakni standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Perihal tarif yang dikenakan untuk penyediaan dan pelayanan jasa yang terdapat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016

tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Didasari akan semua aturan yang sudah ditetapkan KSOP Kelas IV

Bagansiapiapi telah melakukan Pelayanan sebagaimana mestinya .Pelayanan yang diberikan oleh KSOP kelas IV Bagansiapiapi kepada masyarakat sesuai jenis pelayanan yang ada dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1. Jenis Pelayanan,waktu dan tarif pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi

No	NAMA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN	BIAYA/TARIF	KETERANGAN
1	Jasa Kapal	± 20 Menit Untuk Setiap Permohonan	1. Rp. 79 dikali GT 2. Rp. 1.254 dikali GT	Berdasarkan PP 15 Tahun 2016 1.Kapal Dalam Negeri
2	Jasa Barang	± 20 Menit Untuk Setiap Permohonan	1. Rp. 5.50 dikali per ton per m ³ Barang antar Pelabuhan Dalam Negeri 2. Rp. 1.100 dikali per ton per m ³ Barang Ekspor Impor	2.Kapal Luar Negeri
3	Jasa Kepelabuhanan Lainnya	5 Tabun	Rp. 2.500 dikali per m ² per tabun	
4	Jasa Ke navigasian	± 35 Menit untuk Setiap Permohonan	1. Rp. 250 dikali GT untuk 2. Rp. 0,034 dikali GT Kurs Dolar	
5	Jasa Perkapalan Dan Kepelautan	2 (dua) Hari	Rp. 25.000 penerbitan Sertifikat Kapal ≥GT ?	
6	Kedatangan Kapal	± 20 menit untuk setiap permohonan	Nihil	
7	Keberangkatan Kapal	± 70 Menit	Nihil	
8.	Peretujuan Olah Gerak Kapal	40 Menit	Nihil	
9	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut (Pkl)	30 Menit	Nihil	
10	Pengesahan Penyijilan Awak Kapal	30 Menit	Nihil	
11	Perpanjangan Buku Pelaut	30 Menit	Rp. 10.000 Perpanjangan Buku Pelaut	
12	Pengesahan Jurnal Kapal	30 Menit	Rp.100.000 ,Pengesahan Jurnal Kapal	

Sumber : KSOP Kelas IV Bagansiapiapi,2020

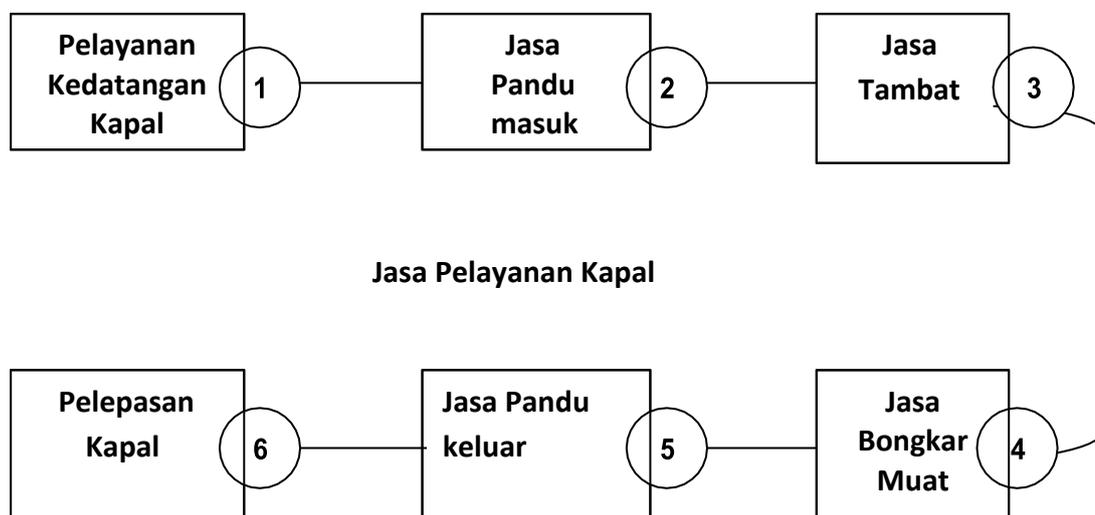
Berdasarkan dari table 1. terlihat bahwa rata-rata waktu pelayanan persurat permohonan sesuai standar pelayanan yang sudah ditentukan ± 20 s/d ± 35. Namun,

faktanya ada peneliti temukan warga masyarakat yang melakukan pelayanan jasa barang waktu pelayanan penyelesaiannya ±

2 jam namun beliau tidak menjelaskan kenapa penyebab itu terjadi.

pelayanannya dapat dilihat seperti pada gambar berikut ini :

Salah satu contoh Terkait Alur pelayanan Kkedatangan kapal,alur



Gambar 1. Alur Pelayanan

Dari sisi pelayanan Kunjungan Kapal, setiap bulan selalu ada kunjungan kapal ke Bagansiapiapi, dengan jumlah ratusan kapal mulai dari GT 3667 sampai dengan GT 10.042, dalam hal ini KSOP kelas IV telah memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun agen terkait kunjungan kapal tersebut, untuk melihat jumlah kunjungan kapal selama tiga tahun terakhir terlihat bahwa .kunjungan kapal rata- rata dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami kenaikan namun dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan ,walaupun pada bulan mei ,juni dan juli sebenarnya tidak terjadi kenaikan sama sekali karena dari tahun 2017 ke tahun 2018

dan ke tahun 2019 kunjungan semakin menurun. Bahkan pada desember 2019 jumlah kunjungan kapal yang paling sedikit periode 2017-2019 sebanyak 212 kapal, terkait dengan tarif, GT Kapal dari tahun 2017 ke tahun 2018 dan tahun 2019 semakin kecil maka tentunya akan berpengaruh terhadap besaran PNPB yang akan diterima.

Selain kunjungan Kapal, KSOP kelas IV Bagansiapiapi juga melayani hal terkait bongkar muat .data Bongkar muat terhitung 3(tiga) tahun terakhir dapat dilihat bahwa total bongkar thn 2017 sebesar 9622,04 ton/m3 rata- rata sebesar 802 ton/m3 sedangkan total bongkar tahun 2018

sebesar 8727,56 ton/m³ dan rata-rata pertahun sebesar 727 ton/m³ dan total bongkar tahun 2019 sebesar 2279,98ton/m³ dengan rata-rata pertahun sebesar 190 ton/m³.Terjadi penurunan sebesar 9,29% dari tahun 2017 ketahun 2018 dan dari tahun 2018 ke tahun 2019 juga terjadi penurunan lebih besar yakni sebesar 73,87 %.Pada kegiatan Muat total pada tahun 2017 sebesar 7510,33 rata-rata 626 ton/m³ per tahun, total muat tahun 2018 sebesar 7965,22ton/m³, rata-rata sebesar 664 ton/m³ sedangkan total tahun 2019 sebesar 1413,04 ton/m³ dan rata-rata 118 ton/m³.Kegiatn muat terjadi kenaikan dari tahun 2017 ke tahun 2018 namun terjadi penurunan drastis pada tahun 2019.Selisih bongkar muat sebesar 21,94 % pada tahun 2017,seandainya selisih bongkar muat untuk tahun 2018 sebesar 8,73 % dan tahun 2019 sebesar 38,02%.

Berdasarkan observasi peneliti sepanjang bulan desember 2020 sampai dengan bulan januari 2021, selain masalah menurunnya kunjungan kapal masalah bongkar muat diatas bahwa Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi .masih memiliki beberapa kendala, seperti permasalahan yang timbul secara Intern dalam rangka pemberian pelayanan kepada para pemakai jasa, segi operasional seperti kurangnya sarana dan Prasarana yang ada pada

wilayah Kerja Pulau haling ,Sinaboy maupun Buluhala.

Kapal Patroli Bandar yang ada berupa Speed Boat yang kondisinya rusak dan tidak mampu mengharungi medan bergelombang apalagi tanpabantuan SAR. Masalah bangunan Kantor Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Wilayah Kerja Pulau Halang yang saat ini kondisinya buruk dan harus direnovasi. serta kualitas sumber daya manusia yang belum efektif terlihat dari masih kurangnya Tingkat pendidikan para Pegawai yang ada di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi. Didasari semua fenomena di atas, maka penulis menganalisis permasalahan tersebut dengan judul: “*Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas V Bagansiapiapi*”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, menurut (Creswell, 2016), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang-oleh sejumlah individu atau sekelompok orang di anggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melihatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan

pertanyaan-pertanyaan atau prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran yang cermat terhadap fenomena-fenomena sosial dengan cara memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan atau fakta di lapangan mengenai Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi.

Peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui tentang permasalahan penelitian dari pihak pemberi pelayanan yaitu; Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi, Kepala Wilker Pulau Halang Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi, Petugas Tata Tertib Bandar Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi, dan Petugas Tata Usaha Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi. Kemudian yang menjadi informan juga masyarakat yang menerima pelayanan. Yang peneliti jadikan informan adalah karyawan PT.Suka Maju Makmutr, karyawan PT.Peltra Laut Tenang dan karyawani PT.Pantai Timur. dan Pemilik kapal. Teknik penentuan informan yang dilakukan untuk masyarakat penerima pelayanan adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, “teknik

purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2010:300). Sedangkan analisis yang digunakan adalah menurut miles dan huberman (1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa hari demi hari kinerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif/kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran. Dalam penilaian kinerja pelayanan publik pemerintah telah menyusun alat ukur untuk pelayanan publik yakni Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan dalam Moehariono (2012:163), terdapat 14 indikator kinerja organisasi publik, yaitu; Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan Petugas, Kewajaran biayapelayanan, Kepastian biayapelayanan,

Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

Pelayanan yang paling banyak diberikan adalah pelayanan , Pemberian Izin Khusus Kapal berlayar ,namun untuk Pemberian Sertifikat ,di dominasi oleh Pemberian Sertifikat Kelayakan dan pengawakan kapal Penangkap Ikan \geq GT.7 sebesar 108 kapal, sedangkan untuk Pemberian/Pengeluaran Surat Kebangsaan kapal, Pas Penangkapan Ikan sebesar 119 kapal. Ini juga memperlihatkan bahwa banyaknya kapal penangkap ikan di Bagansiapiapi.

Terjadi juga penambahan jumlah kapal masyarakat yang dilihat dari adanya pengurusan mengenai Pengukuran Kapal Kayu \geq GT.7 s/d 34 GT, sebanyak 70 kapal .Sedangkan Pemberian Sertifikat Keselamatan Kapal barang \leq GT.7 yang paling sedikit sepanjang tahun 2020 hanya sebanyak 2 (dua) kapal,

Pelayanan yang diberikan oleh kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas IV Bagansiapiapi selain pada bagian Petugas Status Hukum dan Sertifikat Kapal juga ada pelayanan lainnya yaitu pelayanan pada bagian petugas Keselamatan Berlayar ,Penjagaan dan Patroli serta Pelayanan pada bagian Petugas Petugas Lalu Lintas Angkutan Laut (LALA) dan usaha Kepelabuhanan .

Adapun Jumlah dan jenis Pelayanan pada bagian petugas Keselamatan Berlayar ,Penjagaan dan Patroli pada tahun 2020 dapat dilihat bahwa pada pelayanan Bongkar muat , besarnya muat jauh lebih kecil dibandingkan Bongkar hanya sebesar 25,56% sedangkan jumlah turun naik Penumpang yang berangkat lebih banyak dari yang datang sebesar 12 ,12 % sedangkan BBM hanya bongkar tidak ada dan Kayu hanya muat tidak ada Bongkar ini terlihat bahwa dalam artian BBM digunakann untuk Masyarakat di Bagansiapiapi sedangkan tentang muat Kayu ,merupakan usaha Masyarakat yang akan dibawa kesuatu tempat.

Selanjutnya seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Pelayanan lainnya yang diberikan Kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi adalah Pelayanan Petugas Lalu Lintas Angkutan Laut dan usaha Kepelabuhanan, Pada dasarnya Pelayanan yang ada, tidak jauh berbeda dengan Pelayanan pada Petugas lainnya, Adapun jumlah Pelayanan dapat dilihat bahwa Jumlah Bongkar Muat sama jumlahnya dengan Pelayanan Bongkar Muat pada pelayanan Petugas Petugas Keselamatan Berlayar ,Penjagaan dan Patroli namun yang membedakan adalah Pelayanan Jumlah kunjungan Kapal dengan Pas Besar maupun Pas kecil dengan prosentase kedatangan dan keberangkatan sama yaitu 100%.

Sesuai dengan Tujuan Penelitian untuk mengetahui Kinerja Pelayanan yang telah KSOP kelas IV Bagansiapiapi berikan kepada pengguna layanan di Bagansiapiapi maka akan dijelaskan tentang bagaimana pelaksanaan dari pelayanan yang diberikan oleh KSOP kelas IV Bagansiapiapi berdasarkan 14 (empat belas) indikator tersebut sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dalam pemberian maupun penerimaan Pelayanan . Prosedur adalah tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 adalah Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam melakukan pelayanan pada umumnya banyak masyarakat yang mengeluh terkait ,prosedur yang berbelit belit. terkait kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan(alur pelayanan yang tidak berbelit- belit), padahal aturan sudah ada yang mengharuskan bagaimana alur pelayanan seharusnya diterapkan.Pada Kantor KSOP

kelas IV Bagansiapiapi semua pelayanan telah memiliki Prosedur masing- masing dan prosedur tersebut di sampaikan pada setiap pengguna layanan oleh Petugas layanan.

Alur pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi pada semua pelayanan tidak ada yang berbelit- belit mudah dipahami oleh semua pengguna layanan dan semua Prosedur Pelayanan seperti pelayanan Penerbitan sertifikasi kapal. Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal, Surat persetujuan Berlayar, Penerbitan surat Persetujuan sandar kapal, pengurusan Izin Bonkar muat dan dipajang pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi.

Pada saat mengurus Pelayanan keberangkatan kapal, Petugas Lalu Lintas Angkutan Laut yang memberi pelayanan menjelaskan bagaimana alur pengurusan nya kepada pengguna layanan dengan jelas bahwa pertama harus mengajukan Surat Permohonan Persetujuan berlayar kepada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi dilengkapi dengan persyaratan lainnya yang sudah ditentukan dan disampaikan kepada pengguna Layanan untuk diverifikasi selambat lambatnya sebelum kapal berangkat dari pelabuhan Bagansiapiapi dan didinding ruamgan pelayanan juga terpajang tentang Prosedur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Setiap penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan salah satunya adalah Persyaratan Pelayanan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, Persyaratan Pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi.

Persyaratan untuk semua pelayanan juga diinformasikan pada papan pengumuman yang ada. Terkait tentang Persyaratan Pelayanan pada kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi Peneliti coba mendapatkan informasi dari Kepala kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi “Persyaratan pelayanan wajib dipenuhi terlebih dahulu oleh setiap pengguna layanan, baru selanjutnya ditindak lanjuti dan Saya sudah mengintruksikan kepada semua petugas yang memberikan pelayanan agar betul-betul memeriksa setiap persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan Administrasinya, sesuai dengan Jenis pelayanan dibutuhkan karena permasalahan bisa saja bermula dari

masalah persyaratan yang tidak dengan teliti diperiksa sehingga dapat berdampak menjadi sesuatu hal yang fatal nantinya Saya tidak ingin sampai itu terjadi” (Wawancara, 02 April 2021, Bapak Syafrizal, SE.MH)

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab) dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan Semua petugas yang bertugas memberikan pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi memiliki kejelasan status sebagai petugas KSOP Kelas IV Bagansiapiapi yang memberikan pelayanan yang meliputi nama, jabatan dan kewenangan serta tanggungjawabnya.

4. Kedisiplinan Petugas

Disiplin dapat diartikan sebagai keputusan terhadap peraturan atau tunduk pada pengawasan atau pengendalian. Disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai. Dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan Petugas adalah bagaimana Petugas mampu menerapkan sikap kesediaan dan kerelaan untuk mematuhi dan mantaati norma-norma peraturan yang ada dalam kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi dan yang berlaku

disekitarnya dan sesuatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku, petugas selalu hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tanggal 01 juni 2012, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Bagansiapiapi mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Laut, jadi jelas semua Petugas harus bertanggung jawab atas pekerjaannya tanpa terkecuali Petugas yang memberi pelayanan,terkait bagaimana TanggungJawab Petugas.

Pelayanan pada Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi petugas pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi paham akan tanggungjawab mereka dalam memberikan pelayanan ,mereka mampu menyelesaikan pelayanan dengan Tepat, dan pimpinan selalu mengingatkan betapa pentingnya tanggungjawab dalam memberikan layanan, karena ini terkait dengan hak pengguna layanan tersebut,dan Petugas harus siap dengan segala konsekuensi atau akibat dari .Pelayanan yang diberikan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.Kemampuan yang menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Skills juga merupakan kapabilitas seseorang yang secara fungsional dapat efektif atau tidak efektif dalaam situasi pekerjaan.

Menurut salah satu wawancara dengan pengguna layanan yang mengurus Sertifikat Keselamatan Kapal Barang tentang kemampuan petugas Pelayanan kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang saya tanyakan, maupu menjelaskan dengan baik. Terampil dalam memberikan layanan serta mampu menggunakan perangkat tekonologi seperti Komputer. Menurut informasi dari Kepala kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi Pada dasarnya masing-masing Petugas atau pegawai sudah memilki kemapuan atau memilki ilmu dalam menjalankan tugas dan fungsinya ,selain hal tersbut setiap petugas sudah diikutkan Diklat sesuai dengan yang mereka butuhkan demi untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja atau

memberikan pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi, walaupun diakui beliau bahwa secara umum tingkat Pendidikan Pegawai atau Petugas masih kurang atau belum maksimal karena apabila dilihat dari tingkat Pendidikan Strata S2 baru saya sendiri, dan yang sedang mengikuti S2, ada satu orang yang lainnya, lebih didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat, namun dalam memberikan pelayanan, selaludapat menyelesaikan semua pelayanan sebagaimana mestinya karena menurut Saya bahwa kemampuan dari seorang pegawai dapat dimiliki tidak hanya melalui pendidikan Formal saja sehingga Petugas pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi tetap mampu dalam memberikan pelayanan.

7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terkait azas Pelayanan publik dalam ketentuan pasal 4 yaitu: pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa. Bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu hal yang harus dilaksanakan Oleh Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan diberikan harus cepat, kesesuaian target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana Kecepatan Pelayanan di kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi Peneliti coba tanyakan kepada pengguna layanan, yang mengurus laporan Kedatangan Kapal, beliau mengatakan “*Saya mengurus laopran kedatangan kapal KN S.28060..saya sudah melengkapi semua persyaratan yang sudah ditentukan waktu yang diperlukan selama 80 menit saya rasa lumayan cepat karena berdasarkan standar waktu pelayanannya \pm 70 menit .dan dalam Penanganan keluhan yang kami sampaikan juga cepat serta belum ada terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan”.* (Wawancara, **03.April 2021, Bapak Rudi, PT Suka Maju Makmur**)

Terkait Kecepatan Pelayanan ini Peneliti juga mencoba menanyakan kepada pengguna layanan lainnya. yaitu yang melakukan pengurusan Pelayanan Sertifikat Keselamatan kapal \geq GT.7, beliau juga mengatakan bahwa:

“Petugas Pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi dalam memberikan Pelayanan Sertifikat Keselamatan kapal \geq GT.7, cukup cepat sesuai dengan waktu yang disampaikan yaitu 2 (dua) hari, mulai dari mrespon apa yang Saya ingin tanyakan sampai dengan penyelesaian’ ian pelayanan dengan tepat

tanpa kesalahan.” (Wawancara, 08 April 2021, Bapak Ruslan, PT. Pantai Timur)

Berdasarkan uraian diatas maka dapat peneliti katakan bahwa Petugas Pelayanan sudah melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan dengan cepat sesuai Standar pelayanan, walaupun Peneliti tidak coba menanyakan hal ini kepada pihak petugas KSOP sebagai pemberi layanan, karena dari dua informasi pengguna layanan tersebut keduanya menyatakan tentang kecepatan pelayanan yang ada, Peneliti juga meyakini hal tersebut berdasarkan fakta dilapangan, sehingga dapat juga dikatakan bahwa Kinerja Pelayanan publik dari indikator Kecepatan Pelayanan padakantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana mestinya.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pengurusan Penerbitan Sertifikat Keselamatan berlayar kapal \geq GT.7 oleh Petugas pelayanan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik tidak diskriminasi melayani sesuai hak pengguna layanan, walaupun sedang ada juga pengguna lain yang mengurus Penerbitan Sertifikat keselamatan kapal \leq GT.7 petugas tetap mengedepankan antrian, bukan karena Sertifikat yang diurus berbayar, sedangkan Sertifikat keselamatan kapal \leq GT.7 tidak berbayar atau tidak dikenakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Keberhasilan kinerja pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh Sikap Petugas pelayanan apabila petugas kurang sopan dan tidak ramah, jelas pengguna layanan tidak nyaman dan dengan petugas yang sopan dan ramah tentunya akan memudahkan proses Pelayanan.

Demi memperoleh informasi terkait Kesopanan dan Keramahan Petugas. Peneliti coba menanyakan kepada pengguna layanan yang mengurus Penerbitan Pas Kecil kapal \leq GT.7, Beliau meagatakan bahwa : “Petugas Pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi cukup ramah, saat saya pertama kali datang saya disambut dengan sapaan diiringi senyum., itu sangat menyenangkan bagi saaya. Dan saya lihat Petugas yang memberikan pelayanan tersebut juga menghormati dan menghargai siapa saja yang melakukan pelayanan disana”

(Wawancara, 08, April 2021 Bapak Indra Pemilik Kapal)

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Sehubungan dengan Kewajaran Biaya Pelayanan dilingkungan, KSOP Kelas IV Bagansiapapii, Peneliti akan mendapatkan informasi mengenai hal tersebut dengan menanyakan kepada beberapa pengguna layanan yang melakukan pelayanan disana

,pertama menanyakan kepada pengguna layanan yang mengurus Sertifikat Kapal \geq GT.7 Beliau menjelaskan : *“Biaya Penerbitan Sertifikat Kapal yang saya urus sebesar Rp.25.000,- (Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) biayanya murah ,masih terjangkau ,memang kalau ditanya pingin gratis ,ya tentunya tidak ada yang menolak. tapi saya menyadari pembayaran tersebut kan memang untuk disetor ke Negara (PNBP) serta pembayaran atau biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diinginkan”* (Wawancara,05 April 2021,Bapak Nasri, PT .Peltra Laut Tenang).

Kemudian Peneliti coba menanyakan kepada pengguna layanan yang sedang mengurus Pelayanan Bongkar Muat Beliau juga mengatakan bahwa : *“ Besarnya Biaya yang harus di bayarkan dalam mengurus Bongkar Muat adalah sebesar Rp.550,- dikali perton perM2 ,karena Bongkar Muat barang antar pelabuhan dalam negeri namun kalau barang ekspor tentunya lebih mahal lagi menurut saya masih wajar tarif segitu karena .Biaya produk pelayanan yang saya keluarkan atau bayarkan , berimbang dengan hasil pelayanan yang saya dapatkan”* (waktu Wawancara, 05 April 2021,Bapak Nasri, PT .Peltra Laut Tenang)

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan pada Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi semua telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah no. 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif . Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan Pembayaran atas Biaya untuk tiap Pelayanan dilakukan melalui Kantor Pos atau Bank Semua biaya pelayanan serta besarnya diinformasikan kepada semua penerima layanan serta setiap pembayaran dilengkapi dengan bukti pembayaran baik berupa bukti transfer ataupun kwitansi dari kantor KSOP sebagai pemberi Pelayanan.

Dengan sistem seperti ini diharapkan dapat menghindari pungutan liar (Pungli). Pungli tidak hanya berdampak pada kualitas Pelayanan Publik namun juga akan merusak kepercayaan publik atau pengguna layanan pada pemberi pelayanan. Terkait dengan kepastian Biaya pelayanan pada Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi, Peneliti coba memperoleh informasi dengan menanyakan kepada pihak pengguna layanan yang mengurus Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi, Beliau mengatakan bahwa : *“Saya diberi penjelasan oleh petugas pelayanan yang ada pada kantor KSOP bahwa besarnya tarif biaya yang akan saya bayarkan sudah ditentukan berdasarkan Peraturan yang ada.beliau*

memperlihatkan aturannya dan apa saja biaya secara detail disampikan”(Wawancara, 05 April 2021, Bapak Nasri, PT.Peltra Laut Tenang).

Dan informasi dari pengguna layanan lainnya yang mengurus Jasa Labuh Peneliti coba tanyakan tentang Kepastian Biaya Pelayanan Beliau menjelaskan secara detail sebagai berikut : “Biaya yang kami bayarkan cukup jelas perhitungannya ,sesuai dengan tarif yang ada setelah kami pengguna layanan melengkapi berkas Perohonan,Petugas KSOP sebagai pemberi layanan akan mengevaluasi Berita Acara yang kami buat,maka petugas KSOP akan membuat Nota Tagihan Jasa Labuh, dalam bentuk pencetakan Kode Billing yang akan kami bayarkan ke Bank,kemudian bukti pembayaran dari Bank tersebut diserahkan ke loket pelayanan KSOP Kelas IV Bagansiapiapi untuk divalidasi Lunas, dan bukti setor Lunas tersebut sebagai pegangan Kami ,dan akan diserahkan kepada seksi Lalu Lintas Angkutan Laut saat Clearance Out” (Wawancara,05 April 2021,Bapak Nasri, PT .Peltra Laut Tenang)

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dalam artian Waktu Pelayanan mengikuti jam Kerja sesuai denganketentuanyang

berlaku dilingkungan Kementrian Perhubungan.Namun saat ini dengan adanya masalah Covid 19 terjadi perubahan jadwal kerja Aparatur Sipil Negara (ASN)hal ini dalam rangka merespon dan mencegah penularan Covid-19, oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Sistem kerja baru itu dibagi berdasarkan kategori zonasi risiko kabupaten atau kota.

Rincian aturan baru sistem kerja PNS di era new normal,jumlah Pegawai di Kantor Dibatasi. WFO di zona berkategori tidak beresiko Covid- 19 ialah 100 persen. Sementara untuk instansi pemerintah yang berada di lingkungan wilayah beresiko rendah diatur bahwa jumlah PNS yang dapat melaksanakan WFO maksimal 75 persen. Sisanya harus tetap masuk kerja seperti biasa.Kategori berikutnya ialah pegawai yang bekerja di wilayah berkategori risiko sedang. Jumlah PNS yang diwajibkan masuk kantor paling banyak 50 persen. Terakhir adalah kantor instansi pemerintah yang berada di wilayah beresiko tinggi. Jumlah pegawai yang diwajibkan masuk sebanyak 25 persen.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan dalam melakukan Pelayanan pada Kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi Peneliti coba memperoleh informasi dari beberapa orang Pengguna layanan yang pertama Peneliti

coba menanyakan kepada pengguna layanan salah satu warga masyarakat sebagai Pemilik kapal .Beliau mengatakan :
“*Saya sebagai masyarakat sebagai Pengguna layanan tentunya berharap dalam melakukan pelayanan mendapatkan kenyamanan ,saat Saya di Pulau halang belum berapa nyaman ini dikarenakan kurangnya Sarana dan Prasarana yang ada,yang Jelas dari keberadaan Bangunan kantornya saja kurang memadai ,saya berusaha untuk memahami karena berada di pelosok,tapi tidak bisa dijadikan alasan untuk tidak memperhatikan keberadaan sarana dan Prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan Karena tidak bisa dipungkiri bahwa saya atau siapapun pengguna layanan pasti merasakan Kenyamanan Lingkungan dalam melakukan Pelayanan apabila dilengkapi fasilitas yang memadai ,minimal sesuai dengan Standar Pelayanan Publik”.* (Wawancara, **08, April 2021 Bapak Indra, Pemilik Kapal**)

Kemudian Saya coba menanyakan kepada Pengguna layanan yang sedang mengurus sertifikat keselamatan kapal ,bagaimana tentang Kenyamanan lingkungan dalam melakukan pelayanan pada Kantor KSOP kelas IV Bagansiapiapi,beliau mengatakan:
“*Menurut Saya dalam melakukan Pelayanan terkait Kenyamanan*

Lingkungan..biasa aja,kelengkapan Sarana dan Prasarana harus lebih diperhatikan lagi agar bisa lebih nyaman dalam melakukan pelayanan”. (Wawancara,**08 April 2021 ,Bapak Ruslan ,PT.Pantai Timur**).

Berdasarkan dari informasi dua pengguna layanan menyatakan tentang masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga masalah Kenyamanan Lingkungan masih dipermasalahkan oleh Pengguna Layanan, sehubungan dengan itu untuk mendapatkan Informasi yang lebih valid Peneliti coba menanyakan langsung kepada Kepala Wilayah kerja Pulau Halang Kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi tentang keberadaan Sarana dan Prasarana tersebut,Beliau menjelaskan bahwa : “*Pada masing-masing Wilayah Kerja memang masih terdapat keterbatasan fasilitas Sarana dan Prasarana terutamanya wilayah kerja Bulu Hala Bangunan Kantor masih belum memiliki Kantor mandiri,se sedangkan pada Wilayah Kerja Pulau Halang dan Sinaboy Bangunan Kantor sudah buruk perlu di Renovasi ,namun kami sebagai pihak pemberi layanan akan tetap berusaha memberikan Pelayanan yang baik dimana tetap tersedia Ruang tunggu pelayanan dan Tersedianya toilet yang bersih bagi penerima pelayanan”.* (Wawancara **10 April 2021, Bapak Khairul Mubarak, Ka.Wilker**).

14. Keamanan Pelayanan

Peneliti coba menanyakan kepada pengguna layanan yang mengurus Jasa pelayanan Bongkar Muat karena menurut Peneliti Pada, layanan Bongkar Muat riskan terjadinya Pungli atau lainnya sehingga kemungkinan selalu ada masalah dalam Keamanan Pelayanan.

Pengguna mengatakan harus melengkapi persyaratan yaitu ; Surat penunjukan Kerja Bonkar Muat, Manifest kapal dan Bill of lading untuk Kegiatan Bongkar serta Shipping Instruction untuk kegiatan muat, setelah lengkap akan diverifikasi oleh Petugas Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut (LALA) sepanjang pengurusan pelayanan aman-aman saja tidak ada pungli situasi kondisi terkendali.

Berdasarkan dari informasi diatas terkait tentang Keamanan Pelaynan pada kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi cukup Aman dalam artian tidak ada permasalahan tekait Keamanan Pelayanan semua berjalan lancar terkendali seperti yang dsampaikan oleh beberapa Pengguna layanan dan juga oleh Kepala kantor KSOP Kelas IV Bagansiapiapi sebagai pemberi layanan, sehingga dapat Peneliti katakana bahwa Kinerja Pelayanan Publik dari indikator Keamanan Pelayanan sudah baik terlaksana sebagaimana mestinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi bahwa dapat Peneliti simpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi sudah terlaksana sebagaimana mestinya, dari 14 (empat belas) Indikator yang digunakan menurut Moeheriono (2012:163), yaitu: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayana, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan medapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan Petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan, Keamanan pelayanan. Ada 13 (tiga belas) indikator yang sudah baik (sebagaimana mestinya) namun ada satu indikator yaitu belum baik yaitu indikator Kenyamanan Lingkungan hal ini berhubungan dengan ketersediaan sarana parasarana yang ada pada Wilayah kerja kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi yaitu Pulau haling, Sinaboy dan Bulu Hala.

DAFTAR PUSTAKA

- Moehariono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP. Jakarta
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (*MIXED MITODS*), AlfaBeta, Bandung
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Administrasi, AlfaBeta, Bandung
- Undang-Undang No.17 tahun 2008 tentang Pelayanan. Undang- Undang no 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 76 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan.,
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 36 tahun 2010 ,Tentang Tufoksi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas
- Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan