

## **IMPLEMENTASI TRANPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI IZIN BERLAYAR PADA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN MEDAN**

**Muhammad Agus Salim<sup>1</sup>, Kariaman Sinaga<sup>2</sup>, Zulkarnain Ibrahim<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Dharmawangsa

Email : [salimmagus027@gmail.com](mailto:salimmagus027@gmail.com)

### **ASBTRAK**

Transparansi pelayanan sangatlah penting bagi instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dengan adanya transparansi pelayanan maka masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi atau akses tentang prosedur-prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, mengukur dan menganalisa Implementasi Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Izin Berlayar Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, metode pengumpulan data dilakukan melalui questioner (angket), observasi dan dokumentasi terhadap informan dalam penerapan transparansi pelayanan publik. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Izin Berlayar dengan metode Pusat Pelayanan Satu Pintu (PPSP) di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sudah sepenuhnya diterapkan. Hal ini dapat diukur dari indikator transparansi pelayanan yang diterima oleh penerima layanan dengan tingkat kepuasan yang tinggi dengan transparansi pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Transparansi, Pelayanan

### **1. Pendahuluan**

Negara menyediakan Pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan produk dan layanan, serta fungsi administrasi. Pada saat ini, isu kualitas pelayanan menjadi sangat penting, dan harus menjadi fokus dalam pengelolaan organisasi baik di sektor publik maupun komersial. Harapan publik yang semakin meningkat akan pelayanan dan kepuasan yang baik ditanggapi. Orang-orang semakin kritis dan vokal tentang kurangnya profesionalisme pemerintah dan sektor swasta.

Waktu, fasilitas, ingkar janji, prosedur, metode, tidak transparan, kurangnya informasi, dan kurangnya akomodasi terhadap layanan yang diberikan adalah beberapa keluhan yang umum dikemukakan oleh masyarakat, menurut informasi dari berbagai sumber, termasuk surat kabar dan radio. Pemerintah telah menyusun kebijakan untuk meningkatkan

transparansi dan akuntabilitas layanan untuk memenuhi tuntutan semua penerima layanan. Strategi ini dituangkan dalam Keputusan Menteri KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memaksimalkan pelayanan penyedia jasa dengan mengatur ketentuan apa saja yang harus diterapkan mengenai keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan.

Implementasi merupakan salah satu langkah dalam proses pembuatan kebijakan. Hal ini terjadi ketika suatu kebijakan memiliki tujuan yang pasti. Implementasi adalah proses mewujudkan kebijakan publik ke dalam tindakan. Kumpulan tindakan ini melibatkan pengembangan aturan penafsiran kebijakan baru. Undang-undang menciptakan otoritas yang didelegasikan untuk pelaksanaan kebijakan dan komunikasi publik.

## 2. Landasan Teori

Untuk mendefinisikan kerangka teoritis, pertama-tama harus ditentukan kerangka acuan teoritis atau teori yang digunakan untuk mengeksplorasi topik. Seperti yang dinyatakan oleh Jujun S. Soerya Sumantri (2015), "Memecahkan masalah memerlukan penerapan pengetahuan ilmiah untuk mengevaluasi kesulitan dan mendapatkan jawaban yang tepat."

Dalam hal ini, kami mengatasi kesulitan dalam menerapkan prinsip-prinsip ilmiah.

Berdasarkan pendapat di atas, banyak teori disajikan sebagai referensi untuk masalah saat ini dalam penelitian ini. Berikut adalah teori-teorinya:

### a. Pengertian Implementasi

Implementasi mengikuti setiap kebijakan, program, atau tindakan. Kebijakan yang tidak diterapkan tidak ada gunanya. "Implementasi" berarti melakukan sesuatu. Ini berarti bahwa kurikulum dimaksudkan untuk diterapkan sepenuhnya. Sengaja menjalankan rencana. Implementasi mengikuti perencanaan. Implementasi adalah tugas yang direncanakan dan dilaksanakan dengan baik untuk memenuhi tujuan kegiatan. Jadi hal berikutnya mempengaruhi implementasinya.

### b. Konsep Tranparansi

Transparansi berarti bahwa semua pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah melihat data terkait (seperti berbagai undang-undang dan peraturan, dan kebijakan pemerintah). Publik membutuhkan data sosial, ekonomi, dan politik yang tepat waktu (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Transparansi adalah arus bebas dari informasi yang dapat dimengerti dan (berpotensi) dapat dipantau. Transparansi

dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan mengurangi ketidakpastian. Membuat keputusan dapat dibuat lebih mudah ketika informasi yang sebelumnya hanya tersedia untuk pemerintah dibagikan. Sangat penting bahwa publik memiliki akses ke data yang berguna. Memastikan bahwa semua prosedur pengambilan keputusan transparan dapat membantu mengurangi korupsi pejabat publik. (Maks Pohan).

### c. Konsep pelayanan publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “pelayanan” berarti “membantu orang lain dalam persiapan (perawatan) mereka”. Istilah publik dalam bahasa Indonesia berarti "umum", "masyarakat", dan "negara". Dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, atau teknik yang dirancang untuk memenuhi hak orang lain (Moenir Kurniawan 2005:7). Aparatur yang memberikan pelayanan publik mencerminkan peran aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Jadi, pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sekelompok individu yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat secara fisik pada suatu produk.”

## 3. Metode Penelitian

Proses ilmiah membutuhkan pengumpulan data. Strategi pengumpulan data merupakan langkah yang paling krusial dalam penelitian, menurut Sugiyono (2013: 224).

Penulis menggunakan strategi berikut untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

### 1. Observasi

Penulis menggunakan gambar untuk melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, seperti pegawai.

### 2. Literature Bacaan

Para penulis menggunakan surat kabar, majalah, buku panduan, penelitian internet, dan bahan bacaan lainnya untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Kumpulan data dan arsip dari Kantor Syahbandar Utama Belawan

### 4. Angket atau kuesioner

Penulis menyiapkan daftar pertanyaan dan berbicara langsung dengan sekelompok responden terpilih untuk mendapatkan jawaban atas topik penelitian tertentu.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### a. Tugas dan Fungsi Kantor Syahbandar Utama Belawan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 34 Tahun 2012 Bab I Pasal 2 Organisasi dan Tata Kerja Kantor tentang Syahbandar Induk, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Susunan Organisasi Kantor Syahbandar Utama Belawan bertugas melakukan pengawasan. dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta koordinasi pemerintah di pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran Utama menyelenggarakan fungsi-fungsi, termasuk yang dimaksud dalam pasal 2:

1. Pengawasan kelaikan laut, keamanan, dan ketertiban kapal di pelabuhan; penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
2. Pengendalian lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur perdagangan;
3. Pengawasan pelabuhan bongkar muat, operasi penyelamatan dan bawah laut, pramuka dan penarik kapal.
4. Pelaksanaan pemantauan keselamatan dan keamanan terkait produk berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi;
5. Pengendalian dan koordinasi pengendalian pencemaran dan pemadaman kebakaran di pelabuhan, dan pengawasan perlindungan laut;
6. Pemeriksaan kecelakaan kapal
7. Kepatuhan terhadap hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran
8. Koordinasi tindakan pemerintah di pelabuhan terkait dengan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
9. Administrasi, staf, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat.

##### b. Visi dan Misi Kantor Syahbandar Utama Belawan

Visi : Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan Perhubungan Laut yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah.

Misi : Terwujudnya keselamatan dan keamanan pelayaran di Pelabuhan Utama Belawan sebagai upaya dukungan terhadap program Kementerian Perhubungan untuk menciptakan Roadmap to Zero Accident yaitu upaya untuk menurunkan tingkat kecelakaan.

Terkait dengan visi dan misi kantor kesyahbandaran utama belawan tersebut, maka kantor kesyahbandaran utama belawan memberikan pelayanan publik terhadap beberapa hal yang berhubungan dengan perizinan yang dibawah naungan bidang yang berbeda, yaitu :

1. Bidang Seksi Tertib Bandar.

Seksi tertib Bandar memberikan pelayanan perizinan terhadap Permohonan Olah Gerak, Izin Labuh, Shifting, Tender, Sandar Haluan (Beaching), Immobilization, Olah Gerak Sandar, Menggandeng Kapal, Pandu, Tunda.

2. Bidang Seksi Tertib Berlayar.

3. Seksi tertib berlayar memberikan pelayanan perizinan terhadap permohonan Memorandum Out, SPB, Log Book Perwira Jaga / Laporan Harian Jaga, Pemeriksaan / Pengawasan Fisik.

4. Bidang Seksi Kepelautan.

Seksi kepelautan memberikan pelayanan perizinan terhadap Permohonan Penerbitan / Penggantian / Perpanjangan / Legalisasi Buku Pelaut, Masa Layar, Perjanjian kerja laut, Persetujuan Praktek Laut, Persetujuan Praktek Laut, Sign on / off, Dokumen pengawakan.

Dan dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti izin berlayar yang berada di bawah bidang Seksi Tertib Bandar yaitu yang memberikan pelayanan tentang permohonan Olah Gerak, Izin Labuh, Shifting, Tender, Sandar Haluan (Beaching), immobilization, Olah Gerak Sandar, Menggandeng Kapal, Pandu, dan Tunda.

Pengurusan perizinan dilakukan secara terpadu dan dilaksanakan dengan konsep pusat pelayanan satu pintu (PPSP).

1. Standard Opening Procedure (Standar Operasional Prosedur).

2. Standard Opening Procedure (SOP) menjelaskan bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa layanan perizinan diberikan. Setiap perusahaan atau birokrasi membutuhkan SOP. SOP memandu pelaksana dalam tugas dan tanggung jawabnya. SOP digunakan untuk menghemat waktu dan menstandarisasi tindakan. Jenis permohonan, persyaratan

pemohon, lama proses, perizinan, dan proses permohonan izin berlayar berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008. SOP ini dibuat sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas biasa secara efektif dan efisien.

### 3. Alur Pelayanan PPSP (Pusat Pelayanan Satu Pintu) Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan :

Berikut penjelasan alur pelayanan pengurusan administrasi perizinan berlayar Kantor kesyahbandaran Utama Belawan :

1. Pemohon mengajukan formulir permohonan perizinan dan menyerahkan berkas kepada petugas piket jaga PPSP.
2. Petugas PPSP melakukan verifikasi kelengkapan berkas.
3. Apabila berkas tidak lengkap maka permohonan ditolak dan berkas dikembalikan kepada pemohon. Selesai
4. Apabila berkas lengkap dan diterima maka bidang terkait akan memproses dokumen perizinan.
5. Petugas PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) membuat kode billing
6. Pemohon membayar PNB
7. Petugas PNB menyerahkan kuitansi kepada pemohon.
8. Pemohon menyerahkan kuitansi kepada petugas PPSP
9. Petugas PPSP menyerahkan dokumen perizinan
10. Selesai

Memiliki informasi yang benar tentang prosedur, persyaratan, waktu, dan biaya sangat penting dalam penyampaian layanan publik. Ini menginformasikan pengguna tentang kebenaran standar layanan yang ada, menciptakan transparansi atas layanan yang ada.

Penelitian lapangan menggunakan kuesioner yang mengumpulkan data tentang kesehatan responden. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini berupaya mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun, sebelum penulis menjelaskan secara rinci tentang hasil penelitian, ada baiknya melihat ciri-ciri umum responden. Selain itu, ciri-ciri responden diantisipasi untuk menjelaskan atau menyumbangkan informasi tentang latar belakang mereka. Karena populasinya di bawah 50, maka peneliti membolehkan seluruh populasi

dijadikan sampel. Metode sampling acak proporsional digunakan, di mana ukuran sampel setiap sub-populasi dipertimbangkan, sehingga setiap orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Tabel 1. Perolehan Data Berdasarkan Distribusi Jawaban Responden

No	Uraian	Rata-rata [%]	kriteria
1	Pelayanan pegawai	100 %	Sangat Baik
2	Sarana dan prasarana	100 %	Sangat Baik
3	Persyaratan Pemberkasan	95, 75 %	Sangat Baik
4	Kinerja Pegawai	93, 62 %	Sangat Baik
5	Transparansi Biaya	95, 75 %	Sangat Baik
6	Pemaparan kejelasan administrasi	95, 75 %	Sangat Baik
7	Kejelasan waktu penyelesaian	89, 36 %	Sangat Baik
8	Ketepatan waktu penyelesaian	89, 36 %	Sangat Baik
9	Pelayanan penerimaan saran	93, 62 %	Sangat Baik
10	Prosedur pengurusan	95, 75 %	Sangat Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>94, 90 %</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 5. Simpulan

Kesimpulan berdasarkan deskripsi dan analisis data:

1. Sejak aturan tersebut disahkan, berlaku Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik.
2. Implementasi transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi izin pelayanan sudah sangat baik dilaksanakan oleh para pegawai di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan hal ini terbukti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan tingkat persentase jawaban responden sebesar 94, 90 % dengan kriteria Sangat Baik.
3. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi transparansi kinerja Pegawai Negeri Sipil diantaranya : perilaku pribadi pegawai, perilaku pemimpin, imbalan, lingkungan, dan ketegasan sanksi pelanggaran tersebut.
4. Minimnya mekanisme pengawasan dan perlunya peningkatan sarana dan prasarana menjadi kendala penerapan Transparansi Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kesyahbandaran Induk Belawan.

## 6. Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press
- Harsono, Hanifah. 2002. Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hogwood, Brian W dan Gunn, Lewis A. 1988. Policy Analisis For The Real World.
- Kamil, Mustofa. 2012. Model Pendidikan dan Pelatihan (Konsep dan Aplikasi). Bandung. Alfabeta
- Kristianten. 2006. Transparansi Anggaran Pemerintah. Jakarta. Rineka Cipta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru). Jakarta: UIP
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. 2009
- Nawawi Ismail. Public Policy (Analisis strategi advokasi teori dan praktek). Surabaya. UMN Press.
- Rambat, Lupiyoadi. 2013, Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba empat, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model. Jakarta. UI Press
- Riswanda, Imawan. Praktek Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2003
- Sadu Wasistiono. 2011. Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung. Alqa Print
- Setiawan, Guntur. 2004. Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta, Balai Pustaka
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: CV. Alfabeta
- Sumantri, Jujun S Soerya. 2015. Filsafat Ilmu. Bandung, Jawa Barat Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta, UIP