

**JURNAL**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA  
PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN  
BERLAYAR KAPAL PERIKANAN DI PELABUHAN  
PERIKANAN SAMUDERA CILACAP  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**OLEH**

**RAHEL ANGEL ROSALIN SILABAN**



**FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN  
UNIVERSITAS RIAU  
2018**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA  
PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN  
BERLAYAR KAPAL PERIKANAN DI PELABUHAN  
PERIKANAN SAMUDERA CILACAP  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**By**

**Rahel Angel R. Silaban<sup>1)</sup> Syaifuddin<sup>2)</sup> Jonny Zain<sup>3)</sup>**

**ABSTRACT**

**rahelunri@gmail.com**

*One of the public service in Cilacap Fishing Port is the issuance of port clearance. Port clearance must be owned by fishing vessels as the requirement for fishing activities. The public service must be implemented with a Standard Operating Procedure (SOP) based on Indonesia's Ministry of Marine and Fisheries. This study aims to determine whether the port clearance's service has implemented according to the SOP or not and to find out the level of service quality of the port clearance's service by using Servqual's concept. This research was conducted at Cilacap Fishing Port using purposive sampling method by spreading questionnaire for 43 respondents. Descriptive's Analysis based on the respondent's answers obtained through questionnaires distributed by researcher. The result of this research shows that the port clearance's service has implemented SOP about 98,62% and service quality is 99,46% or very good.*

**Key word :** *Port Clearance, Standard Operating Procedure, Service Quality, Fishing Port, and Fishing Vessel.*

---

1) The Student at Faculty of Fisheries and Marine, University of Riau

2) The Lecturer at Faculty of Fisheries and Marine, University of Riau

3) The Lecturer at Faculty of Fisheries and Marine, University of Riau

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA  
PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN  
BERLAYAR KAPAL PERIKANAN DI PELABUHAN  
PERIKANAN SAMUDERA CILACAP  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**By**

**Rahel Angel R. Silaban<sup>1)</sup> Syaifuddin<sup>2)</sup> Jonny Zain<sup>3)</sup>**

**ABSTRAK**

**rahelunri@gmail.com**

Salah satu pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap adalah penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB). SPB harus dimiliki oleh kapal perikanan sebagai persyaratan untuk melakukan aktivitas penangkapan. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Kementerian Kelautan dan Perikanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan SPB telah menerapkan SOP atau tidak dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan penerbitan SPB dengan menggunakan konsep Sevqual. Penelitian ini telah dilakukan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap menggunakan metode survey dengan cara membagikan kuesioner kepada 43 responden. Jawaban responden melalui kuesioner yang dibagi peneliti akan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SPB telah menerapkan SOP sebesar 98,62% dan kualitas pelayanannya sebesar 99,46% atau tergolong sangat baik.

**Kata kunci** : Surat Persetujuan Berlayar, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Pelabuhan Perikanan, Kapal Perikanan.

---

1) Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

2) Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

3) Dosen Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas Riau

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan di pelabuhan perikanan seperti yang tertulis dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan NO : 32/PERMEN-KP/2014 adalah pelayanan penerbitan SPB yang harus dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku di lingkungan KKP RI (Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia).

Banyaknya Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang telah diterbitkan oleh PPS Cilacap pada tahun 2014-2015 adalah sebanyak 2.871 dokumen dan jumlah dokumen kedatangan kapal sebanyak 90.285 dokumen (Laporan Tahunan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap, 2016). Jumlah SPB yang telah diterbitkan sebelumnya dan jumlah kedatangan kapal yang cukup besar menunjukkan bahwa pelayanan SPB merupakan pelayanan yang aktif dengan jumlah kunjungan kapal yang meningkat.

Dalam proses penerbitannya, pelayanan penerbitan SPB terdiri atas beberapa tahap yang melibatkan Nahkoda/ Pemohon SPB dan juga para petugas pelayanan dengan waktu yang bervariasi setiap tahapnya. Oleh karena itu, SOP perlu dilaksanakan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan SPB dan mengoptimalkan waktu pelayanan serta menetapkan secara

pasti tanggung jawab masing-masing petugas pelayanan.

Menurut Fatimah (2015), tujuan SOP dibuat pada dasarnya untuk memberikan panduan atau pedoman agar suatu kegiatan dapat terkontrol, diantaranya yaitu memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap unit kerja dan menghindari kesalahan-kesalahan selama pelayanan.

SOP diperlukan untuk menghindari *missed* komunikasi, dan memastikan estimasi waktu yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan pelayanan sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.

Menurut UU Nomor 17 tahun 2008, SPB diterbitkan dengan tujuan sebagai kontrol pemerintah untuk menjamin keselamatan operasional kapal perikanan sebagai wujud dari pelaksanaan tugas Syahbandar dalam rangka melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk pengawasan dan penegakan hukum di bidang angkutan perairan, kepelabuhanan dan perlindungan lingkungan maritim dipelabuhan.

SPB sebagai salah satu dokumen yang wajib dimiliki kapal perikanan yang akan berlayar tentu menjadi salah satu kegiatan pelayanan wajib dilaksanakan di PPS Cilacap.

Pelayanan SPB di PPS Cilacap telah disertai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus maka untuk mengetahui bagaimanapenerapan SOP pada pelayanan penerbitan SPB perlu dilakukan analisa lebih dalam.

### **Rumusan Masalah**

Pelayanan Penerbitan SPB di PPS Cilacap sudah dilengkapi dengan SOP khusus Pelayanan Penerbitan SPB akan tetapi belum diketahui apakah SOP tersebut telah diterapkan secara praktis dan sudah sejauh mana penerapannya.

Hal lain yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan SPB yang dilakukan oleh PPS Cilacap belum diketahui bagaimana kualitasnya khususnya bagi para Nahkoda, Pemilik Kapal atau Pemohon SPB. Kualitas pelayanan perlu diketahui untuk memperbaiki kinerja dalam pelayanan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

### **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah PPS Cilacap telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan pelayanan di PPS Cilacap khususnya penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) untuk mengurangi tingkat kelalaian dan meningkatkan efisiensi pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor : 32/PERMEN-KP/2014 tanggal 13 Agustus 2014 dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap.

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu mahasiswa dapat mengetahui pentingnya SOP dalam pelayanan di Pelabuhan Perikanan

khususnya pada penerbitan SPB sebagai acuan bagi para pegawai dalam melakukan tugas dan membantu mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan serta memastikan pelaksanaan dan pembagian tugas telah berjalan dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PPS Cilacap pada 25 Februari-5 Maret 2018.

### **Bahan dan Alat Penelitian**

Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah lembaran Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan SPB di PPS Cilacap dan kuesioner yang dibagikan kepada petugas pelayanan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan Nahkoda/Nelayan/Pemohon SPB yang menerima pelayanan untuk mencatat hasil wawancara dan penilaian yang berkaitan dengan judul penelitian. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah laptop, alat tulis, buku catatan, kamera *handphone* dan *stopwatch*.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan informasi langsung di PPS Cilacap tentang penerapan SOP pada pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap.

### **Analisis Data**

Analisis dilakukan secara deskriptif berupa penyajian data menggunakan kuesioner melalui perhitungan dalam bentuk persentase.

1. Penerapan SOP pada pelayanan SPB dapat diketahui dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 12 butir pernyataan yang dilengkapi dengan dua pilihan jawaban yaitu YA dan TIDAK. Pernyataan dibuat berdasarkan SOP pelayanan SPB PPS Cilacap tahun 2013 dengan tujuan mengetahui apakah pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Pernyataan diukur dengan menggunakan Skala Guttman dengan bobot skor seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. Bobot Skor Skala Guttman

Skor	Kategori Jawaban
0	Ya
1	Tidak

2. Penilaian kualitas pelayanan (*service quality*) penerbitan SPB di PPS Cilacap. Kuesioner ini terdiri dari 14 buah pertanyaan dan lima pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Baik (STB), Tidak Baik (TB), Cukup Baik (CB), Baik (B) dan Sangat Baik (SB), Masing-masing jawaban memiliki bobot skor berbeda sesuai dengan ketentuan penggunaan Skala Likert.

Tabel 2. Bobot Skala Likert

Skala	Kategori	Keterangan
1	SB	Sangat Baik
2	B	Baik
3	CB	Cukup Baik
4	TB	Tidak Baik
5	STB	Sangat Tidak Baik

Pertanyaan dibuat berdasarkan konsep SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman dan L. Berry (1980) yang terdiri atas lima dimensi utama yaitu : *tangible* (wujud/ bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Lima dimensi ini akan dikembangkan menjadi 14 pertanyaan untuk menilai kualitas pelayanan penerbitan SPB yang dilakukan di PPS Cilacap.

### Validasi Data

Untuk memperoleh validitas instrumen digunakan Koefisien Reprodusibilitas (Kr) dan Koefisien Skalabilitas (Ks). Perhitungan Kr dan Ks secara manual dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut. Rumus untuk menghitung Koefisien Reprodusibilitas (Kr) :

$$Kr = 1 - e/n$$

Kr : Koefisien reprodusibilitas

e : Jumlah kesalahan (*error*)

n : Jumlah pertanyaan x Jumlah Responden (X)

Rumus untuk menghitung Koefisien Skalabilitas (Ks)

$$Ks = 1 - e/(n - Tn)$$

Dimana :

Ks : Koefisien Skalabilitas

e : Jumlah kesalahan (*error*)

c: 0,5 (kemungkinan mendapatkan jawaban yang benar)

n : Jumlah pertanyaan x Jumlah Responden (X)

Tn : Jumlah pilihan jawaban

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Keadaan Umum PPS Cilacap

Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (PPS Cilacap) secara geografis terletak di Desa Tegalkamulyan, Kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Provinsi

Jawa Tengah. Tugas pokok dan fungsi pelabuhan sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.20/MEN/2014 tanggal 16 Mei 2014, Pelabuhan Perikanan merupakan pendukung kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan dan pemasaran. Pelabuhan perikanan dalam mengemban tugasnya melaksanakan fungsi pemerintahan dan fungsi perusahaan.

### **Struktur Organisasi PPS Cilacap**

Susunan dan tata kerja Pelabuhan Perikanan ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20/PERMEN-KP/2014 tanggal 16 Mei 2014. PPS Cilacap memiliki struktur organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Pelabuhan
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Kepala Sub Bagian Umum
4. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Kepala Bidang Operasional PelabuhanKesyahbandaran
6. KepalaSeksi Kesyahbandaran
7. Kepala Seksi Operasional Pelabuhan
8. Kepala Bidang Tata Kelola dan Prasarana
9. Kepala Seksi Tata Kelola Sarana dan Prasarana
10. Kepala Seksi Pelayanan Usaha
11. Kelompok Jabatan Fungsional

### **Surat Persetujuan Berlayar**

Surat Persetujuan Berlayar (SPB) adalah salah satu dokumen kapal perikanan yang wajib dibawa pada saat kapal akan berlayar. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 01 Tahun 2010

tentang tata cara penerbitan surat persetujuan berlayar, SPB dikeluarkan Syahbandar setelah kapal memnuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya baik bagi kapal yang menempuh jarak dekat maupun jauh.

SPB diterbitkan sebagai kontrol pemerintah untuk menjamin keselamatan operasional kapal perikanan dengan memenuhi persyaratan berikut :

- Persyaratan administratif
- Persyaratan teknis
- Persyaratan nautis

Pada SPB berisi identitas kapal, bendera kebangsaan, nama nahkoda, dari mana kapal akan bertolak, jumlah ABK, daerah penangkapan tujuan dan alat tangkap yang digunakan.

### **Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar**

Pelayanan SPB di PPS Cilacap dilakukan di pos pelayanan terpadu. Pengurusan dilakukan melalui loket PNPB untuk membayar jasa tambat labuh, kemudian ke loket PSDKP (Pengawasan Sumberdaya kelautan dan Perikanan) untuk mengurus SLO (Surat Laik Operasi), Kamla (Keamanan Laut) yang terdiri dari TNI AL dan Polair untuk mengisi identitas kapal pada buku lapor kedatangan kapal, dilanjutkan ke kantor kesehatan pelabuhan untuk memeriksa status kesehatan nahkoda dan kapal, setelah itu SPB akan dilanjutkan pengurusannya kepada Syahbandar. Untuk penerbitan SPB, Pemohon harus mengisi surat permohonan dan melampirkan semua dokumen yang menjadi persyaratan seperti :

- Surat pernyataan nahkoda
- Tanda bukti pembayaran jasa kepelabuhanan

- SLO
- Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (STBLKK)
- Buku kesehatan (*health book*)
- Daftar ABK
- Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
- Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
- Pas tahunan
- Surat Kecakapan Nahkoda
- Sertifikat Kelaikan dan Pengawakan Kapal

Setelah semua berkas diperiksa maka akan dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik kapal menggunakan *form checklist* untuk memeriksa kesesuaian pada dokumen dengan yang ada pada kapal secara langsung. Setelah semua pemeriksaan selesai maka SPB akan diterbitkan oleh Syahbandar dan berlaku selama 1 x 24 jam di kolam pelabuhan.

### **Dokumen Persyaratan Penerbitan SPB**

Di dalam pengajuan Penerbitan SPB memiliki beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon, yang akan dijabarkan sebagai berikut :

- Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI), secara umum memuat informasi identitas perusahaan, identitas kapal, jenis kapal/ alat penangkapan ikan, spesifikasi kapal, daerah penangkapan dan pelabuhan penangkapan serta masa berlaku surat izin tersebut.
- Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP), secara umum memuat informasi identitas perusahaan, jenis kegiatan, kapal dan daerah usaha (jenis,

ukuran, dan jumlah, daerah penangkapan, pelabuhan pangkalan, pelabuhan muat/singgah) dan masa berlaku surat tersebut

- Surat Izin Laik Operasi (SLO), secara umum memuat informasi bahwa kapal dinyatakan laik untuk melakukan kegiatan penangkapan ikan (Laiktangkap). Dalam SLO tercantum identitas perusahaan, kapal (nama, jenis, ukuran), nomor dan masa berlaku SIPI.
- Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (STBLKK), secara umum memuat informasi tentang kedatangan dan rencana keberangkatan kapal sehingga lalu lintas pergerakan kapal di kolam pelabuhan terpantau. STBLKK berisi informasi seperti: identitas perusahaan, identitas kapal, alat penangkapan ikan, tanggal keberangkatan kapal, jumlah awak kapal, dan nahkoda kapal.

Pas Tahunan merupakan surat tanda kebangsaan kapal yang terbagi atas dua macam yaitu: Pas Kecil diperuntukkan bagi kapal berukuran < 7 GT yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pas Besar diperuntukkan bagi kapal berukuran >7 GT yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan

- Surat Keterangan Kecakapan Nahkoda yaitu surat yang dikeluarkan oleh Departemen Perhubungan yang menerangkan bahwa

Nahkoda sesuai dengan identitas yang tertera pada surat tersebut telah dinyatakan lulus kompetensi dan telah menguasai cara membawa kapal berlayar dengan batasan sesuai GT kapal dan jarak pelayaran yang diijinkan/ tertulis pada surat tersebut

- Sertifikat Kelaikan dan Pengawakan Kapal Penangkap Ikan yaitu sertifikat yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan yang menyatakan bahwa kapal sudah diperiksa sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan aturan kelaikan kapal yang berlaku dan aturan perundangan lainnya yang terkait kepada kelaikan dan pengawakan kapal perikanan.
- Buku Kesehatan (*Health Book*) yaitu buku yang berisi status kesehatan kapal dan juga Nahkoda yang telah diperiksa oleh bagian Kesehatan Pelabuhan.

### **Standar Operasional Prosedur Pelayanan SPB**

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah-rendahnya. SOP terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 43.PERMEN-KP/2015, Pelabuhan

perikanan berada di bawah lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik termasuk pelayanan SPB harus menggunakan Standar Operasional Prosedur Kementerian Kelautan dan Perikanan (SOP KKP) sebagai aturan standar untuk melaksanakan pelayanan yang ada.

### **Penerapan SOP Pelayanan SPB**

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan untuk pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap merupakan SOP yang dibuat pada tanggal 4 Desember 2012, mulai efektif dilaksanakan pada tanggal 4 Juli 2013 dan telah disahkan oleh Direktur Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Ir. Tyas Budiman, M.M.

Pada SOP tercantum dasar hukum yaitu :

- Undang-undang No 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.29/MEN/2010 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Nomor PER.06/MEN/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelabuhan Perikanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.08/MEN/2012 tentang Kepelabuhan Perikanan

Lembar kedua SOP berisi uraian kegiatan pelayanan penerbitan SPB beserta pelaksana pelayanan, kelengkapan dan waktu pelayanan. Setiap uraian kegiatan dilengkapi dengan simbol/ *flowchart* untuk memudahkan pemahaman setiap

langkah atau proses kerja yang dilakukan.

Berdasarkan SOP pelayanan penerbitan SPB estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan satu dokumen SPB adalah 1 jam 30 menit. Pada praktik pelayanan penerbitan SPB secara *real* di PPS Cilacap uraian kegiatan yang tertulis di SOP sepenuhnya telah diterapkan namun, estimasi waktu dilapangan dapat berubah baik menjadi lebih cepat atau lebih lama dari waktu yang ditetapkan di SOP.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa waktu pelayanan penerbitan SPB yang telah dilaksanakan di PPS Cilacap sebanyak 53,58 % lebih cepat dari waktu yang tertulis pada SOP, sebanyak 21,42 % telah sesuai dengan waktu pelayanan pada SOP sedangkan sisanya sebesar 25 % membutuhkan waktu pelayanan yang lebih banyak daripada waktu yang ditetapkan di SOP.

Adanya pergeseran waktu pelayanan tersebut menjadi lebih lama dari ketetapan di SOP disebabkan oleh beberapa hal diantaranya, yaitu :

- Nahkoda/ pemilik kapal/ pengurus kapal belum melengkapi dokumen atau surat-surat yang menjadi persyaratan untuk mengurus SPB
- Nahkoda/ pemilik kapal/ pengurus kapal belum membayar kewajiban seperti jasa kebersihan kapal
- Pada saat dilakukan pengecekan kelaikan kapal, adanya ketidaksesuaian identitas kapal maupun ABK di lapangan dengan di dokumen kapal
- Kapal belum dilengkapi dengan peralatan keselamatan seperti *life jacket*
- Surat-surat kapal yang dilampirkan sebagai persyaratan mengurus SPB sudah lewat masa berlakunya sehingga perlu diurus terlebih dahulu
- Pada saat dilakukan pemeriksaan kapal secara langsung, ABK tidak berada ditempat sehingga perlu dicari terlebih dahulu
- Posisi tambat kapal yang sulit untuk dilalui sehingga petugas yang akan melakukan pemeriksaan kapal secara langsung membutuhkan waktu lebih lama untuk sampai di kapal
- Pada saat melakukan pelayanan terjadi pemadaman listrik ataupun bencana alam sehingga pelayanan penerbitan SPB terganggu.
- Waktu pelayanan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) juga dapat mengalami pergeseran menjadi lebih cepat daripada estimasi waktu yang tertulis pada SOP. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu :
- Dokumen atau surat-surat kapal yang menjadi syarat untuk mengurus SPB telah dilengkapi oleh Nahkoda/ pemilik kapal/ pengurus kapal.
- Sikap petugas yang cermat dan cepat dalam memberikan pelayanan
- Pada saat dilakukan pemeriksaan kapal secara langsung, kapal telah memenuhi kelaikan kapal (laik laut, laik tangkap dan laik simpan)

- Identitas dan jumlah ABK serta kelengkapan kapal lainnya telah sesuai dengan yang tertulis dalam dokumen kapal
- Posisi tambat kapal dekat dengan dermaga sehingga mudah dicapai oleh petugas yang akan melakukan pemeriksaan kapal.

### **Hasil Survey Kuesioner Validasi Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini telah divalidasi menggunakan Skalo pada *spreadsheets Microsoft Excel* (Lampiran 4) dan didapatkan nilai  $Kr > 0,90$  yaitu 0,97 dan nilai  $Ks > 0,60$  yaitu 0,94 sehingga data pada instrumen penelitian ini dinyatakan valid atau baik (Singarimbun, 2011).

### **Penerapan Standar Operasional Prosedur**

Berdasarkan perhitungan kuesioner telah didapatkan angka penerapan SOP pada pelayanan penerbitan SPB adalah sebesar 98,62%. Penerapan SOP pada pelayanan SPB sebesar 98,62%, angka tersebut berada pada rentang 50 – 100% atau mendekati 100%.

Menurut Sugiyono (2011), pada pengukuran menggunakan skala Guttman apabila angka pada rentang 50% sampai 100% maka pengukuran dianggap mendekati sesuai artinya pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap telah sesuai dengan SOP dengan persentase kesesuaian penerapan SOP sebesar 98,62%. Besarnya persentase penerapan SOP Pelayanan SPB di PPS Cilacap menunjukkan bahwa pada praktiknya, pelayanan SPB di PPS Cilacap telah dilaksanakan sesuai dengan SOP.

Hal tersebut juga diketahui berdasarkan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan penerbitan SPB yang telah dilaksanakan di PPS Cilacap. Pelayanan penerbitan SPB dilaksanakan oleh Syahbandar, Teknisi kelaikan alat penangkap ikan dan Teknisi kelaikan kapal perikanan kepada Nahkoda/ Pemilik kapal/ Pengurus kapal. Urutan kegiatan yang dilakukan pada pelayanan SPB dimulai dari pengajuan permohonan penerbitan SPB oleh Nahkoda/ Pemilik kapal/ Pengurus kapal sampai dengan urutan kegiatan yang terakhir yaitu Nahkoda menerima lembar SPB dari Syahbandar sepenuhnya telah dilaksanakan di PPS Cilacap sesuai dengan ketentuan yang ada pada SOP.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan penerbitan SPB dapat dikatakan berkualitas maupun tidak didasarkan pada penilaian atas pelayanan yang telah diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap telah dilakukan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPS Cilacap dengan menggunakan metode SERVQUAL (Zeithaml, 1990) berdasarkan lima dimensi pelayanan.

Didapatkan angka kualitas pelayanan (*service quality*) penerbitan SPB di PPS Cilacap yaitu sebesar 213,8571 atau 99,46% berada pada rentang 172 sampai 215 atau B (Baik) sampai SB (Sangat Baik). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap termasuk dalam kategori mendekati SB (Sangat Baik).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan salah satu pelayanan yang aktif dan wajib dilaksanakan di PPS Cilacap sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan NO 3/PERMEN-KP/2013 dan UU Nomor 17 tahun 2018 untuk menjamin keselamatan operasional kapal perikanan sebagai wujud dari pelaksanaan tugas Syahbandar dalam rangka melaksanakan fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk pengawasan dan penegakan hukum dibidang angkutan perairan, kepelabuhanan dan perlindungan lingkungan maritim di pelabuhan.

SOP yang digunakan pada pelayanan penerbitan SPB merupakan SOP KKP (Standar Operasional Prosedur Kementerian Kelautan dan Perikanan) sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan NO 43/PERMEN-KP/2015.

Pelayanan penerbitan SPB telah dilaksanakan sesuai dengan SOP sebesar 98,62% .

Kualitas pelayanan (*Service quality*) pada pelayanan penerbitan SPB kapal perikanan di PPS Cilacap termasuk dalam kategori mendekati sangat baik yaitu sebesar 99,46%. Artinya, pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap telah memenuhi dimensi utama dalam pelayanan yaitu: *tangible* (wujud/ bukti nyata), *reliability*(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dengan baik.

### Saran

Pelayanan penerbitan SPB kapal perikanan di PPS Cilacap sebaiknya tetap menerapkan Standar

Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan dalam melaksanakan pelayanan.

Disarankan kepada Nahkoda/ ABK/ Pemilik Kapal untuk membantu kelancaran atau mengoptimalkan waktu pelayanan penerbitan SPB di PPS Cilacap dengan cara melengkapi dokumen persyaratan pengurusan SPB, membayar kewajiban/ jasa kebersihan kapal, memperpanjang surat-surat kapal yang sudah melawati masa berlaku, melengkapi kapal dengan alat keselamatan dan menambat kapal di tempat yang mudah dijangkau oleh petugas saat akan melakukan pengecekan langsung diatas kapal.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Auliya, Solihin. 2016. Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon. *Journal Fisheries Science*. 7: 33- 43.
- Abdi, Usman Rianse. 2008. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi :Teori dan Aplikasi. Bandung:Alfabeta.
- Alwi, Hasan. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bakhtiar, A., Susantie .A.,
- Massay.F. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Metode

- Kano. Jurnal J@ti  
Undip.5:77- 86.  
Direktorat Jendral Perikanan  
Tangkap. 2015.  
Gambar Pelabuhan  
Perikanan Samudera  
Cilacap.
- Fatimah, E.N., Jenar, A.  
Arditya, P.Alviani,  
2015. Strategi Pintar  
Menyusun SOP  
(*Standard Operating  
Procedure*),  
Yogyakarta: Penerbit  
Pustaka Baru Press.
- Hardiansyah .2011.Kualitas  
Pelayanan Publik.  
Yogyakarta: Gava  
Media.
- Insani. 2010. Standar  
Operasional Prosedur  
(SOP) sebagai  
pedoman pelaksanaan  
administrasi  
perkantoran dalam  
rangka peningkatan  
pelayanan dan  
kinerja organisasi  
pemerintah. Jurnal  
Standar Operasional  
Prosedur.Bandung :  
Galeri Ciubuleut  
Hotel.
- Jones, G. R. 2012.  
*Organizational Theory.  
Text and Cases.Third  
Edtion.New Jers.,.*  
America: Prentice Hall  
International,Inc.
- Keputusan Menteri Kelautan  
dan Perikanan  
Republik Indonesia  
KEP.01/MEN-
- KP/KP.430/IV/2016  
Tentang Pengangkatan  
Kepala Pelabuhan  
Perikanan Samudera  
Cilacap.
- Kotler, Philip. 2002.  
Manajemen Pemasaran  
di Indonesia : Analisis,  
Perencanaan,  
Implementasi dan  
Pengendalian. Salemba  
Empat. Jakarta. 38 hal.
- Laporan Tahunan Statistik  
PPSC. 2017. Laporan  
Tahunan Statistik PPS  
Cilacap 2017. Dinas  
Jendral Perikanan  
Tangkap. Pelabuhan  
Perikanan Samudera  
Cilacap
- Lukman, Sampara. 1999.  
Manajemen Kualitas  
Pelayanan. Jakarta:  
STIA LAN Press.
- Mandala, E., Setyadiharja. R.  
2016. Implementasi  
Kebijakan Tentang  
Penerbitan Surat  
Persetujuan  
Berlayar (SPB). Jurnal  
Ilmu  
Pemerintahan.1:248-  
265.
- Moekijat, 2008.Manajemen  
Personalidan Sumber  
Daya  
Manusia.Bandung :  
CV MandarMaju.
- Parasuraman, Zeithaml and  
Berry. 1988.  
*SERVQUAL: A  
Multiple-Item Scale for*

*Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.*

Peraturan Menteri Kelautan  
Dan Perikanan  
Republik Indonesia  
Nomor  
Per.16/Men/2006  
Tentang  
Kepelabuhanan  
Perikanan.

Peraturan Menteri Kelautan  
Dan Perikanan  
Republik Indonesia  
Nomor  
Per.3/Men/2013  
Tentang Surat  
Persetujuan Berlayar.

Peraturan Menteri Kelautan  
Dan Perikanan  
Republik Indonesia  
Nomor  
Per.13/Men/2013  
Tentang Sertifikat  
Hasil Tangkapan Ikan.

Peraturan Menteri Kelautan  
Dan Perikanan  
Republik Indonesia  
Nomor  
Per.18/Men/2010  
Tentang *Logbook*  
Penangkapan Ikan.

