

# KINERJA PELAYANAN PEMERIKSAAN KAPAL BERBENDERA INDONESIA OLEH MARINE INSPECTOR

**Euis Saribanon**  
STMT Trisakti  
stmt@indosat.net.id

**Reza Fauzi Jaya Sakti**  
STMT Trisakti  
reza.jayasakti@gmail.com

## ABSTRACT

*Tanjung Priok Harbormaster Office is a unit at the Sea General Directorate in the Ministry of Transportation. This unit has a task to carry out surveillance and law enforcement in shipping. To know the service performance of vessel inspection, the Public Satisfaction Index is used, due to PAN Ministerial Decree No. KEP-25 / M.PAN / 2/2004 on 24<sup>th</sup> February 2004 concerning on the Guidelines of Public Satisfaction Index in the Service Unit of the Government Agency. This study aims to analyze the service performance of Indonesian vessel inspection by the Marine Inspector to the level of Public Satisfaction Index at the Tanjung Priok Harbormaster Office Jakarta. The result of the study shows that 1 from 14 indicators measured is still not good, which is the accuracy of time in vessel inspection. This means that the organization has less competency in recruiting the Marine Inspectors or Marine Inspector Candidates. The organization also lacks of facilities and infrastructures to support the activities of vessel inspection, resulting the user dissatisfaction at the Tanjung Priok Harbormaster Office.*

**Keywords:** service performance, vessel inspection, Tanjung Priok Port

## PENDAHULUAN

Kapal sebagai sarana transportasi laut memiliki fungsi yang sangat penting dan memiliki nilai strategis dalam menunjang keberhasilan angkutan laut, dan sudah menjadi tugas dari Marine Inspector dari Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut untuk mengawasi, memeriksa, menguji agar kapal laik laut yang berkaitan dengan aspek keselamatan kapal dan keselamatan jiwa dilaut (*safety of life at sea*) untuk diberikan sertifikat-sertifikatnya setelah dilakukan pemeriksaan serta pengujian. Oleh sebab itu, dalam rangka keselamatan pelayaran, pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan laut yang telah memberikan kewenangan kepada Kantor Kesyahbandaraan di seluruh Indonesia, untuk melakukan pengujian dan

pemeriksaan terhadap persyaratan kelaiklautan kapal dan penerbitan sertifikat keselamatan kapal. Di pelabuhan Tanjung Priok, fungsi keselamatan kapal dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 34 Tahun 2012. Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dalam melakukan fungsi pengawasan, pemeriksaan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, dilaksanakan oleh Bidang Status Hukum dan Sertifikasi Kapal. Dalam Melaksanakan pelayanan pemeriksaan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, dilaksanakan oleh marine inspector yang mempunyai tugas antara lain melakukan pemeriksaan nautis, teknis, radio, pengawasan dan pengujian alat pencegahan pencemaran,

dan serta penetapan status hukum kapal. Dalam hal Marine Inspector pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok kurang maksimal dalam melaksanakan fungsi pemeriksaan kapal, dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya kurangnya pendidikan dan pelatihan dalam bidang keselamatan pelayaran, kurangnya penerimaan pegawai yang memiliki keahlian bidang keselamatan pelayaran, banyaknya frekuensi kapal yang berlabuh di Pelabuhan Tanjung Priok, kurang maksimalnya pelayanan pemeriksaan kapal, kurangnya kesadaran keselamatan kapal dan jiwa di laut bagi pemilik kapal, dan hal-hal lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan pemeriksaan kapal berbendera Indonesia oleh Marine Inspector terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan pemeriksaan kapal berbendera Indonesia oleh Marine Inspector terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Jakarta. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dan kualitatif, dan instrumen

pencarian data menggunakan kuesioner. Data kuantitatif melalui kuesioner yang didapatkan tersebut, selanjutnya diberikan skor jawaban pada setiap pernyataan kuesioner. Dalam rangka mengetahui analisis kinerja pelayanan pemeriksaan kapal oleh *Marine Inspector* pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok terhadap pelayanan publik instansi pemerintah, maka digunakan alat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu salah satu produk peraturan pemerintah tentang palayan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayan publik instansi pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

|                  |   |                                                   |   |                |   |       |
|------------------|---|---------------------------------------------------|---|----------------|---|-------|
| Bobot nilai rata | = | $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$ | = | $\frac{1}{14}$ | = | 0.071 |
|------------------|---|---------------------------------------------------|---|----------------|---|-------|

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

|     |   |                                                                                     |   |                  |
|-----|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------|
| IKM | = | $\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$ | x | Nilai tertimbang |
|-----|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------|

Sumber : Kepmen PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

|                         |
|-------------------------|
| IKM unit Pelayanan x 25 |
|-------------------------|

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut (Tabel 1):

Tabel 1: Nilai Persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

| Nilai persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100                 | A              | Sangat baik            |

Sumber : Kepmen PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004

### Hasil Dan Pembahasan

Prosedur Pemeriksaan Kapal Berbendera RI

#### 1. Prosedur Penerbitan Sertifikat Keselamatan

Dalam bahasan ini, dijelaskan bagaimana prosedur pemeriksaan kapal bagi pihak pelayaran, dan hal-hal yang harus diperiksa oleh *Marine Inspector*. Karena keterbatasan

waktu dan banyaknya jumlah kapal yang dilayani oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, maka dirangkum semuanya secara umum. Untuk memperoleh sertifikat keselamatan dalam hal ini perusahaan pelayaran harus melakukan hal sebagai berikut (Gambar 1):



Gambar .1. Prosedur Memeroleh Sertifikat Keselamatan Kapal

Sumber: Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok 2012

Adapun penjelasan dan mekanisme pelayanan pemeriksaan kapal untuk mendapatkan sertifikat keselamatan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok seperti di atas adalah sebagai berikut :

a) Pengguna Jasa atau pemohon datang ke loket untuk mendapatkan nomor urut

pendaftaran pada permohonan pemeriksaan kapal.

b) Disposisi pemeriksaan kapal oleh Kepala Kantor Kesyahbandaran.

c) Kepala Bidang Status Hukum dan Sertifikasi kapal melaksanakan direktif sesuai petunjuk dari Kepala Kantor

Kesyahbandaran oleh Kepala Bidang Status Hukum dan Sertifikasi Kapal.

- d) Penunjukan petugas marine inspector oleh Kepala Seksi Sertifikasi Keselematan Kapal.
  - e) Pelaksanaan pemeriksaan kapal oleh marine inspector dan sekaligus membuat laporan pemeriksaan dan rekomendasi terhadap kapal yang diperiksa.
  - f) Evaluasi dan penelitian terhadap laporan pemeriksaan kapal oleh Kepala Seksi Keselematan Kapal.
  - g) Penyiapan sertifikat keselamatan kapal.
  - h) Penandatanganan sertifikat keselamatan kapal oleh Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok atau oleh Kepala Bidang Status hukum dan Sertifikasi Kapal.
  - i) Penomoran sertifikat keselamatan kapal.
  - j) Penyerahan sertifikat keselamatan kapal kepada pengguna jasa atau pemohon.
2. Prosedur Penting Dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Kapal.

Dalam hal ini marine inspector dianjurkan untuk memperhatikan prosedur/check list penting seperti tersebut di bawah ini. Prosedur/check list tersebut antara lain:

- a. Pengendalian dokumen
  - 1) Daftar Surat kapal, sertifikat dan masa berlakunya.
  - 2) Daftar dokumen kapal & buku-buku referensi.
  - 3) Daftar gambar kapal, petunjuk operasi dan petunjuk / simbol alat keselamatan.
  - 4) Daftar peta.
  - 5) *Crew List*.
  - 6) Daftar dokumentasi awak kapal.
- b. Kesiapan menghadapi keadaan darurat
  - 1) Muster list.
  - 2) Peran kebakaran (*fire drill*).
  - 3) Peran meninggalkan kapal (*abandon ship drill*).
  - 4) Pola penanggulangan pencegahan pencemaran minyak dari kapal (*SOPEP*).

- 5) Latihan / peragaan pemakaian alat keselamatan.
  - 6) Peragaan orang jatuh ke laut (*man overboard drill*).
  - 7) Pengujian kemudi darurat.
  - 8) Laporan kecelakaan kapal (kandas, tubrukan, kebakaran, kerusakan mesin induk, generator listrik, mesin kemudi dan lain-lain).
  - 9) Komunikasi dalam mara bahaya.
- c. Pengoperasian kapal
- 1) Perintah Nakhoda (*Standing order / Night order* dan lain-lain).
  - 2) Rencana berlayar (*voyage plan*).
  - 3) Koreksi peta navigasi.
  - 4) Prosedur berlayar dalam keadaan cuaca buruk.
  - 5) Prosedur berlayar dalam jarak pandang terbatas.
  - 6) Persiapan berlayar.
  - 7) Persiapan masuk pelabuhan / Bandar.
  - 8) Tugas jaga (*deck / engine*).
  - 9) *Pilot embarkation / disembarkation*.
  - 10) Sistem komunikasi (dalam kapal / keluar kapal).
  - 11) Prosedur muatan (bongkar muat, *cargo record book, cargo securing manual, stowage plan, stability, loading manual* dan lain-lain).
  - 12) *Procedure & Arrangement Manual (P & A Manual)* khusus untuk *chemical tanker / gas tanker*.
  - 13) Prosedur penanganan barang-barang berbahaya (*Dangerous goods*).
  - 14) *Cargo transfer (tanker), Tank Cleaning, COW (tanker)*.

- 15) Sampah (Garbage Management Manual, Garbage Record Book).
  - 16) Bunker (di pelabuhan *ship to ship transfer*).
  - 17) Pengisian *log book* (Deck, Engine, Radio, Manoeuvre Book Oil Record Book dan lain-lain).
  - 18) Engine operation (*check list* persiapan *engine*, *spare part*, CMS, Tes pesawat-pesawat penting, *one hour notice* dan lain-lain).
  - 19) Lego jangkar.
  - 20) Izin kerja panas (*Hot Work Permit*).
  - 21) Izin masuk ruang tertutup (*Enclosed Space Entry*)
- d. Pemeliharaan Kapal
- 1) *Plan maintenance system*.
  - 2) *Inventory list* (deck, engine, radio, safety & navigation).
  - 3) *Deck / Engine / Radio-Maintenance Record*.
  - 4) Catatan laporan survey klasifikasi, laporan survey *superintendent*, laporan *statutory Survey*.
  - 5) Repair list, dock report.
  - 6) Laporan kerusakan, daftar permintaan *spare part* / komponen (*requisition list*).
  - 7) *Report / check list* pengujian pesawat-pesawat penting.
  - 8) Laporan pemeliharaan bulanan / triwulan *engine abstract log*.
  - 9) Laporan *Port State Control*.

Analisis Tingkat Pelayanan Pemeriksaan Kapal Oleh Marine Inspector) Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Dalam bahasan ini, ditunjukkan hasil *survey* dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden (penggunaan jasa)

di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Hal ini untuk mengetahui tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tenaga pemeriksa kapal (*marine inspector*), di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Indikator yang ada dalam Kep. MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, adalah berjumlah 14 indikator.

Ke-14 indikator tersebut adalah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 150 orang responden (pengguna jasa). Setiap item dari indikator tersebut dianalisis, kemudian skor dalam keseluruhan item dalam satu indikator dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur, baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan pemeriksaan kapal apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing

indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item yang ada dalam indikator.

Kemudian untuk menentukan kinerja dari setiap item indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai untuk menentukan interval adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{4}$$

Tabel 2 : Indikator kinerja

K

Keterangan :

I = interval/rentang kelas

Range = skor tertinggi – skor terendah

K = banyaknya kelas

Berdasarkan rumus di atas, maka interval untuk setiap item dan skor bobotnya adalah (Tabel 2):

$$I = \frac{100 - 25}{4} = 18,75$$

| No | Bobot         | Keterangan         |
|----|---------------|--------------------|
| 1  | 25–43,75      | Sangat tidak bagus |
| 2  | 43,76 - 62,50 | Tidak baik         |
| 3  | 62,51 - 81,25 | Baik               |
| 4  | 81,26 – 100   | Sangat baik        |

Sumber : Kepmen PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004

Jumlah nilai per unsur indikator tersaji dalam tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5 di bawah ini:

Tabel 3 : Jumlah Nilai Per Unsur

| No | Indikator/unsur | Jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1  | U1              | 209    |
| 2  | U2              | 261    |
| 3  | U3              | 176    |
| 4  | U4              | 204    |
| 5  | U5              | 221    |
| 6  | U6              | 182    |
| 7  | U7              | 194    |
| 8  | U8              | 209    |
| 9  | U9              | 219    |
| 10 | U10             | 226    |
| 11 | U11             | 210    |
| 12 | U12             | 166    |
| 13 | U13             | 175    |
| 14 | U14             | 191    |

Sumber data : Kuesioner yang diolah, 2015

Tabel 4 : Nilai Rata-rata Per Unsur

| No | Indikator/unsur | Nilai rata-rata | keterangan  |
|----|-----------------|-----------------|-------------|
| 1  | U1              | 3.03            | Baik        |
| 2  | U2              | 3.78            | Sangat baik |
| 3  | U3              | 2.55            | Baik        |
| 4  | U4              | 2.96            | Baik        |
| 5  | U5              | 3.20            | Baik        |
| 6  | U6              | 2.64            | Baik        |
| 7  | U7              | 2.81            | Baik        |
| 8  | U8              | 3.03            | Baik        |
| 9  | U9              | 3.17            | Baik        |
| 10 | U10             | 3.28            | Sangat baik |
| 11 | U11             | 3.04            | Baik        |
| 12 | U12             | 2.40            | Kurang baik |
| 13 | U13             | 2.54            | Baik        |
| 14 | U14             | 2.77            | Baik        |

Sumber data: Kuesioner yang diolah, 2014

Tabel 5: Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur.

| No | Indikator/unsur | Nilai rata-rata tertimbang |
|----|-----------------|----------------------------|
| 1  | U1              | 0.22                       |
| 2  | U2              | 0.27                       |
| 3  | U3              | 0.18                       |
| 4  | U4              | 0.21                       |
| 5  | U5              | 0.23                       |
| 6  | U6              | 0.19                       |
| 7  | U7              | 0.20                       |
| 8  | U8              | 0.22                       |
| 9  | U9              | 0.23                       |
| 10 | U10             | 0.23                       |
| 11 | U11             | 0.22                       |
| 12 | U12             | 0.17                       |
| 13 | U13             | 0.18                       |
| 14 | U14             | 0.20                       |

Sumber data : Kuesioner yang diolah, 2015.

Jumlah dari nilai rata-rata tertimbang IKM dari seluruh unsur dari pelayanan pemeriksaan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok adalah 2.73. Dengan demikian nilai Indeks unit pelayanan pemeriksaan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama

Tanjung Priok dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar =  $2.73 \times 25 = 68.25$
- Mutu Pelayanan adalah B

c. Kinerja Pelayanan pemeriksaan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok adalah Baik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur indikator tentang kepastian jadwal pelaksanaan pemeriksaan kapal, ini dikarenakan jumlah

petugas pemeriksa kapal yang ada di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok yang terbatas dibandingkan dengan jumlah permohonan untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan kapal, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tindakan Efektif Atas Tingkat Pelayanan Pemeriksaan Kapal Oleh *Marine Inspector* Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

Dalam Tabel 6 dapat diterangkan bahwa secara keseluruhan rata-rata permohonan untuk pelayanan pemeriksaan kapal di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sangat tinggi yaitu mencapai 252 permohonan

pemeriksaan kapal. Kunjungan kapal berbendera Indonesia yang berlabuh di Pelabuhan Tanjung Priok mencapai 1172 kapal. Artinya secara keseluruhan bahwa kunjungan kapal di Pelabuhan Tanjung Priok sangat padat, yang tidak sebanding dengan petugas yang ada pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok untuk melaksanakan tugas pemeriksaan kapal.

Tabel 6 : Rekapitulasi Pelayanan Pemeriksaan Kapal

| No | Jenis Pemeriksaan             | Jumlah | %     |
|----|-------------------------------|--------|-------|
| 1  | 2                             | 3      | 4     |
| 1  | Kunjungan kapal berbendera RI | 1172   | -     |
| 2  | Pemeriksaan Bangunan Baru     | 2      | 0.79  |
| 3  | Pemeriksaan Pertama           | 3      | 1.19  |
| 4  | Pemeriksaan dok               | 27     | 10.71 |
| 5  | Pemeriksaan Ulangan/tahunan   | 103    | 40.87 |
| 6  | Pemeriksaan Radio             | 117    | 46.43 |

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran Utama Bulan Juni 2013

Telah diketahui bahwa dari 14 indikator yang telah diukur terdapat unsur yang masih memiliki nilai rendah yaitu unsur tentang kepastian jadwal pelayanan pemeriksaan kapal. Hal tersebut dikarenakan jumlah petugas *Marine Inspector* yang ada pada

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih kurang memadai, yang dapat dilihat dalam tabel 7, sehingga jadwal pelaksanaan pemeriksaan kapal sering terjadi keterlambatan.

Tabel 7: Jumlah Petugas Pemeriksa Kapal (*Marine Inspector*) pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

| No | Bidang keahlian | jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1  | Nautika         | 6      |
| 2  | Teknika         | 7      |
| 3  | Radio           | 3      |

Sumber data : Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa kapal (*marine inspector*) pada Bidang Status Hukum dan Sertifikasi Kapal adalah melalui pemeriksaan kapal dengan berpedoman pada prosedur dan aturan yang telah disepakati secara internasional yang berdasarkan bahwa suatu kapal akan memenuhi semua persyaratan sesuai dengan konvensi. Jika sertifikat-sertifikat dari suatu kapal masih berlaku dan kesan-kesan umum secara observasi visual menguatkan adanya standar pemeliharaan yang baik, maka petugas pemeriksa hanya memeriksa secara umum dan hanya memberikan rekomendasi terhadap kekurangan-kekurangan yang dilaporkan. Namun jika pada pemeriksaan merasa yakin memiliki dasar-dasar yang kuat bahwa kapal yang dalam pengawasannya, maka petugas pemeriksa dapat melakukan pemeriksaan lebih terinci, dan melaksanakan pengujian dan pemeriksaan terhadap kapal-kapal berbendera Indonesia yang masuk perairan pelabuhan. Pengawasan, pemeriksaan dan pengujian terhadap kapal-kapal berbendera Indonesia untuk mendapatkan sertifikasi keselamatan kapal merupakan salah satu rangkaian terhadap kelaiklautan kapal dan keselamatan pelayaran sebagai indikasi mengimplementasi Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan Peraturan-Peraturan Internasional (konvensi-konvensi), yang telah diratifikasi oleh Indonesia, sehingga kapal-kapal berbendera Indonesia yang berlayar di perairan Indonesia telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal.

## **SIMPULAN**

Kurangnya jumlah petugas pemeriksa kapal (*Marine Inspector*) yang disebabkan

kurangnya penerimaan pegawai yang memiliki keahlian dalam bidang keselamatan pelayaran/perkapalan. Diketahui dari 14 indikator yang dinilai oleh responden, ada 1 unsur indikator yang masih bermasalah yaitu unsur tentang ketepatan jadwal pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan pemeriksaan kapal. Permasalahan dari indikator yang bermasalah antara lain: Aktivitas perkapalan yang sangat padat di pelabuhan Tanjung Priok. Banyaknya permintaan/permohonan pemeriksaan kapal yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada. Belum ada perekrutan untuk pegawai baru yang memiliki keahlian di bidang keselamatan pelayaran/perkapalan. Tindakan efektif atas kinerja pelayanan pemeriksaan kapal pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok tahun 2013, bahwa pihak organisasi selalu mengevaluasi kembali, mengenai jumlah kunjungan kapal yang mengajukan permohonan untuk pemeriksaan kapal. Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok harus melaksanakan pelatihan secara berkala untuk pegawai-pegawainya yang memiliki keahlian mengenai keselamatan pelayaran/perkapalan agar siap menghadapi frekuensi kegiatan yang sangat padat. Sebagai regulator di pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran Utama harus bisa mendesak pembangunan infrastruktur pelabuhan kepada Kementerian Perhubungan. Perusahaan pelayaran harus merencanakan program kerja untuk setiap kapal yang akan diperiksa oleh petugas dari Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok agar tidak terjadi stagnansi arus barang dan jasa. Pihak organisasi harus mengadakan perekrutan karyawan baru dan melakukan program promosi untuk menunjang kegiatan pemeriksaan kapal pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor :  
KEP/25/M.PAN/2004 Tentang  
Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*,  
Edisi Millenium, Prenhallinndo,  
Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor:  
PM 34 Tahun 2012 Tentang  
Organisasi Dan Tata Kerja Kantor  
Kesyahbandaran Utama.
- Pertaturan Pemerintah Republik Indonesia  
Nomor 51 Tahun 2002 Tentang  
Perkapalan.
- SOLAS, Safety Of Life At Sea*, International  
Maritime Organization, London 2008
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008  
Tentang Pelayaran
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com), Kinerja.