

KAJIAN PENYEDERHANAAN PENERBITAN "SURAT PERSETUJUAN KEGIATAN PEKERJAAN SALVAGE DAN SURAT PERSETUJUAN KEGIATAN PEKERJAAN BAWAH AIR"

Feronika Sekar Puriningsih *)

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat
ferospuriningsekar@yahoo.com

ABSTRACT

The rapid advancement of science, information and communication technology as well as changes in the strategic environment demands for reform of government bureaucracy and tailored to the demands of the community dynamics. Therefore it should be taken the steps that are fundamental, comprehensive and systemic so that goals and targets that can be achieved effectively and efficiently. Assessment Approval for Issuance of Salvage Job Activity and Job Approval Underwater Activities that took place in Jakarta is intended to provide licensing services that are transparent, accountable, faster and ensure legal certainty and certainty for actors in the field of transportation. Sampling was conducted on 17 companies salvage and underwater works in Jakarta and surrounding areas. Analysis of simplification and analysis of public satisfaction index (IKM) is used to measure people's satisfaction. From the results of the study appear in the overall value of the index is 3.02 expressed satisfaction both categories because they are on the range of values from 2.51 to 3.25. Highest satisfaction scores are at the service of security elements (3.5) is very good and the lowest satisfaction scores are at the speed of service element (2.7) and certainty of service charges (2.7), this value is still in good assessment scores for respondents. Simplification of the analysis, the publication "approval letter salvage work activities and work activities subpoena under water" still can be simplified, include: processing time, the implementation of one-stop service, and application of ICT.

Keywords: Salvage, regulation, public satisfaction index

ABSTRAK

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistemik sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Kajian Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air yang mengambil lokasi di Jakarta dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan perizinan yang transparan, akuntabel, cepat dan menjamin kepastian hukum serta kepastian berusaha bagi pelaku di bidang transportasi. Pengambilan sampel dilakukan terhadap 17 perusahaan salvage dan pekerjaan bawah

air di DKI Jakarta dan sekitarnya. Analisis simplikasi dan analisis indek kepuasan masyarakat (IKM) digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian terlihat secara keseluruhan nilai indek kepuasan masyarakat adalah 3,02 menyatakan kategori baik karena berada pada rentang nilai 2,51-3,25. Nilai kepuasan tertinggi berada pada unsur keamanan pelayanan (3,5) sangat baik dan nilai kepuasan terendah berada pada unsur kecepatan pelayanan (2,7) dan kepastian biaya pelayanan (2,7), nilai ini masih dalam skor penilaian baik bagi responden. Dari hasil analisis simplikasi, penerbitan "surat persetujuan kegiatan pekerjaan salvage dan surat persetujuan kegiatan pekerjaan bawah air" masih dapat disederhanakan, meliputi; waktu pengurusan, penerapan pelayanan satu atap, dan penerapan TIK.

Kata kunci: *Salvage, regulasi, indek kepuasan masayrakat (IKM)*

PENDAHULUAN

Salah satu faktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur Negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistemik sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi birokrasi dimaksud merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berke-lanjutan.

Salah satu reformasi yang dilakukan adalah reformasi di sektor perhubungan

laut terutama dalam hal perizinan. Permasalahan panjangnya birokrasi dalam pengurusan perizinan masih perlu pembenahan sehingga tercipta perizinan yang transparan, akuntabel, cepat dan menjamin kepastian hukum serta kepastian berusaha bagi pelaku usaha di bidang transportasi.

Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air merupakan layanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat dan selalu diupayakan tingkat perbaikannya, namun demikian perlu ditingkatkan lagi untuk dapat memberikan kepuasan secara maksimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayaran adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan angkutan perairan, kepelabuhanan, keamanan dan keselamatanannya. UU No. 17 Tahun 2008 menyebutkan bahwa pelayaran bagi Negara Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan merupakan salah satu moda transportasi, tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang diatur dalam sistem transportasi nasional yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan di masa depan, Pelayaran perlu lebih dikembangkan potensinya dan

ditingkatkan peranannya baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu sasaran transportasi nasional adalah terwujudnya layanan transportasi yang aman dan selamat. Keselamatan pelayaran menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan layanan transportasi laut. Untuk menjamin keselamatan dan keamanan berlayar, pemerintah melakukan perencanaan, pengadaan, pengoperasian, pemeliharaan dan pengawasan terhadap sarana bantu navigasi pelayaran sesuai dengan ketentuan internasional.

Terjadinya kecelakaan di laut menimbulkan gangguan baik terhadap pengangkutan orang maupun barang melalui laut. Lokasi keberadaan kapal yang mengalami musibah dapat menimbulkan gangguan keselamatan berlayar bagi kapal-kapal lainnya sehingga perlu diadakan pengangkutan dan/atau penyingkiran kerangka kapal.

Kegiatan pengangkatan dan/atau penyingkiran kerangka kapal agar dapat terlaksana dengan baik, kegiatan tersebut diselenggarakan oleh usaha salvage yang juga berfungsi memberikan pertolongan terhadap kapal dan/atau muatannya yang mengalami musibah, serta membersihkan alur pelayaran dari segala rintangan bawah air, demi kepentingan keselamatan berlayar dan maupun keselamatan lingkungan.

1. *Salvage*

Menurut PP Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian, *Salvage* adalah pekerjaan yang berhubungan dengan instalasi, konstruksi atau kapal, yang dilakukan di bawah air dan/atau pekerjaan bahaya di perairan termasuk mengangkat

kerangka atau rintangan bawah air atau benda lainnya.

Kegiatan *salvage* dilakukan terhadap kerangka kapal dan/atau muatannya yang mengalami kecelakaan atau tenggelam. Pelaksanaan kegiatan *salvage* harus memenuhi persyaratan teknis yang meliputi:

- a. metode kerja;
- b. kelengkapan peralatan; dan
- c. tenaga kerja.

Setiap pelaksanaan kegiatan *salvage* harus mendapat izin Menteri.

2. Pekerjaan bawah air

Pekerjaan bawah air adalah pekerjaan yang berhubungan dengan instalasi, konstruksi atau kapal, yang dilakukan di bawah air dan/atau pekerjaan di bawah air yang bersifat khusus yaitu penggunaan peralatan bawah air yang dioperasikan dari permukaan air.

Kegiatan pekerjaan bawah air dapat dilakukan untuk pemasangan:

- a. kabel bawah air;
- b. pipa bawah air; dan/atau
- c. bangunan atau instalasi bawah air.

Pelaksanaan kegiatan pekerjaan bawah air harus memenuhi persyaratan teknis yang meliputi:

- a. metode kerja;
- b. kelengkapan peralatan; dan
- c. tenaga kerja.

Setiap pelaksanaan kegiatan pekerjaan bawah air harus mendapat izin Menteri.

3. Badan Usaha

Badan usaha adalah badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk pelayaran.

Kegiatan *salvage* dan pekerjaan bawah air

hanya dapat dilakukan oleh badan usaha yang khusus didirikan untuk kegiatan *salvage* dan pekerjaan bawah air.

Badan usaha tersebut wajib memiliki izin usaha. Izin usaha diberikan oleh Menteri setelah memenuhi persyaratan:

- a. administrasi:
 - 1) akte pendirian perusahaan;
 - 2) Nomor Pokok Wajib Pajak; dan
 - 3) surat keterangan domisili.
- b. teknis:
 - 1) memiliki tenaga penyelam yang bersertifikat;
 - 2) memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal kerja; dan
 - 3) memiliki peralatan kerja, paling sedikit berupa peralatan *scuba*, peralatan potong, dan peralatan penyelaman.

Izin usaha berlaku selama badan usaha masih menjalankan kegiatannya dan memenuhi persyaratan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam melakukan analisis, yaitu analisis simplikasi dan analisis indek kepuasan masyarakat (IKM) untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indek

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut ini.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai indek kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut ini.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

penilaian indek kepuasan masyarakat yaitu antara 25 s/d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut ini.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

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	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004

- a. menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dalam kajian ini dilakukan terhadap 17 perusahaan *salvage* dan pekerjaan bawah air di DKI Jakarta dan sekitarnya.

Data sekunder yang dibutuhkan antara lain prosedur penerbitan, biaya pengurusan, lama waktu pengurusan, persyaratan

yang diperlukan, dasar hukum, instansi pemberi izin dan data jumlah penerbitan yang sudah dikeluarkan selama ini.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran questioner kepada perusahaan salvage dan pekerjaan bawah air untuk menjangkau opini responden terkait dengan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air.

DATA DAN HASIL PENELITIAN

1. Pekerjaan Salvage dan Pekerjaan Bawah Air yang dilakukan selama tahun 2011

a. Pekerjaan Salvage yang dilakukan selama tahun 2011 sampai dengan bulan Juni 2011.

- 1) Pengangkatan/pengapungan terhadap kerangka kapal TKM Nusantara Sprite-02 beserta muatannya.
- 2) Asistensi salvage terhadap BC. MOONDANCE II yang kandas.
- 3) Melanjutkan dan menambah kapal kerja dalam rangka kegiatan asistensi salvage terhadap BC. NOBLE HAWK, Bendera Panama yang kandas.
- 4) Menambah kapal kerja dalam rangka pelaksanaan kegiatan asistensi salvage terhadap BC. MOONDANCE II yang kandas.
- 5) Menambah kapal kerja dalam rangka pelaksanaan kegiatan asistensi salvage terhadap BC. NOBLE HAWK, Bendera Panama yang kandas.
- 6) Penanggulangan kandasnya Tongkang BG. LABROY 148 milik PT Segara Gloria Anugerah Marine.
- 7) Melanjutkan kegiatan asistensi sal-

vage terhadap BC. NOBLE HAWK, Bendera Panama yang kandas.

- 8) Pembersihan alur barat Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dari kerangka kapal eks. KM Kawitan dan Eks. KM. Numangguri.
- 9) Pemompaan minyak (HSD) dan pengapungan Tongkang PB. 17.
- 10) Asistensi salvage terhadap MV. SILVER ARROW, Bendera Panama GT. 34-932 yang mengalami kandas.
- 11) Pengangkatan dan penyingkiran terhadap KM. Pulau Nanan yang tenggelam.
- 12) Penambahan kapal kerja dalam rangka pelaksanaan kegiatan salvage berupa pengangkatan kerangka kapal KM. HYUNDAI 105 yang tenggelam.
- 13) Melaksanakan kegiatan salvage terhadap MV. AL RAWDAH yang mengalami kandas
- 14) Penambahan kapal kerja dalam rangka pelaksanaan kegiatan salvage terhadap MV. AL RAWDAH yang mengalami kandas
- 15) Melaksanakan kegiatan salvage terhadap MV. SUNNY PARTNER yang mengalami kandas

b. Pekerjaan Bawah Air yang dilakukan selama tahun 2011 sampai dengan bulan Juni 2011

- 1) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL), serat optik jalur Panaran-Pemping milik PT PGAS Telekomunikasi Nusantara.
- 2) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) Sea Me We 3 Seg. 3.3 milik PT Indosat
- 3) Perbaikan/penggantian LPG FSO

Calm Mooring Buoy, milik Conoco Phillips Indonesia Inc. Ltd.

- 4) Perbaikan system komunikasi kabel laut (SKKL) Jakarta - P. Belitung - P. Bangka milik PT Excelcomindo Pratama.
- 5) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) Sea Me We 4 Seg. 1.03 Sea Me We 4 Procurement Group.
- 6) Kegiatan Penyelidikan Akuisisi Seismic Zona Transisi 2 D dan 3 D.
- 7) Kegiatan pemeliharaan saluran kabel bawah laut tegangan tinggi 150 Kv Jawa Madura.
- 8) Penggantian pipa tailing (pembuangan limbah) bawah laut.
- 9) Kegiatan *under water survey* & fotografi terhadap *Subsea Hose Tanker FPSO BROTOJOYO*.
- 10) Pendalaman pemendaman pipa gas bawah air (PGBA) yang memotong alur pelayaran barat Surabaya (APBS) milik Kodeco Energy Co. Ltd. Sedalam - 19 meter LWS.
- 11) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) Jakarta - Pulau Belitung - Pulau Bangka milik Excelcomindo Pratama
- 12) *Survey Bathymetry* dan *Burial Assesment* serta *survey analisa dampak lingkungan* dalam rangka persiapan pemasangan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) Java - Bali (JAVALI).
- 13) Perbaikan system komunikasi kabel laut (SKKL) *Matrix cable system* milik PT. NAP Info Lintas Nusa.
- 14) Perbaikan *single point light (SPL) pipe line and manifold (PLEM)* dan *single point mooring (SPM)*.
- 15) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) JAKABARE (Jawa-Kalimantan-Batam-Singapore) milik PT Indosat.
- 16) *Diving services "Oyong dan Maleo Underwater Inspection Services"*.
- 17) *Survey Bathymetry Cable Route dan Burial Assesment Sistem Kabel Listrik Pemda DKI*.
- 18) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) C2C.
- 19) Penggelaran pipa penyalur gas bawah laut diameter 24 inchi sepanjang ± 15 km dari *Floating Storage Regassification Unit (FSRU)* ke *Onshore Receiving Facilities (ORF)*.
- 20) *Cable Route Survey Dumai - Malaka (Malaysia)*
- 21) *Cable Route Survey untuk Asia Submarine Cable Express (ASE) yang melintasi Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) Indonesia*.
- 22) Pembangunan dua unit platform dan pemasangan pipa penyalur 16 inchi milik BPMIGAS/KKKS Premier Oil Natuna Sea B.V pada proyek Gajah Baru di lapangan Premier Oil Natuna Sea B.V.
- 23) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) JAKA2LADEMA Seg. 4.3 milik PT Telokom Indonesia Tbk.
- 24) *Cable Route Survey* untuk sistem komunikasi kabel laut (SKKL) South East Asia Japan Cable (SJC) yang melintasi zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) Indonesia.
- 25) *Saturation and surface Diving Works for Sisnubi Phase 2 Project*.
- 26) Perbaikan sistem komunikasi

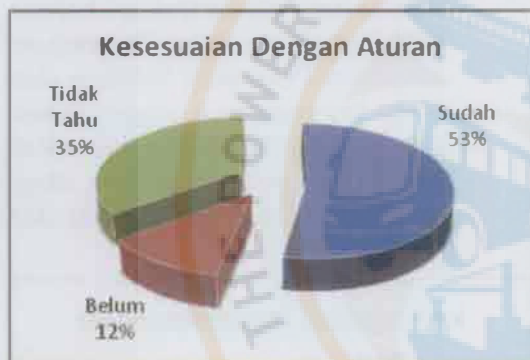
kabel laut (SKKL) SEAMEWE4
Seg. 1.1 Sea-Me We 4 Procurement
Group.

- 27) Perbaikan sistem komunikasi kabel laut (SKKL) JAKA@LADEMA Seg. 4.3 milik PT Telkom Indonesia Tbk.

2. Hasil Penelitian

- a. Prosedur Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air

- 1) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa



Gambar 1. Prosentase pendapat terhadap kesesuaian dengan peraturan yang ada

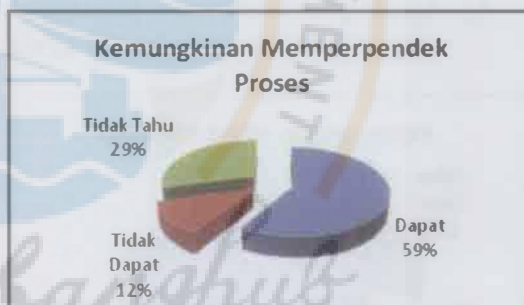
53% menyatakan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air telah sesuai dengan peraturan yang ada, sedangkan 12% menyatakan belum dan 35% menyatakan tidak tahu.

- 2) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa 65% menyatakan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan



Gambar 2. Prosentase pendapat perlunya dilakukan perubahan

Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air tidak perlu dilakukan perubahan atau penyederhanaan karena sudah simple dan tentunya perubahan akan membawa kerepotan dan 29% menyatakan perlu dilakukan perubahan, selebihnya sebanyak 6 % menyatakan tidak tahu.



Gambar 3. Prosentase Pendapat Terhadap Kemungkinan Untuk Memperpendek Proses

- 3) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa 59% menyatakan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dapat dilakukan memperpendek proses tahapan pengurusan, 12% menyatakan tidak dapat dan 29%



Gambar 4. Prosentase Pendapat Responden terhadap Kemungkinan Pengurangan Persyaratan

menyatakan tidak tahu.

- 4) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa 70% Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air tidak dapat dilakukan mengurangi persyaratan dokumen pengurusan dan 30% menyatakan dapat.
- 5) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa



Gambar 5. Prosentase Pendapat Responden Terhadap Pengurangan Waktu Proses

71% Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dapat dilakukan mengurangi waktu proses setiap tahapan pengurusan bila tidak menyalahi aturan dan persyaratan-

nya lengkap, sedangkan yang menyatakan tidak dapat sebanyak 6 %, adapauln yang menyatakan



Gambar 6. Prosentase Pendapat Responden Terhadap Kemungkinan Pelayanan Satu Atap

tidak tahu sebesar 23%.

- 6) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa 65% Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dapat dilakukan penerapan pelayanan satu atap, 12% menyatakan tidak dapat dan



Gambar 7. Prosentase Pendapat Responden Terhadap Kemungkinan Melalui Komputer

23% menyatakan tidak tahu.

- 7) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukan bahwa 71% Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dapat dilakukan penerapan teknologi informasi



Gambar 8. Prosentase Pendapat Responden Terhadap Pendelegasian Kewenangan

komputer dan 6% menyatakan tidak dapat, adapun yang menyatakan tidak tahu sebanyak 23%.

- 8) Apabila dilihat dari pendapat responden menunjukkan bahwa 53% Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dapat dilakukan pen-

Tabel 2. Hasil Pengukuran IKM

No.	Indikator	Jumlah Nilai Per Unsor	Nilai Rata-Rata Per Unsor	NRR Tertimbang Per Unsor
1	Prosedur	51	3	0,2
2	Persyaratan	54	3	0,2
3	Kejelasan Petugas	51	3	0,2
4	Kediplinan Petugas	54	3	0,2
5	Tanggapi with Petugas	52	3	0,2
6	Kemampuan Petugas	53	3	0,2
7	Kecepatan	46	2	0,2
8	Keadilan	52	3	0,2
9	Kesopanan dan Keramahan	56	3	0,2
10	Kewajaran Biaya	50	2,9	0,2
11	Kepastian Biaya	46	2,7	0,2
12	Kepastian Jadwal	46	2,71	0,2
13	Kenyamanan	52	3,1	0,2
14	Keamanan	59	3,5	0,3

delegasian kewenangan penetapan, 23% menyatakan tidak dapat dan 24% menyatakan tidak tahu.

b. Hasil Pengukuran IKM

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air dengan menggunakan metode

perhitungan dalam KepmenPAN tentang IKM No. KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagaimana tabel 2.

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam survei ini difokuskan pada pertanyaan mengenai prosedur yang berkaitan dengan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengajuan kepada Direktorat KPLP. Hasil survei terhadap unsur pelayanan ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden menilai prosedur pelayanan mudah dipenuhi dan dinilai dengan baik dengan nilai 3.

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengajukan penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air. Persyaratan pelayanan yang dimaksud dapat berupa persyaratan administrasi maupun persyaratan lainnya. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengajuan kepada Direktorat KPLP. Hasil survei terhadap unsur pelayanan ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden menilai persyaratan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai 3,2, baik.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud adalah petugas dalam pengurusan pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air. Pertanyaan yang diajukan responden adalah terdapat petugas khusus yang melayani kebutuhan masyarakat, misalnya dengan atribut tertentu atau lokasi pendaftaran, penyampaian keluhan dan lain-lain. Skor yang diperoleh untuk unsur pelayanan kejelasan petugas adalah 3 (baik) yang berarti petugas yang memberikan pelayanan jelas atau mudah dikenal oleh pengguna.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugasnya misalnya kedisiplinan petugas administrasi dalam melayani pengajuan, kedisiplinan petugas dalam mengerjakan proses pengajuan permohonan, kedisiplinan petugas melayani, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah seberapa jauh petugas layanan memiliki kedisiplinan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsinya. Skor yang diperoleh untuk unsur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan adalah 3,2 (baik) yang berarti petugas memiliki kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh

petugas dalam melaksanakan tugasnya di lapangan. Skor untuk unsur pelayanan tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3 (baik) yang berarti petugas tersebut memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Skor untuk unsur pelayanan kemampuan petugas adalah 3,1 (baik) yang berarti pengguna pelayanan menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya, misalnya dalam menjawab pertanyaan responden mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut.

7) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini lebih difokuskan kepada kecepatan pelayanan pada saat melaksanakan tugas. Skor untuk unsur kecepatan pelayanan adalah 2,7 (baik). Penilaian ini didasari oleh argument bahwa setelah persyaratan lengkap dipenuhi oleh pengguna jasa, waktu yang diperlukan untuk memperoleh Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air sesuai dengan standar waktu yang dipublikasikan yakni selama 3 hari.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah perlakuan yang sama ketika mengajukan permohonan penerbitan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetu-

juan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air. Skor hasil penelitian yang diperoleh adalah 3 (baik).

9) Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan yang dimaksud dalam survei ini adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya di lapangan. Skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 3,2 (baik). Ini berarti kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik sopan dan ramah.

10) Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yang dimaksud adalah kewajaran biaya yang harus dikeluarkan dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari pertanyaan mengenai kewajaran biaya pelayanan adalah 2,9 (baik) yang berarti masyarakat menilai biaya Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air masih wajar.

11) Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud adalah kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat.. Skor yang diperoleh dari hasil penelitian sebesar 2,7 (baik).

12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yang dimaksud adalah kepastian jadwal pelayanan yang berkaitan dengan kapan permohonan penribitan buku pelaut dipenuhi. Hasil penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan kepastian jadwal pelayanan memiliki skor sebesar 2,71 (baik).

13) Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yang dimaksudkan dalam survei ini adalah kenyamanan lingkungan yang berkaitan dengan kenyamanan menggunakan fasilitas pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air. Kenyamanan biasanya menyangkut kualitas dan kuantitas sarana di di tempat pengu-rusan perizinan yaitu di Direktorat KPLP. Skor hasil kajian menunjukkan dengan nilai 3,1 (baik).

14) Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah keamanan di lingkungan unit pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air, sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mengurus buku pelaut. Hasil penelitian berkenaan dengan pertanyaan keamanan pelayanan diperoleh skor 3.5 (sangat baik).

Nilai indek kepuasan masyarakat adalah:

$$(3 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,0 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (2,7 \times 0,071) + (3,0 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (2,9 \times 0,071) + (2,7 \times 0,071) + (2,71 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,5 \times 0,071) = 3,02$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3,02 \times 25 = 75,5$
- Mutu pelayanan **B**

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Secara keseluruhan nilai indek kepuasan masyarakat untuk pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air di Direktorat KPLP adalah 3,02 menyatakan kategori baik karena berada pada rentang nilai 2,51-3,25, dengan mutu layanan mendapat nilai B, dan kinerja dari unit pelayanan juga mendapat predikat baik. Nilai kepuasan tertinggi adalah untuk unsur keamanan pelayanan (3,5) sangat baik dan nilai kepuasan terendah adalah untuk unsur kecepatan pelayanan (2,7) dan kepastian biaya pelayanan (2,7) walaupun masih dalam skor penilaian baik bagi responden.

Keamanan pelayanan memperoleh penilaian kepuasan tertinggi karena masyarakat pengguna jasa merasa bahwa selama mengurus Penerbitan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air situasinya aman bahkan sangat aman. Sebaliknya nilai kepuasan terendah yakni unsur kecepatan pelayanan (2,7) dan kepastian biaya pelayanan (2,7) walaupun masih dalam skor penilaian baik bagi responden, responden merasa masih kurang cepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Pengurusan penerbitan "surat persetujuan kegiatan pekerjaan salvage dan surat persetujuan kegiatan pekerjaan bawah air" sudah berjalan dengan baik dengan syarat-syarat yang mudah dipenuhi oleh pemohon. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk prosedur pelayanan Penerbitan

Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Salvage dan Surat Persetujuan Kegiatan Pekerjaan Bawah Air adalah 3,02 yang termasuk dalam kategori Baik, dengan mutu layanan mendapat nilai B dan kinerja unit pelayanan juga mendapat penilaian baik. Nilai kepuasan tertinggi adalah unsur keamanan pelayanan (3,5) sangat baik, dan unsure yang lain, dari hasil penilaian responden semua unsur dinilai baik antara 2,7 sampai dengan 3,2.

- b. Penerbitan "surat persetujuan kegiatan pekerjaan salvage dan surat persetujuan kegiatan pekerjaan bawah air" masih bisa disederhanakan, meliputi:

- 1) Waktu pengurusan masih bisa diperpendek dari yang semula membutuhkan waktu selama 3 hari kerja, dapat diperpendek menjadi 2 hari kerja.
- 2) Pengurusan yang selama ini dilakukan di Direktorat KPLP dapat digabung dengan pelayanan satu atap sehingga akan lebih memudahkan bagi si pemohon dan terlokalisasi dalam satu tempat, dengan jam kerja dan petugas yang jelas.
- 3) Seiring dengan kemajuan di bidang telekomunikasi dan menghindari praktek korupsi, prosedur pengurusan penerbitan "surat persetujuan kegiatan pekerjaan salvage dan surat persetujuan kegiatan pekerjaan bawah air" dapat dialihkan melalui sistem elektronik, dengan mengirimkan persyaratan administrasi melalui internet. Selanjutnya akan dilakukan keabsahan data untuk penerbitan SPKnya.

2. Saran

- a. Walaupun pendapat responden terhadap semua unsur dinilai baik, namun tetap harus memperhatikan masukan dari masyarakat untuk selalu meningkatkan mutu layanan yang lebih efektif, mudah, murah dan lebih cepat.
- b. Perlu kajian yang lebih mendalam untuk penyederhanaan "surat persetujuan kegiatan pekerjaan salvage dan surat persetujuan kegiatan pekerjaan bawah air".
- c. Memperpendek waktu proses pengu-rusan dari tiga hari menjadi 1 hari.
- d. Penerapan pengurusan pelayanan satu atap.
- e. Pengusulan pengurusan melalui internet.
- f. Menerapkan sistem penilaian mutu kinerja secara obyektif melalui penyusunan dan penerapaaan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur, sehingga kapasitas kerja dari pihak aparat dapat dipantau dan kemungkinan penyimpangan dapat dihindarkan sedini mungkin.
- g. Meningkatkan kapasitas pelayanan aparat melalui keikut sertaan dalam berbagai program pendidikan dan pelatihan serta kursus-kursus manajemen publik sehingga akan terbentuk mindset aparat layanan yang mendahulukan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2010, *Penyusunan Prosedur Baku Penerbitan Perizinan di Lingkungan Kementerian Perhubungan*.
- Hamzah, A, 1988, *Laut Teritorial dan Perairan Indonesia: Himpunan Ordo-nansi, Undang-Undang dan Peraturan Lainnya*, Akademika Pressindo;
- Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran;
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
- KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- *) Lahir di Purbalingga, 20 Januari 1966, Sarjana Sastra Sejarah Tahun 1991, Magister Manajemen Transportasi STMT Trisakti Tahun 2010, Peneliti Muda Bidang Perhubungan Laut.