



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 10863-10870

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Prosedur Pengelolaan Surat Bongkar Muat Kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun

M.Rizcky Octabeareadho<sup>1</sup>, Zakwan Hilmy<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Kepelabuhan dan Pelayaran, Sains dan Teknologi, Universitas Karimun

[bscsite168@gmail.com](mailto:bscsite168@gmail.com)

### Abstrak

*Pengelolaan surat bongkar muat kapal merupakan bagian penting dalam pelayanan administrasi kepelabuhanan yang berfungsi untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional, keselamatan pelayaran, serta kepastian hukum bagi pengguna jasa pelabuhan. Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Tanjung Balai Karimun, penerbitan surat bongkar muat kapal dilaksanakan melalui Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (LALA) dengan melibatkan beberapa unit kerja terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengelolaan surat bongkar muat kapal serta mengidentifikasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara informal dengan petugas terkait, serta studi dokumentasi selama kegiatan magang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai alur proses administrasi dan permasalahan yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat bongkar muat kapal pada prinsipnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterlambatan pengajuan dokumen oleh agen kapal, ketidaksesuaian data administrasi, alur proses dokumen yang relatif panjang, serta koordinasi antarbagian yang belum optimal. Hambatan tersebut berdampak pada efisiensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penyederhanaan alur administrasi, peningkatan koordinasi internal, dan pemanfaatan sistem digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepelabuhanan.*

*Kata kunci: Bongkar Muat Kapal, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Administrasi Kepelabuhanan, Pelayanan Publik, Bongkar Muat.*

### 1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi di Sektor kepelabuhanan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional dan aktivitas bisnis pelabuhan. Seiring meningkatnya arus barang dan kapal, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, tertib, dan transparan juga semakin tinggi [1]. Pelabuhan tidak lagi dipahami hanya sebagai tempat sandar dan bongkar muat, tetapi sebagai bagian dari sistem logistik dan bisnis yang saling terhubung. Dalam konteks tersebut, pengelolaan dokumen perizinan menjadi salah satu faktor penentu efektivitas pelayanan [2], khususnya surat bongkar muat kapal yang menjadi dasar legal pelaksanaan kegiatan bongkar dan muat di pelabuhan.

Pengelolaan surat bongkar muat kapal berada di bawah kewenangan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) sebagai institusi yang bertugas mengatur dan mengawasi keselamatan serta ketertiban pelayaran [3]. Dalam praktiknya, proses penerbitan surat bongkar muat melibatkan beberapa tahapan administrasi dan unit kerja, sehingga membutuhkan koordinasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan efektif. Namun, pada banyak pelabuhan regional, sistem administrasi yang digunakan masih bersifat manual dan belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi ini sering kali menyebabkan alur pelayanan menjadi panjang dan kurang fleksibel, terutama ketika terjadi peningkatan volume permohonan dari agen kapal.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa permasalahan dalam pelayanan bongkar muat tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis di lapangan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem administrasi yang kurang efisien. Studi Suhada [4] menegaskan bahwa KSOP memiliki peran penting dalam pengawasan bongkar muat kapal, namun proses verifikasi dokumen yang berlapis sering kali memperlambat pelayanan. Penelitian lain juga menemukan bahwa keterlambatan pengajuan dokumen dan ketidaksesuaian data administrasi menjadi penyebab utama terhambatnya proses perizinan kapal [5]. Selain itu, kurangnya koordinasi antarbagian di lingkungan KSOP turut berkontribusi terhadap lamanya waktu penyelesaian dokumen [6].

Di sisi lain, beberapa penelitian menyoroti pentingnya penerapan sistem informasi dan digitalisasi layanan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepelabuhanan [7]. Penerapan sistem administrasi berbasis teknologi dinilai mampu mempercepat alur pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan [8]. Namun, sebagian besar kajian tersebut dilakukan pada pelabuhan besar atau terminal petikemas utama yang telah memiliki infrastruktur digital yang memadai. Kajian empiris yang secara khusus membahas kondisi pelayanan administrasi di tingkat KSOP pada pelabuhan regional masih relatif terbatas.

Perbedaan antara prosedur administrasi yang bersifat normatif dengan pelaksanaan di lapangan menjadi persoalan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Secara formal, alur pengelolaan surat bongkar muat telah diatur dalam berbagai ketentuan dan pedoman teknis [9]. Akan tetapi, dalam praktik sehari-hari, petugas sering dihadapkan pada kendala seperti dokumen yang tidak lengkap, perbedaan data antara manifest dan surat permohonan, keterbatasan sumber daya manusia, serta tingginya beban kerja. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan standar waktu yang diharapkan dan berpotensi menghambat aktivitas operasional kapal.

Kesenjangan antara ketentuan tertulis dan kondisi aktual di lapangan inilah yang masih jarang dibahas secara mendalam dalam penelitian. Banyak studi lebih menitikberatkan pada aspek kinerja bongkar muat atau produktivitas pelabuhan [10], sementara proses administrasi sebagai fondasi pelayanan sering kali luput dari perhatian [11]. Padahal, pemahaman terhadap alur administrasi yang benar-benar terjadi di lapangan sangat penting sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan, terutama dalam menghadapi tuntutan transformasi digital dan pengembangan bisnis pelabuhan [12].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis prosedur pengelolaan surat bongkar muat kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun. Penelitian ini berfokus pada alur administrasi yang diterapkan, pihak-pihak yang terlibat, serta hambatan yang muncul dalam proses pelayanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, kajian ini menggunakan data empiris yang diperoleh dari pengalaman langsung penulis selama kegiatan magang, sehingga mampu menggambarkan kondisi riil pelaksanaan administrasi di lapangan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan berbasis praktik lapangan yang digunakan untuk memetakan proses pengelolaan surat bongkar muat secara aktual. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi titik-titik ketidakefisienan dalam alur pelayanan yang tidak selalu terlihat dalam analisis berbasis dokumen kebijakan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepelabuhanan, sekaligus menjadi referensi awal bagi pengembangan sistem administrasi yang lebih efisien dan selaras dengan kebutuhan bisnis pelabuhan [13].

Sejauh ini, penelitian terkait bongkar muat kapal umumnya berfokus pada aspek teknis operasional, keselamatan pelayaran, dan kinerja pelabuhan berskala besar. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas pengelolaan administrasi bongkar muat kapal di lingkungan KSOP, khususnya pada pelabuhan regional, masih relatif terbatas. Padahal, aspek administrasi memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran pelayanan dan kepastian hukum [14]. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji praktik administrasi bongkar muat kapal serta hambatan implementasinya di tingkat operasional.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai proses pengelolaan surat bongkar muat kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun. Pendekatan ini dipilih karena penelitian diarahkan untuk memahami alur pelayanan administrasi serta berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaannya, tanpa melibatkan pengujian hipotesis secara kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung, wawancara, dan penelaahan dokumen. Pengamatan dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang dengan mencermati tahapan pelayanan mulai dari pengajuan hingga penerbitan surat bongkar muat. Wawancara dilakukan dengan petugas terkait guna memperoleh informasi tambahan mengenai prosedur kerja dan permasalahan yang dihadapi. Sementara itu, penelaahan dokumen dilakukan terhadap arsip administrasi dan dokumen pendukung yang relevan dengan kegiatan bongkar muat kapal.

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan tahapan pengumpulan, penyederhanaan, dan penyajian data, kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan [15]. Data yang telah dihimpun dikelompokkan sesuai fokus penelitian untuk mengidentifikasi pola alur pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan surat bongkar muat kapal. Hasil analisis disajikan dalam bentuk uraian naratif yang mencerminkan kondisi aktual di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara dengan petugas terkait, serta telaah dokumen administrasi selama pelaksanaan kegiatan magang. Observasi dilakukan untuk memahami alur pelayanan dan praktik administrasi yang berjalan, sedangkan wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan mengenai kendala dan dinamika pelayanan. Keabsahan data dijaga melalui perbandingan antara hasil observasi, keterangan informan, dan dokumen pendukung, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **3. Hasil dan Diskusi**

#### *3.1. Pengelolaan Surat Bongkar Muat dalam Perspektif Tata Kelola Kepelabuhanan*

Pengelolaan surat bongkar muat kapal merupakan bagian fundamental dalam sistem tata kelola kepelabuhanan yang berfungsi sebagai instrumen pengendalian administratif, operasional, dan hukum. Dalam konteks pelayanan publik di sektor maritim, surat bongkar muat tidak hanya berperan sebagai dokumen izin formal, tetapi juga menjadi alat legitimasi negara terhadap aktivitas pemanfaatan fasilitas pelabuhan oleh kapal dan pelaku usaha pelayaran.

Di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun, keberadaan surat bongkar muat memiliki nilai strategis karena pelabuhan ini berada pada jalur pelayaran internasional Selat Malaka yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas kapal relatif tinggi. Kondisi tersebut menuntut sistem administrasi yang mampu menjamin ketertiban operasional tanpa menghambat kelancaran arus barang. Dengan demikian, pengelolaan surat bongkar muat berada pada titik keseimbangan antara fungsi pengawasan dan tuntutan efisiensi pelayanan.

Dari perspektif *governance*, pengelolaan surat bongkar muat mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kepastian hukum. Setiap izin yang diterbitkan menjadi dasar pengawasan terhadap jenis muatan, lokasi kegiatan, serta waktu pelaksanaan bongkar muat. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan administrasi ini berkontribusi langsung terhadap kinerja pelabuhan secara keseluruhan.

#### *3.2. Rasionalitas Prosedur Administratif dalam Pengelolaan Bongkar Muat*

Prosedur pengelolaan surat bongkar muat kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun disusun melalui tahapan administratif berlapis yang bertujuan untuk meminimalkan risiko kesalahan data dan pelanggaran regulasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap tahapan memiliki rasionalitas tersendiri dalam kerangka pengendalian administrasi.

Tahap pengajuan oleh agen kapal merupakan titik awal yang menentukan kualitas proses selanjutnya. Agen kapal bertindak sebagai representasi pemilik kapal yang bertanggung jawab atas kebenaran informasi administrasi. Ketepatan pengisian dokumen pada tahap ini menjadi faktor kunci dalam mencegah terjadinya koreksi berulang pada tahap verifikasi.

Tahap pencatatan dan disposisi oleh Bagian Tata Usaha (TU) berfungsi sebagai mekanisme kontrol administratif awal. Peran TU sering kali dipandang administratif semata, namun secara sistemik berfungsi sebagai penyaring awal terhadap kelengkapan dokumen. Dalam sistem pelayanan publik, fungsi ini penting untuk menjaga konsistensi alur kerja dan mencegah terjadinya beban kerja berlebih pada unit teknis.

Tahap verifikasi oleh Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (LALA) menjadi inti dari proses pengelolaan surat bongkar muat. Pada tahap ini, dimensi administratif bertemu dengan dimensi teknis dan keselamatan pelayaran. Verifikasi tidak hanya memastikan kelengkapan dokumen, tetapi juga menguji kesesuaian antara data administrasi dan kondisi operasional kapal.

Dengan demikian, prosedur berlapis yang diterapkan di KSOP mencerminkan prinsip kehati-hatian (*prudential approach*). Namun, semakin panjang alur prosedur, semakin besar pula tantangan dalam menjaga efisiensi pelayanan.

#### *3.3 Analisis Aktor dan Relasi Kelembagaan dalam Pelayanan Bongkar Muat*

Pengelolaan surat bongkar muat kapal melibatkan interaksi antara aktor internal dan eksternal yang membentuk suatu jaringan pelayanan kepelabuhanan. Agen kapal sebagai aktor eksternal memiliki peran strategis dalam menjembatani kepentingan operator kapal dengan otoritas pelabuhan. Kualitas interaksi ini sangat menentukan persepsi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan KSOP.

Di sisi internal, Bagian Tata Usaha dan Seksi LALA membentuk relasi kerja yang bersifat fungsional dan hierarkis. TU bertindak sebagai simpul administratif, sementara LALA berperan sebagai pengendali teknis. Hubungan kerja

ini menuntut koordinasi yang intensif agar alur pelayanan tidak terhambat oleh miskomunikasi atau tumpang tindih kewenangan.

Syahbandar memiliki posisi yang unik sebagai pejabat yang bertanggung jawab terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran. Keterlibatan Syahbandar dalam pengawasan bongkar muat menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak dapat dipisahkan dari fungsi pengendalian risiko pelayaran. Dalam konteks ini, pengelolaan surat bongkar muat menjadi bagian dari sistem keselamatan maritim yang lebih luas.

Relasi antaraktor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan bongkar muat merupakan proses kolaboratif. Kelemahan pada satu aktor dapat berdampak pada keseluruhan sistem pelayanan.

### *3.4 Peran Strategis Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (LALA)*

Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (LALA) memiliki peran strategis sebagai penghubung antara regulasi dan praktik operasional di pelabuhan. Dalam pengelolaan surat bongkar muat, LALA berfungsi sebagai unit yang memastikan bahwa setiap izin yang diterbitkan telah memenuhi standar administratif dan teknis.

Petugas LALA dituntut memiliki pemahaman yang komprehensif terhadap regulasi kepelabuhanan, karakteristik muatan, serta dinamika operasional pelabuhan. Kesalahan kecil dalam verifikasi data dapat berdampak besar terhadap keselamatan dan kelancaran kegiatan bongkar muat.

Selain fungsi verifikasi, LALA juga berperan sebagai unit yang memberikan rekomendasi administratif kepada pimpinan. Dengan demikian, LALA tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan administratif.

Peran strategis ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia di Seksi LALA merupakan investasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bongkar muat secara keseluruhan.

### *3.5 Dimensi Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Administrasi*

Temuan penelitian ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Suhada [4] yang menyatakan bahwa mekanisme verifikasi administrasi bongkar muat di lingkungan KSOP cenderung membutuhkan waktu relatif panjang akibat prosedur yang berlapis. Namun, berbeda dengan penelitian Mangero et al. [2] yang menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan secara signifikan, kondisi di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun masih didominasi oleh sistem manual. Perbedaan ini menunjukkan bahwa tingkat efisiensi pelayanan administrasi bongkar muat sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan infrastruktur pendukung yang dimiliki masing-masing pelabuhan.

Efisiensi dalam pelayanan bongkar muat kapal tidak dapat dipahami hanya sebagai kecepatan penerbitan izin, tetapi juga harus mencerminkan ketelitian administrasi serta kepastian hukum yang melekat pada setiap dokumen yang dihasilkan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang berjalan saat ini relatif mampu menjamin keakuratan data dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Namun, dari sisi ketepatan waktu, proses pelayanan masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kelancaran penyelesaian izin bongkar muat.

Permasalahan efisiensi tersebut terutama berkaitan dengan kompleksitas alur dokumen dan pola distribusi berkas yang masih mengandalkan sistem manual. Pada kondisi meningkatnya jumlah permohonan, mekanisme ini cenderung memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan akumulasi pekerjaan administratif. Dalam kerangka pelayanan publik yang menekankan kecepatan dan kepastian layanan, situasi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa serta memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain aspek efisiensi, tingkat efektivitas pelayanan administrasi juga ditentukan oleh keberadaan standar waktu pelayanan yang jelas dan konsisten. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa belum adanya standar waktu pelayanan yang terdokumentasi secara formal menyebabkan variasi durasi penyelesaian izin antarpermohonan. Kondisi ini menegaskan perlunya penerapan manajemen pelayanan berbasis kinerja melalui penetapan indikator waktu pelayanan yang terukur, sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih terencana, transparan, dan akuntabel.

### *3.6 Hambatan Internal dalam Sistem Pengelolaan Surat Bongkar Muat*

Salah satu hambatan internal yang paling dominan dalam pengelolaan surat bongkar muat kapal adalah masih kuatnya ketergantungan pada sistem administrasi manual, khususnya dalam proses pencatatan dan disposisi dokumen. Penggunaan sistem manual tersebut meningkatkan risiko keterlambatan pelayanan, potensi kehilangan

berkas, serta keterbatasan dalam mengakses informasi secara cepat dan akurat, terutama ketika volume permohonan meningkat.

Selain faktor sistem, kendala juga muncul dari koordinasi antarunit kerja yang belum terintegrasi secara optimal. Proses pemantauan status dokumen masih dilakukan secara konvensional, sehingga petugas harus melakukan penelusuran manual untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini tidak hanya menyita waktu dan tenaga, tetapi juga berpotensi menurunkan efisiensi kerja secara keseluruhan.

Hambatan internal lainnya berkaitan dengan distribusi beban kerja yang belum merata pada waktu-waktu tertentu. Akumulasi permohonan pada periode tertentu menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan (bottleneck) pada tahapan pelayanan tertentu. Situasi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap pembagian tugas serta penataan ulang alur kerja agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih seimbang dan berkelanjutan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan keterlambatan pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh keterbatasan kinerja individu, melainkan lebih pada desain sistem administrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika operasional pelabuhan. Ketergantungan pada mekanisme manual memperbesar potensi terjadinya penumpukan pekerjaan administratif, khususnya pada periode meningkatnya aktivitas kapal. Dengan demikian, hambatan internal yang muncul mencerminkan kebutuhan akan pembaruan sistem kerja yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada efisiensi proses.

### 3.7. Hambatan Eksternal dari Perspektif Pengguna Jasa

Dari perspektif eksternal, hambatan dalam pengelolaan surat bongkar muat kapal terutama bersumber dari keterlambatan penyampaian dokumen serta ketidaksesuaian persyaratan administratif yang diajukan oleh agen kapal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemahaman agen kapal terhadap prosedur yang berlaku sering kali mengakibatkan kesalahan administrasi, sehingga dokumen harus dikoreksi dan diproses ulang. Situasi ini secara langsung berdampak pada lamanya waktu penyelesaian pelayanan.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi tidak dapat hanya difokuskan pada perbaikan internal KSOP. Efektivitas pelayanan juga sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi, koordinasi, dan pemahaman bersama antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa. Dengan demikian, interaksi yang konstruktif dan sosialisasi prosedur yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meminimalkan hambatan eksternal dalam pelayanan bongkar muat kapal.

### 3.8. Analisis Kritis terhadap Model Pelayanan yang Diterapkan

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan bongkar muat kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun masih menunjukkan karakteristik birokrasi administratif yang berorientasi pada kepatuhan prosedural. Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan administrasi, tetapi juga oleh kecepatan, kepastian waktu, dan kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, model pelayanan yang masih konvensional berpotensi membatasi kemampuan organisasi dalam merespons tuntutan pelayanan yang semakin dinamis di sektor kepelabuhanan.

Model pelayanan yang diterapkan di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun pada dasarnya mencerminkan pola birokrasi konvensional yang menitikberatkan pada aspek pengendalian administratif dan kepatuhan terhadap regulasi. Pendekatan ini relatif efektif dalam menjaga ketertiban administrasi dan menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan kegiatan bongkar muat. Namun demikian, model tersebut memiliki keterbatasan dalam merespons tuntutan efisiensi dan kecepatan pelayanan yang semakin meningkat.

Dalam kerangka reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik, model pelayanan yang bersifat administratif konvensional perlu diarahkan menuju pendekatan yang lebih berbasis proses dan pemanfaatan teknologi informasi. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan fleksibilitas, transparansi, serta responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan pengguna jasa, tanpa mengabaikan fungsi pengawasan dan pengendalian yang menjadi mandat utama otoritas kepelabuhanan.

### 3.9. Strategi Perbaikan Berbasis Sistem dan Kelembagaan

Strategi perbaikan dalam pengelolaan surat bongkar muat kapal perlu diarahkan pada pembenahan sistem dan penguatan kelembagaan secara terpadu. Salah satu langkah utama yang dapat dilakukan adalah penyederhanaan alur administrasi dengan mengurangi tahapan yang bersifat repetitif tanpa mengurangi fungsi pengawasan. Penyederhanaan ini penting untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih efisien dan terstruktur, serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika operasional pelabuhan.

Selain itu, penerapan sistem administrasi berbasis digital menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Digitalisasi dokumen memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih transparan dan terintegrasi, sehingga status permohonan dapat dipantau secara real time oleh seluruh unit terkait. Pemanfaatan sistem elektronik juga berperan dalam mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, meminimalkan risiko kesalahan administrasi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan.

Keberhasilan perbaikan sistem tersebut sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan kelembagaan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan menjadi faktor pendukung yang krusial. Penguatan kapasitas ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis penggunaan sistem informasi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap regulasi, etika pelayanan publik, serta budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan. Dengan kombinasi perbaikan sistem dan penguatan kelembagaan, reformasi pelayanan bongkar muat diharapkan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada aspek teknis bongkar muat dan kinerja operasional pelabuhan, penelitian ini menempatkan proses administrasi sebagai fokus utama analisis. Pendekatan berbasis pengalaman langsung selama kegiatan magang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hambatan administratif yang bersifat praktis dan kontekstual, yang sering kali tidak terdokumentasi secara formal dalam kebijakan atau pedoman teknis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif empiris mengenai praktik pelayanan administrasi bongkar muat di tingkat operasional.

### *3.10 Implikasi terhadap Pengembangan Kebijakan Kepelabuhanan*

Temuan yang dihasilkan dalam pembahasan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan pelayanan kepelabuhanan, terutama dalam upaya modernisasi sistem administrasi dan peningkatan mutu pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat bongkar muat kapal yang terstruktur dan efisien berperan sebagai fondasi dalam menciptakan pelayanan kepelabuhanan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

Implikasi kebijakan tersebut tidak hanya terbatas pada peningkatan kinerja internal KSOP sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan daya saing pelabuhan di tingkat regional. Administrasi bongkar muat yang efektif mampu mempercepat arus barang, meningkatkan kepastian layanan, serta menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif di sektor pelayaran dan logistik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam perumusan kebijakan kepelabuhanan yang berorientasi pada efisiensi, transparansi, dan keberlanjutan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan administrasi bongkar muat kapal tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh keterkaitan antara sistem kerja, kapasitas sumber daya manusia, dan pola koordinasi organisasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui penyesuaian prosedur semata, tetapi memerlukan pendekatan yang lebih menyeluruh melalui pembenahan sistem dan penguatan kelembagaan. Analisis ini menempatkan pengelolaan administrasi bongkar muat sebagai bagian integral dari upaya reformasi birokrasi di sektor kepelabuhanan.

### *3.11. Diskusi Kritis Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Administrasi Bongkar Muat*

Efisiensi pelayanan administrasi bongkar muat kapal tidak dapat dilepaskan dari keseimbangan antara kecepatan proses dan ketepatan administratif. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun pada dasarnya telah mampu menjaga akurasi data dan kepatuhan terhadap regulasi. Namun demikian, dari perspektif pelayanan publik, efisiensi tidak hanya diukur dari kepatuhan prosedural, tetapi juga dari kemampuan sistem pelayanan dalam memberikan kepastian waktu dan kemudahan akses bagi pengguna jasa.

Dalam praktiknya, panjangnya alur administrasi dan ketergantungan pada sistem manual menyebabkan proses pelayanan cenderung memerlukan waktu yang relatif lebih lama, terutama pada periode dengan volume permohonan yang tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih bersifat administratif, belum sepenuhnya berorientasi pada hasil (outcome). Padahal, pelayanan bongkar muat yang efisien memiliki implikasi langsung terhadap kelancaran arus barang dan efektivitas operasional pelabuhan.

Dari sisi kualitas pelayanan, ketidakteraturan durasi penyelesaian izin juga berpotensi memengaruhi persepsi pengguna jasa terhadap kinerja institusi. Ketika waktu pelayanan tidak dapat diprediksi secara pasti, pengguna jasa cenderung mengalami ketidakpastian dalam perencanaan kegiatan operasional kapal. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kepastian layanan melalui penyederhanaan proses dan pemanfaatan sistem pendukung yang lebih terintegrasi.

Diskusi ini menegaskan bahwa efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi bongkar muat tidak dapat dicapai hanya melalui kepatuhan terhadap prosedur yang ada, tetapi memerlukan pendekatan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa. Dengan demikian, pelayanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai instrumen pendukung kelancaran aktivitas kepelabuhanan secara keseluruhan.

### *3.12. Keterkaitan Pengelolaan Administrasi dengan Kinerja dan Daya Saing Pelabuhan*

Pengelolaan administrasi bongkar muat kapal memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja pelabuhan secara umum. Administrasi yang tertib dan efisien berperan penting dalam mendukung kelancaran proses bongkar muat, mengurangi waktu tunggu kapal, serta meningkatkan keandalan pelayanan kepelabuhanan. Dengan demikian, aspek administrasi tidak dapat dipandang sebagai fungsi pendukung semata, melainkan sebagai bagian integral dari sistem kinerja pelabuhan.

Dalam konteks pelabuhan regional, kualitas pengelolaan administrasi menjadi faktor strategis dalam meningkatkan daya saing. Pelabuhan yang mampu memberikan pelayanan administrasi secara cepat, pasti, dan transparan cenderung lebih dipercaya oleh pengguna jasa. Kepercayaan tersebut berpengaruh terhadap intensitas kunjungan kapal dan kelancaran distribusi logistik di wilayah sekitar pelabuhan.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa hambatan administratif, seperti keterlambatan proses perizinan dan koordinasi yang belum optimal, berpotensi menurunkan efisiensi operasional pelabuhan. Keterlambatan administrasi dapat berdampak pada meningkatnya waktu sandar kapal, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap biaya operasional dan produktivitas pelabuhan. Oleh karena itu, perbaikan sistem administrasi bongkar muat merupakan langkah strategis dalam mendukung peningkatan kinerja pelabuhan secara berkelanjutan.

Dengan memperkuat pengelolaan administrasi melalui penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pelabuhan diharapkan mampu meningkatkan daya saingnya di tingkat regional. Subbab ini menegaskan bahwa reformasi administrasi bongkar muat tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan peran pelabuhan sebagai simpul logistik dan penggerak ekonomi wilayah.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi KSOP dalam menyusun standar waktu pelayanan serta melakukan penyederhanaan alur administrasi bongkar muat. Selain itu, temuan ini juga memberikan gambaran bagi agen kapal mengenai pentingnya ketepatan dan kelengkapan dokumen sebagai faktor penentu kelancaran pelayanan. Dengan adanya perbaikan sistem dan peningkatan koordinasi antaraktor, pelayanan administrasi bongkar muat diharapkan dapat mendukung peningkatan kinerja pelabuhan secara berkelanjutan.

## **4. Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan pengelolaan surat bongkar muat kapal di KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun telah berlangsung sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan mencerminkan fungsi kelembagaan KSOP sebagai pengelola pelayanan kepelabuhanan. Proses pelayanan dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan administrasi dan teknis, hingga penerbitan surat izin sebagai dasar hukum pelaksanaan kegiatan bongkar muat di pelabuhan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala masih memengaruhi kelancaran proses, antara lain keterlambatan penyampaian dokumen oleh agen kapal, ketidaktepatan pengisian data administrasi, panjangnya alur kerja akibat perpindahan dokumen antarunit yang berulang, serta koordinasi internal yang belum berjalan secara efektif. Kendala tersebut berdampak pada kepastian waktu penyelesaian pelayanan serta efisiensi proses perizinan bongkar muat. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi kepelabuhanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur formal, tetapi juga memerlukan penguatan tata kelola organisasi, perbaikan sistem koordinasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan sistem administrasi berbasis teknologi informasi yang lebih terintegrasi. Transformasi sistem pelayanan menuju mekanisme digital memiliki potensi besar dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi administrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik di lingkungan pelabuhan. Penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan kajian lanjutan yang dapat diarahkan pada pengukuran kinerja pelayanan secara kuantitatif, evaluasi efektivitas implementasi sistem pelayanan digital, serta analisis tingkat kepuasan pengguna jasa sebagai indikator keberhasilan pelayanan kepelabuhanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pengelolaan surat bongkar muat kapal secara berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu KSOP dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas.

Meskipun demikian, temuan penelitian ini tetap relevan sebagai gambaran empiris mengenai praktik pengelolaan administrasi bongkar muat kapal di tingkat operasional, serta dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dengan cakupan wilayah dan pendekatan yang lebih luas.

## 5. Referensi

- [1] F. Syayuti, M. Thamrin, S. A. Majid, S. Sihombing, and E. Liana, "Produktivitas Terminal dan Kinerja Operasional di Pelabuhan Tanjung Priok Terminal Productivity and Operational Performance in Tanjung Priok Port," *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 10, no. 02, 2023.
- [2] M. J. Mangero, J. E. Mokat, and S. B. Kairupan, "DIGITALISASI PELAYANANAN PUBLIK DI PELABUHAN KELAS III LIKUPANG KABUPATEN MINAHASA UTARA," *J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 4, no. 7, pp. 5037–5050, 2024.
- [3] S. Alfarisi and I. I. Zain, "Peran Syahbandar Dalam Pengawasan Pengangkutan Barang Khusus Atau Berbahaya:(Studi Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Lembar)," *Unizar R. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 166–178, 2024.
- [4] N. Suhada, "Peranan Syahbandar dalam Pengawasan Keselamatan Sarana Angkutan Laut (Studi Kasus Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjungbalai Asahan)," 2019.
- [5] P. CYSABELA NURMALA, "ANALISIS PENGURUSAN DOKUMEN IZIN BONGKAR MUAT BARANG BERBAHAYA DI TERMINAL TANK VOPAK TANJUNG PRIOK OLEH PT. ORELA BAHARI MANDIRI," 2022, *Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar*.
- [6] A. Asbullah, D. Ginting, and S. Suparman, "Analisis Keterlambatan dan Efisiensi Kegiatan Bongkar Muat Petikemas Di Terminal PT. Prima Terminal Petikemas Belawan," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 1, pp. 10156–10166, 2024.
- [7] M. H. Hasibuan and T. Sihombing, "Efektivitas Pelayanan Koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) Di Pelabuhan Teluk Nibung Kota Tanjung Balai," *J. Niara*, vol. 16, no. 2, pp. 268–278, 2023.
- [8] D. F. Alamsyah and A. Marasabessy, "Analisis Penerapan Metode Value Stream Mapping Pada Proses Bongkar Muat Kapal Container Untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Pada Pelabuhan Sunda Kelapa PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo)," *Appl. Sci. Technol. Nav. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 12–18, 2025.
- [9] I. A. Y. U. J. PUTRI and T. RAHAYU, "Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran," *J. 7 Samudra*, vol. 7, no. 1, 2022.
- [10] Y. Sunitiyoso *et al.*, "Port performance factors and their interactions: A systems thinking approach," *Asian J. Shipp. Logist.*, vol. 38, no. 2, pp. 107–123, 2022.
- [11] M. Bucur, "Port operations and cargo handling operations. Process based approach.," *Sci. Bull. cel Batran Naval Acad.*, vol. 22, no. 1, 2019.
- [12] H. Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [13] S. Syafri, A. Firman, and B. Badaruddin, "Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung," *Ezenza J.*, vol. 2, no. 2, pp. 168–182, 2023.
- [14] M. Thoha, *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana, 2017.
- [15] J. Abdussamad, I. Sopingi, S. HI, M. Sy, B. Setiawan, and N. Sibua, "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mixed methode: buku referensi," 2024, *PT. Media Penerbit Indonesia*.