



## Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan

*(Seaman's Book Information System in Public Services in the Maritime Sector)*

Leni Sutriana

*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional, Lhokseumawe, Indonesia*

### ARTICLE INFORMATION

Received: 17 Nov 2022

Revised: 27 Dec 2022

Accepted: 31 Dec 2022

Available online: 31 Dec 2022

### KEYWORDS

Sistem informasi; Buku pelaut;  
Pelayanan publik; Administrasi kelautan;  
Kementerian Kelautan dan Perikanan

### TO CITE THIS ARTICLE (APA STYLE):

Sutriana, L. (2022). Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan, *Asia-pacific Journal of Public Policy*, 8 (2), 96-107

### ABSTRACT

The seaman's book information system is a device for storing, operating, or processing data or documents of a seaman to become a seaman's book which contains all the track records of the owner of the seafarer while sailing and is authorized by authorized government officials and functions as an official state document in it. There is a seafarer's physical identity. This study aims to describe the services and obstacles to making seafarers' books available online at the Lhokseumawe Class IV Port Authority and Harbormaster Office, Indonesia. This study employs a descriptive qualitative research method and techniques to obtain data through observation, interviews, and documentation. This study used six informants who were determined purposively, consisting of the Head of Class IV Lhokseumawe were Port Authority and Harbormaster Office and their staff and some of the applicants for the seaman's book. The results showed that the Seaman's Book Information System in Public Services in the Maritime Sector at the Class IV Lhokseumawe Port Authority and Harbormaster Office was adequate or effective. So far, in managing documents for making seafarers' books online, the service is faster and easier to access again in case there is a loss of seafarers' books compared to before the existence of an online seaman's book information system. Obstacles in the Seaman's Book Information System in factory services in the management sector at the Lhokseumawe Class IV Port Authority and Harbormaster Office include internet connection and a lack of real socialization.

## PENDAHULUAN

Dalam Organisasi Pemerintah Pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat (Erlianti, 2019). Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Seiring dengan berkembang zaman dan modernnya kehidupan masyarakat, dewasa ini pemerintah banyak mendapat serotan Publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance* (Hardiyansyah, 2018).

Sistem Pelayanan Publik menjadi suatu tolak ukur Kinerja Pemerintah yang paling kesat mata, masyarakat dapat langsung menilai Kinerja Pemerintah berdasarkan kualitas ektifitas suatu sistem pelayanan publik yang diterima, karena kualitas layanan Publik akan dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja yang berprofesional, efisien, efektif dan akuntabel (Laila dkk., 2022). Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan public (Hardiyansyah, 2018). Penyelenggara pelayanan publik merupakan lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan layanan publik.

Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang berada dan bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang mempunyai Pelayanan Publik Khususnya di Bidang Kepelautan, dan mempunyai tugas tersendiri dalam melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan Pelayaran, koordinasi pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pelabuhan yang diusahakan secara komersial (Isnaeni, 2018).

Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe mempunyai fungsi untuk melaksanakan dan penegakan hukum yaitu : 1) Pelaksanaan dan pengawasan dan pemenuhan Kelaikan Kapal, sertifikat kapal, pencegahan pencemaran dari Kapal dan penetapan status hukum kapal; 2) Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal; 3) Pelaksanaan pengawasan keamanan terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan racun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, tertib lalu lintas kapal diperairan, pemanduan serta penerbitan surat persetujuan berlayar; 4) pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran; 5) Pelaksanaan koordinasi kegiatan Pemerintah di pelabuhan; 6) Pelaksanaan penyusunan Rencana induk pelabuhan; 7) pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan di pelabuhan; 8) Pelaksanaan bantuan pencairan di Lingkungan Kerja (DLKR) di

Lingkungan Kepentingan (DLKP) pelabuhan; 9) pelaksanaan urusan Keuangan, Pegawaiian, hukum, dan hubungan dengan masyarakat.

Seiring dengan kebutuhan masyarakat atau pelayan publik yang cepat, praktis, akurat serta modern Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe berinovasi untuk memberikan pelayanan jasa kepada para pengguna jasa untuk pelayanan di bidang transportasi laut khususnya di bidang kepalutan. Salah satunya yaitu kemudahan bagi para pelaut untuk membuat buku pelaut dengan sistem pembuatan buku pelaut online (Sunarto, 2014).

Menurut Pemerintah Menteri Perhubungan (Permenhub) No. KM. 30 Tahun 2008 tentang Idetitas Buku Pelaut Pasal 3 ayat (1 dan 2) setiap pelaut yang bekerja sebagai awak kapal pada kapal niaga berukuran GT 35 (tiga puluh lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal motor dan ukuran GT 105 (seratus lima Gross Tonnage) atau lebih untuk kapal tradisional dengan kontruksi sederhana atau kapal perikanan berukuran panjang 12 (dua belas) meter atau lebih, wajib memiliki buku palaut. Dan buku pelaut diberikan kepada pelaut yang memiliki sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal (Simatupang dkk, 2019).

Adapun sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan dapat di akses dengan sistem informasi buku pelaut online dengan website (<https://pelaut.dephub.go.id>). Buku Pelaut yang merupakan dokumen resmi Negara adalah sebuah buku yang berisi catatan atau track record seorang pelaut (pengalaman berlayar seorang pelaut). Buku Pelaut disebut juga dengan istilah Seaman Book, karena bisa dipakai juga untuk pelaut internasional. Perangkat yang diperlukan bagi Pelaut, pengguna jasa atau perusahaan pelayaran yaitu Koneksi jaringan, kode Pelaut/seafarer code, browser chrome, data PKL, kertas beserta printer untuk print buku permohonan dan syarat – syarat dokumen yang di perlukan pada saat pengajuan permohonan (Anwar dkk, 2017).

Dengan adanya sistem informasi buku pelaut maka pengguna jasa dapat langsung mengakses tanpa harus datang ke Instansi, pembuatan buku pelaut ini sangat-sangat menguntungkan bagi pengguna jasa atau layanan Publik yang seharusnya harus tatap muka antara layanan jasa dengan Instansi namun dengan adanya sistem informasi buku pelaut ini tidak perlu adanya tatap muka dan apabila pengguna jasa kehilangan buku pelautnya maka dapat langsung diakses secara online di sistem informasi buku pelaut dapat di register langsung dengan menggunakan sistem informasi buku pelaut ini (Simatupang dkk, 2019). Dalam mengakses Informasi buku pelaut sangat mudah diakses dalam aplikasi buku pelaut namun pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe masih banyak hambatan bagi pengguna jasa atau perusahaan pelayaran yang belum mengetahui tentang penggunaan sistem informasi buku pelaut. Hambatan yang sering terjadi yaitu seperti kesulitan mengakses sistem informasi buku pelaut, Koneksi jaringan Internet yang lambat atau lelet, lupa akan pasword, lupa akun dan email yang sering berganti-ganti bagi pengunan jasa sehingga menyebabkan ketidak efisien waktu dalam menyelesaikan dokumen, hal tersebut akan mengakibatkan informasi sistem buku pelaut terhambat (Anwar dkk, 2017).

Berdasarkan fenomena dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Sistem Informasi Buku Pelaut dalam pelayanan Publik di Bidang Kepelautan (Studi pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe)

## TINJAUAN PUSTAKA

Sepanjang pemantauan yang penulis lakukan terkait sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan public di bidang kepelautan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe maka ada beberapa penelitian terdahulu, hal ini terbukti dari jurnal ilmiah yang peneliti ambil agar melengkapi penelitian terdahulu.

Jurnal Ilmiah oleh Anwar dkk. (2017) dengan Judul “Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online” Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan adalah Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar secara keseluruhan sudah berjalan dengan efektif. Dengan melihat aspek yaitu: (1) identifikasi Persyaratan, (2) Indentifikasi Prosedur, (3) Identifikasi Waktu, (4) Identifikasi Biaya/Tarif, (5) Identifikasi Produk Pelayanan, (6) Penanganan Pengadaan Pengaduan (Sunarto, 2014).

Pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis online tentu memiliki SOP sebagai uraian atau rangkaian tahapan yang harus dipenuhi pengguna jasa untuk memperoleh buku pelaut berbasis online. Untuk memperoleh buku pelaut, pengguna jasa harus memenuhi prosedur yang ditetapkan oleh pihak Syahbandar yaitu (1) Pengguna jasa masuk ke website <https://pelaut.dephub.go.id> lalu pilih menu permohonan yang diinginkan (Buku baru/perpanjang/penggantian dll); (2) Lalu pengguna jasa mengisi formulir yang telah disediakan oleh aplikasi buku pelaut online; (3) Pilih lokasi Syahbandar terdekat untuk mencetak buku pelaut; (4) Print bukti pembayaran; (5) Kemudian Pelaut/agen datang ke Kantor Syahbandar dan berikan bukti pendaftaran online serta persyaratan; (6) Petugas Syahbandar memverifikasi dokumen permohonan pengguna jasa; (7) Verifikasi OK; (8) Pelaut/agen selanjutnya mengambil foto buku pelaut; (9) Pejabat Syahbandar menyetujui permohonan buku pelaut; (10) setelah itu, pengguna jasa dapat mengecek email untuk selanjutnya memperoleh info tagihan PNBP (Penerima Negara Bukan Pajak) yang harus dibayar; (11) Apabila pengguna jasa telah memperoleh email tagihan pembayaran, selanjutnya pengguna jasa diminta membayar PNBP sesuai kode billing ke bank yang ditunjuk; (12) Selanjutnya pengguna jasa menyerahkan bukti pembayaran PNBP ke petugas Syahbandar; (13) Petugas lalu mencetak buku pelaut; (14) Pejabat yang berwenang selanjutnya mengesahkan buku pelaut; (15) Setelah semua prosedur telah dipenuhi, pengguna jasa berhak memperoleh buku pelaut (Sunarto, 2014).

Perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan sekarang yaitu sama-sama membahas, penelitian terdahulu berfokus pada penerbitan buku pelaut online berbasis web. Sedangkan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu lebih berfokus pada Sistem Informasi Buku Pelaut dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan

penelitian yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang buku pelaut (Simatupang dkk, 2019).

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.KM 30 Tahun 2008. Tentang Dokumen Identitas pelaut Pasal 3 ayat 2 buku pelaut diberikan kepala pelaut yang memiliki sertifikat keahlian dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal. Awak kapal wajib melakukan tugas di atas kapal baik itu secara tertulis maupun lisan harus sesuai dengan jabatan yang tercantum atau tertera dalam buku pelaut atau seaman book. Sesuai Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 224 ayat (1) setiap orang yang bekerja di kapal dalam jabatan apapun harus memiliki kompetensi, dokumen pelaut dan siji oleh syahbandar. Secara singkat buku pelaut adalah suatu dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mencatatkan keterangan lengkap yang sah tentang pribadi dan hubungan kerja dari pemegang buku pelaut dengan pengusaha kapal, buku pelaut dapat berlaku sebagai dokumen perjalanan dengan persyaratan pemegang buku pelaut tersebut mempunyai Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang masih berlaku.

**Tabel 1.** Jumlah Penerbitan Buku Pelaut

No	Tahun	Jumlah Buku Pelaut
1	2017	125
2	2018	84
3	2019	2
4	2020	24
5	2021	68

Adapun jumlah buku pelaut yang telah diterbitkan Oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe dalam jangka waktu 5 (lima) tahun dari tahun 2017 s/d 2021 yaitu sebagai berikut.



**Grafik 1.** Jumlah buku pelaut  
(Sumber: KSOP Kelas IV Lhokseumawe).

Terlihat dari Grafik di atas ada tingkatan tahun dari tahun pembuatan buku pelaut yang telah di terbitkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe yang tertinggi adalah di tahun 2017 yaitu dengan jumlah 125 buku pelaut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakejaan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Pasal 22 ayat (1,2 dan 3) Biaya/tarif Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab negara dan/atau Masyarakat. Biaya/tarif Pelayanan Publik yang merupakan tanggung jawab negara dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan (Munawar dkk., 2021). Selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dibebankan kepada penerima Pelayanan Publik dengan memperhatikan:

- a. kondisi ekonomi sosial dan daya beli Masyarakat.
- b. nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
- c. biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Penetapan Biaya Pelayanan perlu memperhatikan antara lain (Suku dkk., 2022):

1. Besaran biaya yang layak
2. Kemampuan ekonomi masyarakat setempat
3. Tidak bertentangan dengan ketentuan perundang-undang
4. Tingkat kesulitan proses pelayanan dan kegunaan produk pelayanan.

Layanan buku pelaut dikenakan tarif, disetorkan kepada kas Negara pada Sub Direktorat Kepelautan sebagai PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan besaran tarif ini ditentukan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2016 tentang jenis PNBP Kementerian Perhubungan biasanya untuk Penerbitan Buku pelaut dikenakan tariff sebesar Rp. 100.000 dan biaya tersebut langsung disetor ke bank yang telah ditunjuk dengan memperlihatkan kode billing.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau perilaku yang dapat diamati (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini. Melalui pendekatan metode kualitatif tersebut penulis ingin bermaksud untuk memaparkan mengenai fenomena-fenomena yang terdapat didalam masalah penelitian yaitu berkaitan dengan sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik dibidang kepelautan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe. Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat

lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.

## HASIL DAN DISKUSI

Sehubungan dengan adanya pelayanan Sistem Informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan tentunya memiliki SOP yang telah diterapkan dalam pengurusan dokumen pembuatan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe.

Untuk memperoleh buku pelaut, pengguna jasa harus memenuhi prosedur yang ditetapkan oleh pihak Syahbandar yaitu (1) Pengguna jasa masuk ke situs [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id) lalu pilih menu permohonan yang diinginkan (Buku baru/perpanjang/penggantian dll); (2) Lalu pengguna jasa mengisi formulir yang telah disediakan oleh aplikasi buku pelaut online; (3) Pilih lokasi Syahbandar terdekat untuk mencetak buku pelaut; (4) Print bukti pembayaran; (5) Selanjutnya pengguna jasa datang ke Syahbandar dan berikan bukti pendaftaran online beserta persyaratan; (6) Petugas Syahbandar memverifikasi dokumen permohonan pengguna jasa; (7) Verifikasi OK; (8) Pengguna jasa selanjutnya mengambil foto buku pelaut; (9) Pejabat Syahbandar menyetujui permohonan buku pelaut; (10) setelah itu, pengguna jasa dapat mencek email untuk selanjutnya memperoleh info tagihan PNBPN (Penerima Negara Bukan Pajak) yang harus dibayar; (11) Apabila pengguna jasa telah memperoleh email tagihan pembayaran, selanjutnya pengguna jasa diminta membayar PNBPN sesuai kode billing ke bank yang ditunjuk; (12) Selanjutnya pengguna jasa menyerahkan bukti pembayaran PNBPN ke petugas Syahbandar; (13) Petugas lalu mencetak buku pelaut; (14) Pejabat yang berwenang selanjutnya mengesahkan buku pelaut; (15) Setelah semua prosedur telah dipenuhi, pengguna jasa berhak memperoleh buku pelaut.

Sehubungan dengan adanya Sistem Informasi Buku Pelaut maka Penulis telah melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe yaitu Bapak Azwar, SH.,MM beliau mengatakan :

Berdasarkan Peraturan Pemerintah KM. No. 30 Tahun 2008 Tentang Indetits Dokumen Palaut yaitu Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal dan dalam KM 30 Tahun 2008 pasal 1 (ayat 3) menyebutkan bahwa buku pelut adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berisi indentitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalanan orang serta tidak dapat menggantikan paspor.

Yudi Setiawan, beliau merupakan Petugas Kesyahbandaran yang bertugas di bagian buku pelaut mengatakan:

*“Sekarang ini di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe tentang pembuatan buku pelaut, jalur pembuatan buku pelaut yang sekarang ini berbeda dengan yang dulu. Pembuatan buku pelaut sekarang lebih mengacu ke sistem informasi buku pelaut atau disebut juga dengan buku pelaut online. Untuk melindungi hak dan kewajiban pelaut Indonesia maka disyahkan Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran. Dan kemudian di buatlah aturan teknis dari Kementerian Perhubungan sebagai regulator permasalahan kepelautan termasuk didalamnya mengenai aturan teknis tentang buku pelaut”.*

Adapun perangkat yang dibutuhkan bagi pelaut dan perusahaan pelayaran untuk pembuatan buku pelaut sebagai berikut:

1. Koneksi Jaringan
2. Kode Pelaut/Seafarer Code
3. Browser Chhrome
4. Kertas beserta printer untuk print bukti permohonan
5. Syarat-syarat dokumen yang diperlukan pada saat pengajuan permohonan dan
6. Data Perjanjian Kerja Laut (PKL)

Adapun perangkat yang dibutuhkan oleh operator atau supervisor yang ada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe yaitu :

1. Koneksi Internet
2. Kode Pelaut/seafaree Code
3. Browser Chrome
4. Data Perjanjian Kerja Laut (PKL)
5. Kamera Canon 1200D beserta backdrop Foto
6. Printer Buku Pelaut

Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan public di bidang kepelautan merupakan sistem berbasis jaringan internet/web service yang terkait dalam pelayanan pembuatan buku pelaut. Sistem ini di rancang agar pengguna jasa atau perusahaan pelayaran maupun individual dapat langsung mengakses portal buku pelaut secara online di situs <https://pelaut.dephub.go.id> dan langung dapat mendaftarkan diri dengan persyaratan yang telah di tentukan oleh Instansi tersebut (wawancara, 20 Juni 2022).

Yusriadi beliau juga merupakan Petugas Kesyahbandaran yang bertugas sebagai Koordinator Keselamatan berlayar penjagaan dan patroli mengatakan:

*“Sistem Informasi Buku Pelaut dalam pelayanan public di bidang kepelautan sudah diberlakukan semenjak tahun 2017. Tujuan utama pembuatan sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan public di bidang*



kepaluatan ini yaitu untuk mempercepat penyelesaian proses pembuatan buku pelaut dan melangsungkan penerapan SOP yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut". (Wawancara, 19 Juni 2022)

Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan dibidang pelaut, mengenai tata cara pelayanan yang telah ditentukan apakah berjalan sesuai dengan SOP dan membandingkan antara sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan penerbitan buku pelaut secara online dan pelayanan penerbitan buku pelaut berbasis manual selanjutnya dikemukakan oleh pengguna jasa berdasarkan keterangan dari Heri Wahyudi:

*"Pengguna jasa merasa sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan dan pengguna jasa tidak mengalami kesulitan jika dibandingkan dengan sistem manual yang harus mencari ke beberapa tempat mengenai informasi dan membutuhkan waktu yang lama. Dengan diberlakukannya penerbitan buku pelaut secara online pengguna jasa menjadi tahu alur pendaftaran dengan mudah. Cukup dengan melakukan pendaftaran secara online, buat situs gmail, melapor ke petugas pelayanan di Syahbandar, lalu proses akhir melakukan foto secara langsung di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe"* (Wawancara, 11 Juni 2022).

Selanjutnya, adapun keterangan Petugas PNPB Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe HENNY PUSPITA mengatakan:

*"Saat ini berdasarkan PP Penerima Negara Bukan Pajak nomor 15 Tahun 2016 untuk penerbitan buku pelaut biayanya Rp.100.000 dan biaya tersebut dibayar pada bank yang telah ditunjuk dengan memperlihatkan kode billing setelah melakukan pendaftaran online. Dahulu biaya penerbitan buku pelaut berbasis manual hanya lebih sedikit tetapi melihat kondisi saat ini yang telah melakukan penerbitan buku pelaut berbasis online, sudah tidak memungkinkan diberlakukan tarif dahulu. Pengguna jasa regular seperti taruna, pelaut dan pengguna jasa yang dibiayai oleh pemerintah biaya yang dikenakan tetap sama"* (Wawancara, 14 Juni 2022).

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola dan juga harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya dikemukakan oleh pengguna jasa berdasarkan keterangan dari Azhari :

*“Semenjak adanya Sistem Informasi Buku Pelaut kami sebagai pengguna jasa sangat berterimakasih karna sangat memudahkan untuk kami untuk mendaftarkan pembuatan buku pelaut secara online, dan menghematkan biaya dan apabila kami kebingungan dokumen-dokumen buku pelaut kami, maka kami langsung bisa membuka kembali data kami yang ada di <https://pelaut.dephub.go.id>. Namun ada juga kendala yang membuat kami resah yaitu menyangkut dengan sistem jaringan” (5 Juli 2022).*

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan public di bidang kepelautan mengacu pada SOP yang telah di berlakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Mengenai Sistem Informasi buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe ini telah sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal perhubungan Laut. Maka dari itu sistem informasi buku pelaut ini mengikuti alur prosedur SOP. dalam mengurus dokumen-dokumen persyaratan pembuatan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe.

Dalam Pengembangan teknologi informasi saat ini, sangat wajar dibutuhkan perancangan sistem pengolah data yang baik terutama bagi perusahaan yang berskala kecil maupun besar. Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe, sistem pengolah data berbasis web tersebut sangat diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan, seperti dalam prosedur penerbitan buku pelaut baru, penerapan prosedur penggantian buku pelaut yang hilang atau lama, dan proses perpanjangan buku pelaut.

Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web itu sendiri tentu saja membutuhkan data dan informasi yang lengkap, untuk menghasilkan output yang baik. Data dan informasi yang dibutuhkan ialah berkenaan dengan tujuan dari pembuatan buku pelaut berbasis web. Data dan informasi tersebut berasal dari data Seksi Keselamatan Penjagaan dan Patroli (KBPP) yang bertugas di bidang pembuatan buku pelaut yang berada pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe. Informasi tentang kebutuhan Sistem Informasi (SI) diperlukan untuk menghasilkan perencanaan Sistem Informasi (SI) yang dapat mendukung pembuatan Sistem Informasi Pelayanan publik untuk Pembuatan Buku Pelaut dan untuk mendukung sistem yang telah ada sebelumnya.

Adapun dengan biaya yang telah ditentukan Berdasarkan PP Penerima Negara Bukan Pajak (PNBP) Nomor 15 Tahun 2016 untuk penerbitan buku pelaut biayanya Rp.100.000 dan biaya tersebut dibayar pada bank yang telah ditunjuk dengan memperlihatkan kode billing setelah melakukan pendaftaran online. Maka dapat disimpulkan bahwa memang diperlukan sebuah sistem informasi yang tepat untuk meningkatkan pembuatan buku pelaut ber basis web sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap kebutuhan sistem yang ada sebelumnya. Aplikasi website yang akan dibuat tersebut akan digunakan sebagai pendukung untuk bagian admin di Kantor di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Pelayanan pembuatan buku pelaut berbasis online bisa dikategorikan efektif karena

pengguna jasa langsung bisa masuk ke situs <https://pelaut.dephub.go.id> tanpa harus sering bertatap muka dengan petugas Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe.

Kurangnya sosialisasi kepada pengguna jasa, pihak Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe tidak melakukan hal tersebut sebab tidak memungkinkan untuk mensosialisasikan karena pengguna jasa yang membuat buku pelaut bukan hanya perusahaan pelayaran namun banyak juga yang berasal dari kalangan-kalangan masyarakat biasa. Sehingga mengenai sosialisasi SOP Sistem Informasi buku pelaut dilakukan dengan cara tatap muka seperti penjelasan secara langsung kepada pengguna jasa yang datang ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe dan melalui pemasangan banner-banner mengenai alur prosedur Sistem buku pelaut. Oleh sebab itu, tidak jarang ditemukan kesulitan memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan sistem informasi buku pelaut jika tidak mendatangi Syahbandar.

Namun Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe akan mengupayakan Sosialisasi lewat media elektronik diutamakan mengingat perkembangan teknologi saat ini, sosialisasi dapat dilakukan lewat jejaring sosial sehingga pelaut dengan mudah dapat mengetahui serta mempelajari terlebih dahulu dengan benar dan jelas mengenai Sistem informasi buku pelaut.

## KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta pendapat informan, maka pada bab ini diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan pablik di bidang kepelautan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe sudah sesuai dengan ketentuan Undang-undang 17 tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah KM. 30 Tahun 2008, dan sesuai juga dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan laut, sehingga mempercepat proses penerbitan buku pelaut baru, buku pelaut lama atau hilang, dan perpanjangan buku pelaut.
2. Hambatan yang sering terjadi dalam sistem informasi pembuatan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe adalah koneksi internet/jaringan internet yang lambat, lupa password, lupa akun dan lupa email yang pernah terdaftar di situs <https://pelaut.dephub.go.id>. Dan kurangnya sosialisasi kepada pengguna jasa, pihak Syahbandar tidak melakukan hal tersebut sebab tidak ada instruksi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Sehingga Syahbandar membuat sosialisasi tersendiri dilakukan dengan secara langsung kepada pengguna jasa yang datang ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe, tidak jarang ditemukan kesulitan memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan sistem penerbitan buku pelaut jika tidak mendatangi Syahbandar. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe akan mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Melakukan sosialisasi lewat media cetak, dan media elektronik.

**REFERENSI**

- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 7(1), 11-24.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15-28.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Isnaeni, R. (2018). *TA: KAJIAN PRIORITAS KEBIJAKAN PELAYANAN DERMAGA PELABUHAN STUDI KASUS PELABUHAN BADAS PROVINSI NUSATENGGARA BARAT* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional).
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70-76.
- Munawar, M., Marzuki, M., & Affan, I. (2021). Analisis Dalam Proses Pembentukan Undang-Undang Cipta Kerja Perpspektif Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 3(2), 452-468.
- Simatupang, D., Batu, P. N. L., & Junita, H. E. (2019, September). Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. In *Prosiding Seminar Pelayanan dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 121-127).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Suku, O. R. S. I. N. T. A., Rusmiwari, S., & Purwatiningsih, A. (2022). *Manajemen Layanan Publik Dalam Pelaksanaan Kepmenpan No. 63/2004 di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Pariwisata Kota Batu)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi).
- Sunarto, S. (2014). Pengukuran Pelayanan Publik Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 16(2), 61-68.