

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)

1. Pengertian Syahbandar

Menurut Undang-Undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 Pasal 207 Ayat 3, Syahbandar merupakan pejabat pemerintah dipelabuhan yang diangkat oleh Menteri Perhubungan dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan serta melakukan pengawasan penuh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran yang mencakup pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum dibidang angkutan perairan, kepelabuhanan dan perlindungan lingkungan maritime dipelabuhan seluruh Indonesia.

Syahbandar memiliki kantor kesyahbandaraan atau otoritas pelabuhan dengan bagian-bagian untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan pemerintah sekaligus memisahkan fungsi syahbandar di dalam lingkungan kantor administrator pelabuhan.

Kantor syahbandar adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan Laut di pelabuhan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum dibidang pelayaran.

Syahbandar memiliki wewenang tertinggi dalam melaksanakan koordinasi kegiatan kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaan dan kegiatan institusi pemerintahan lainnya di pelabuhan.

2. Tugas Pokok Syahbandar

Menurut Peraturan Menteri No. 34 Tahun 2012 Pasal 2, tugas pokok Kantor Kesyahbandaran utama adalah melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

3. Fungsi Syahbandar

Menurut Peraturan Menteri No. 34 Tahun 2012 Pasal 3, fungsi Syahbandar dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab diantaranya, sebagai berikut :

- a.* Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal sertifikasi kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;
- b.* Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB);
- c.* Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran diperairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- d.* Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;

- e.* Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan serta pengawasan penggunaannya;
- f.* Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelabuhan dan jaringan jalan serta sarana bantu navigasi pelayaran;
- g.* Pelaksanaan pemeliharaan kelestarian lingkungan, keamanan dan ketertiban serta kelancaran arus barang di pelabuhan;
- h.* Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
- i.* Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan;
- j.* Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

4. Wilayah Kerja Kantor Kesyahbandaran & Otoritas Pelabuhan

Wilayah kerja dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 34 Tahun 2012 diantaranya, sebagai berikut :

- a.* Wilayah Kerja Kantor Syahbandar dibentuk sesuai kebutuhan berdasarkan analisa organisasi dan beban kerja pelabuhan yang berada di Indonesia. Wilayah kerja adalah satuan tugas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Syahbandar yang membawahnya;
- b.* Wilayah kerja kantor mempunyai tugas dalam melaksanakan mengkoordinasikan, keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut;
- c.* Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya

masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar segera mengambil langkah tanggap yang diperlukan sesuai dengan peraturan-peraturan-undangan yang berlaku;

- d. Petugas Syahbandar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai unsur pelaksana teknis melakukan pengawasan kapal di pelabuhan.

2.2 Inaportnet

1. Sistem Aplikasi *Inaportnet*

Menurut Dedeh Suryani (2019) berdasarkan website portal.inaportnet.com, sistem aplikasi *Inaportnet* adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing logistik Indonesia.

Menurut Dedeh Suryani (2019) berdasarkan website portal.inaportnet.com, sistem aplikasi *Inaportnet* juga merupakan sistem layanan berbasis *online* yang digunakan dalam proses permohonan pelayanan kapal sampai dengan penerbitan izin pengoprasian izin pengoprasian kapal. Mulai dari kapal masuk, kapal tambat, kapal tunda hingga kapal keluar termasuk pembayaran. Adapun sejumlah dokumen yang diterapkan secara daring melalui *Inaportnet*, meliputi Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (SPKK), Surat Persetujuan Kapal Masuk (SPKM), Pemberitahuan Rencana Kegiatan Bongkar Muat (PRKBM), Perencanaan dan Penetapan Penyandaran Kapal (PPPK), Laporan Pemberitahuan Pemasukan/Pengeluaran Barang (LAPB) Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) serta Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

2. Karakteristik Sistem Aplikasi *Inaportnet*

Menurut Dedeh Suryani (2019) berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang wajib menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet*.

Berikut terdapat beberapa pemahaman dari pelayanan sistem aplikasi *Inaportnet* diantaranya, sebagai berikut :

- a. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) adalah laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dari perusahaan pelayaran rakyat;
- b. Rencana Penambatan Kapal & Rencana Operasi (RPK-RO) adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara pelabuhan untuk memperoleh penetapan;
- c. Surat Izin Kesehatan Berlayar (SIKB) adalah dokumen yang dikeluarkan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) yang menyatakan bahwa kapal tersebut telah memenuhi syarat kesehatan;
- d. Penetapan Pelayanan Kapal (PPK) adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama atau Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan;
- e. Surat Perintah Kerja (SPK) adalah dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan dan tambat kapal;
- f. Media Pembawa adalah hewan, bahan baku asal hewan, ikan, tumbuhan dan bagian-bagiannya dan benda lain yang dapat membawa hama serta penyakit hewan karantina, hama dan

- penyakit ikan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina;
- g.* Sertifikat Kesehatan adalah dokumen resmi yang ditandatangani oleh petugas karantina atau pejabat yang berwenang di Negara asal atau transit yang menyatakan bahwa media pembawa yang tercantum didalamnya tidak tertular hama, penyakit hewan dan organisme pengganggu tumbuhan karantina yang disyaratkan;
 - h.* Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) adalah surat persetujuan untuk pelaksanaan olah gerak kapal di pelabuhan yang dikeluarkan oleh Syahbandar setempat;
 - i.* Surat Persetujuan Berlayar/*Port Clearance* (SPB) adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya;
 - j.* Perusahaan Angkutan Laut Nasional adalah Perusahaan Angkutan Laut berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan atau dari ke pelabuhan di luar negeri;
 - k.* Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) adalah wilayah perairan dan daratan pada pelabuhan atau terminal khusus yang digunakan secara langsung untuk kegiatan pelabuhan;
 - l.* Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) adalah perairan di sekeliling daerah lingkungan kerja perairan yang dipergunakan untuk menjamin keselamatan pelayaran;
 - m.* Prosedur kapal tiba adalah menyampaikan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) kepada penyelenggara pelabuhan;
 - n.* Rencana Kegiatan Bongkar Muat (RKBM) adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat;

- o. Badan Usaha Pelabuhan (BUP) adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus dibidang pengusaha terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya;
- p. Otoritas Pelabuhan (OP) adalah lembaga pemerintah pelabuhan yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan pelabuhan yang diusahakan secara komersial;
- q. Syahbandar adalah pejabat pemerintah pelabuhan yang diangkat oleh Menteri Negara dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran;
- r. Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
- s. *Manifest* adalah daftar muatan kapal yang dibawa dari pelabuhan muat ke pelabuhan tujuan yang dibuat oleh perusahaan Angkutan Laut Nasional di pelabuhan asal;
- t. Dokumen Kesehatan Kapal adalah dokumen yang harus dimiliki oleh kapal diantaranya *Ship Sanitation Control Exemption Certificate/Ship Sanitation Control Certificate, Vaccination List, Buku Kesehatan, Medicine Certificate, Crew List, Passenger List* dan *Voyage Menu/Port of Call*;
- u. Dokumen Karantina adalah semua formulir yang resmi ditetapkan oleh Menteri Pertanian atau Menteri Kelautan dan Perikanan dalam rangka tertib administrasi pelaksanaan tindakan karantina (Dokumen Kesehatan Negara Asal);
- v. Keterangan Muatan Hewan dan Produk Hewan atau *Cargo Manifest of Animal and Animal Product (KH3)* adalah dokumen karantina hewan yang diisi oleh penanggung jawab alat angkut yang membawa Media Pembawa Hama dan Penyakit Hewan

- Karantina (HPHK) dan ditujukan kepada kepala Balai Besar/Balai/Stasiun Karantina Pertanian atau Dokter Hewan Karantina di pelabuhan pemasukan;
- w. Surat Perintah Pemindahan (SP2) adalah dokumen karantina tumbuhan untuk melaporkan kedatangan atau transit alat angkut ditempat pelabuhan pemasukan yang dibuat oleh penanggung jawab alat angkut yang membawa Media Pembawa Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina dan disampaikan kepada Kepala Balai Besar/Balai/Stasiun Karantina Pertanian di pelabuhan pemasukan;
 - x. Hub Payment adalah pusat distribusi dan monitoring tagihan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi *online* Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNB ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNB *Online*) dan MPN-G2 (Modul Penerimaan Negara – Generasi 2);
 - y. Bukti Pembayaran Jasa Kepelabuhanan (BPJK) adalah bukti yang diberikan kepada perusahaan pelayaran atas layanan jasa kepelabuhanan yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP);
 - z. Nota Persetujuan Ekspor (NPE) adalah nota yang diterbitkan oleh pejabat pemeriksa dokumen ekspor atau sistem komputer pelayanan atas Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) yang telah disampaikan untuk melindungi pemasukan barang yang akan diekspor ke kawasan pabean dan atau pemuatannya ke sarana pengangkut yang diterbitkan oleh Bea Cukai;
 - aa. Warta Kapal adalah informasi tentang kondisi umum kapal dan muatannya (*Ship Condition*);
 - bb. *Shipping Instruction* (SI) adalah dokumen perintah yang digunakan untuk pengapalan/pengiriman dan dibuat oleh eksportir atau pengirim barang kepada perusahaan pengangkut;

- cc.* Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) adalah permintaan pelayanan jasa di pelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil dan tambat) jenis serta jumlah barang yang akan di bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan;
- dd.* Laporan Angkutan Barang (LAB) adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait seperti Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) atau Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) kepada Kantor Penyelenggara Pelabuhan;
- ee.* Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPBB) adalah surat persetujuan pengeluaran barang ekspor/impur dari kawasan pabean pelabuhan muat/bongkar ke daerah pabean;
- ff.* *Packing List* adalah dokumen yang dikeluarkan atau dibuat oleh pihak eksportir atau importer yang data-data didalamnya berisi nama, jumlah beserta berat barang yang akan di ekspor atau impor;
- gg.* *Bay Plan* atau *Stowage Plan* adalah rencana pemuatan yang disusun oleh perusahaan pelayaran yang merupakan sebuah gambaran informasi mengenai rencana pengaturan muatan diatas kapal;
- hh.* *Master Cable* adalah dokumen yang berisi pemberitahuan tentang rencana kedatangan kapal yang dikirim melalui telepon, email atau fax (*Master Fax*).

3. Manfaat Sistem Aplikasi *Inaportnet*

Menurut Dedeh Suryani (2019) berdasarkan website portal.inaportnet.com, manfaat dari sistem aplikasi *Inaportnet* ini memberikan efisiensi dan efektivitas terhadap komunitas logistik yang diantaranya, sebagai berikut :

- a.* *Single Submission*, yang artinya seluruh proses administrasi terhadap perizinan online dilakukan dalam satu aplikasi *Inaportnet*;

- b.* Layanan administrasi dilakukan serba *online* sehingga menghemat waktu dan biaya;
- c.* Percepatan proses secara keseluruhan;
- d.* Kemampuan penelusuran (*tracing*) dan pelacakan (*tracking*);
- e.* Minimisasi kesalahan pemasukan data dan dokumen;
- f.* Menerima integrasi secara elektronik;
- g.* Meningkatkan daya saing pelaku industri.

2.3 Operasional Pelabuhan

1. Definisi Pelabuhan dan Kepelabuhanan

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 16 tentang pelayaran, menyatakan bahwa “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan yang memiliki batas-batas tertentu dan sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan tempat bongkar muat barang. Berupa terminal dan tempat berlabuh kapal dan memiliki fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat pemindahan intra dan antarmoda transportasi.”

Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 14 tentang pelayaran, menyatakan bahwa “Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan barang, keselamatan dan keamanan pelayaran dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.”

Pada dasarnya, fungsi pelabuhan dapat dibedakan menjadi 2 yaitu : Pelabuhan berfungsi sebagai tempat pemerintahan dan tempat perusahaan.

- a. Fungsi pemerintah meliputi pengaturan dan pembinaan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran. Sedangkan fungsi pemerintahan lainnya adalah kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaaan dan kegiatan pemerintahan lainnya yang bersifat tidak tetap.
- b. Fungsi perusahaan meliputi penyediaan/pelayanan jasa kapal dan jasa kepelabuhanan. Pelayanan jasa kapal meliputi jasa dermaga, pengisian bahan bakar dan air bersih, pelayanan naik/turun penumpang dan kendaraan, jasa dermaga untuk bongkar/muat

barang, jasa gudang dan tempat penimbunan, jasa dermaga untuk bongkar/muat barang, jasa gudang dan tempat penimbunan, jasa terminal peti kemas, barang curah dan kapal ro-ro. Sedangkan jasa terkait dengan kepelabuhanan adalah fasilitas penampungan, penimbunan limbah, depo peti kemas, pergudangan, instalasi listrik dan air bersih, perawatan dan perbaikan kapal, pengemasan dan perlabelan, penyediaan perkantoran dan sebagainya.

2. Definisi Operasional Pelabuhan

Operasional pelabuhan secara umum meliputi kegiatan arus barang, waktu pelayanan kapal, rasio pemakaian fasilitas dermaga, biaya bongkar muat barang. Ini sebagai dasar memperhitungkan efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional. Tidak hanya itu, tentu saja terdapat beberapa instansi yang berkerjasama dengan perusahaan operasional pelabuhan agar segala kegiatan lapangan dapat terkoordinasi dengan baik. Contoh saja, kegiatan bongkar muat yang berkaitan dengan dermaga, alat bongkar muat, pipa, gudang, tempat penimbun dan lapangan.

Dalam kegiatan operasional pelabuhan terdapat beberapa istilah umum dan tercantum pada keputusan Menteri Perhubungan (No. KM. 25 Tahun 2002 tentang Pedoman Dasar Perhitungan Tarif Pelayanan Jasa Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal Pelabuhan), diantaranya :

- a. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan ekonomi yang digunakan sebagai tempat bersandar, berlabuh, naik-turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

- b. *Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau memuat barang dari dermaga/tongkang/truk ke dalam kapal sampai tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat. Dan, pelaksanaan penyusunan rencana dalam pengendalian kegiatan bongkar muat diatas kapal.
- c. *Cargodoring* adalah pekerjaan melepaskan barang dari tali/jala-jala di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/lapangan penumpukan dan selanjutnya menyusun di gudang lapangan penumpukan.
- d. *Receiving/Delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun diatas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya.
- e. *Shifting grounded* adalah pekerjaan memindahkan *container* dari blok/slot/row/tier ke blok/slot/row/tier lainnya di *container yard* (CY) atau lapangan penumpukan dengan tujuan pengelompokkan *Container* di suatu tempat atau pengosongan tempat penumpukan.
- f. *Lashing/Unlashing* adalah mengikat memperkuat muatan atau sebaliknya melepaskan pengikat/penguat muatan.
- g. *Dunning* adalah memasang atau memisahkan muatan (*Dunnage/Spartion*).
- h. *Sweeping* adalah mengumpulkan muatan-muatan yang tercecer.
- i. *Bagging/Unbagging* adalah memasukkan muatan curah ke dalam karung atau sebaliknya yaitu membuka karung untuk mencurahkan muatan.
- j. *Restowage* adalah menyusun kembali muatan ke dalam palka.

Dalam istilah diatas merupakan suatu hal yang umum dalam kepelabuhanan. Dan, masih terdapat banyak lagi istilah-istilah yang dapat kita ketahui apabila terjun langsung operasional pelabuhan.

2.4 Pihak-Pihak Instansi Pemerintah Di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap

Pihak-pihak instansi pemerintah yang berada di Pelabuhan Tanjung Intan – Cilacap, antara lain :

1. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cilacap

Bagi masyarakat maritim, Syahbandar baik sebagai kantor maupun sebagai pejabat telah dikenal semenjak zaman Hindia Belanda. Ketika itu Syahbandar adalah orang nomor satu di pelabuhan. Syahbandar memiliki kualifikasi diantaranya Syahbandar Ahli yang juga dibantu oleh Syahbandar-Syahbandar Muda yang terdiri dari Para Pandu Besar. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki wewenang tertinggi dalam melaksanakan koordinasi kegiatan kepabeanan, ke imigrasian, ke karantina dan kegiatan institusi pemerintahan lainnya di pelabuhan.

Syahbandar sebagai penegak hukum dalam ketertiban Bandar dan pengawas keselamatan pelayaran. Kapal-kapal harus memiliki dokumen yang menyatakan bahwa kapal layak laut serta telah memenuhi syarat dan ketentuan keselamatan pelayaran.

2. Kantor Pengawas Dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean C

Bea Cukai merupakan retribusi negara yang diberlakukan kepada barang ekspor dan impor. Retribusi berhubungan erat dengan penggunaan pita cukai, sebagai pertanda bahwa barang tersebut sudah lulus uji pemeriksaan karena takut adanya denda berlipat-lipat. Bea Cukai juga sebagai pungutan negara dengan cara dibayar sesuai kebutuhan transaksi yang nantinya akan kembali lagi pada kita.

Bea dibedakan menjadi dua, yaitu bea masuk dan bea keluar. Bea masuk adalah pungutan yang diberikan kepada barang-barang yang diimpor yang bertujuan untuk melindungi barang sejenis di pasaran dalam negeri. Bea keluar adalah pungutan terhadap barang

yang diekspor. Dari hasil itulah pajak dapat digunakan untuk membangun infrastruktur umum Negara Indonesia.

3. Kantor Imigrasi Kelas II Cilacap (*Imigration*)

Imigrasi dapat diartikan sebagai kedatangan atau kunjungan orang masuk ke wilayah Negara asing dengan tujuan tertentu. Apabila Indonesia sebagai Negara tujuan, maka kegiatan keimigrasian disebut sebagai pengawasan terhadap orang-orang asing yang berkunjung ke wilayah kedaulatan NKRI sejak saat kedatangan sampai keberangkatan.

4. Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Cilacap

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dibentuk sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan yang berperan sangat penting dan strategis dalam melaksanakan fungsi mencegah atau menangkal segala penyakit karantina atau penyakit menular yang berpotensi menjadi wabah dinegara atau daerah tujuan.

2.5 Kualitas Pelayanan

1. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna.

Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk

pemasaran jasa. Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan layanan yang dirasakan.

Kualitas Pelayanan memberikan dorongan untuk membangun hubungan dekat dengan agen penyedia layanan. Hubungan yang baik ini memungkinkan biro layanan untuk memahami harapan pelanggan dan pengunjung serta kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Karena layanan terbaik adalah melayani dengan tepat dan memuaskan setiap saat dan bersikap sopan, ramah, membantu dan profesional. Mempertimbangkan bahwa kualitas memiliki makna yang memuaskan bagi mereka yang dilayani baik secara internal maupun eksternal, dalam arti optimal untuk memenuhi tuntutan/keinginan para pelanggan atau masyarakat.

2. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) ukuran yang berbeda dapat digunakan untuk layanan, tetapi sebagian besar didasarkan pada pengalaman dan penelitian produksi. Dalam perkembangan selanjutnya, terdapat lima dimensi utama atau dimensi yang terkait dengan masalah kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif;
- c. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan;

- d. Perhatian (*attention*) adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan;
- e. Bukti langsung (*tangible*) adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf dan fasilitas komunikasi.

3. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen harus sedemikian rupa sehingga mereka menawarkan kepuasan sebesar mungkin. Oleh karena itu, penyediaan layanan harus sesuai dengan fungsi layanan.

Kualitas layanan yang ditawarkan oleh setiap perusahaan tidak diragukan lagi memiliki tujuan. Secara umum, tujuan diadakan kualitas pelayanan adalah untuk memberi konsumen perasaan bahwa kepuasan dan dampak pada bisnis membawa keuntungan sebesar mungkin.

4. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017) banyak cara untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, termasuk melakukan *review* dan perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara untuk meningkatkan kualitas Pelayanan, antara lain :

a. Mendapatkan Umpan Balik Dari Pelanggan

Banyak metode untuk mendapatkan umpan balik pelanggan, seperti melakukan survei pelanggan dan melacak pelanggan setelah layanan dilakukan dan dapat dilakukan melalui email. Pilihan lain adalah mencoba produk untuk pelanggan, aktif di media sosial, memberikan diskon kepada pelanggan dan menggunakan teknologi untuk memantau perkembangan perusahaan, Seperti situs web, *Google Analytics* dan sebagainya.

b. Melakukan Evaluasi Perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Tujuan melakukan survei diantaranya untuk menemukan empati atau kekhawatiran bagi pelanggan, mengukur kemampuan perusahaan dalam hal keandalan, daya tanggap dan menentukan layanan serta kualitas produk berdasarkan pengalaman langsung pelanggan sebagai fungsi dari produk, Kebersihan, penampilan staf dan sebagainya.

c. Memperbaiki Pelayanan Perusahaan

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan karyawan dengan standar layanan bisnis yang jelas dan melatih karyawan untuk bekerja secara bertanggung jawab, responsif, dan dengan etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, karyawan yang hebat dapat menerima bonus. Hal ini juga diperlukan untuk memudahkan pelanggan untuk mengirim entri mereka. Namun, akan lebih baik jika semua upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan dilakukan secara berkelanjutan.