



Efisiensi Pelayanan Status Hukum dan Sertifikasi Kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda

Felicia Geoffry Bone^{1*}, M. Zaini²

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman

*Penulis Korespondensi: flyageoffry@gmail.com, mzaini652@gmail.com

Abstract. *This study analyzes the efficiency of legal status and ship certification services at the Class I Harbormaster and Port Authority Office (KSOP) Samarinda and explains why this issue is important. The purpose of this study is to analyze the flow of ship certification services, identify existing obstacles, and formulate possible solutions to improve ship certification services at KSOP Class I Samarinda. Public services are required to be effective and efficient. The service process includes several stages, starting from the submission of service applications to the issuance of service certificates. This study employs a qualitative and descriptive approach conducted directly through interviews and observations. The main obstacles affecting service efficiency are the lengthy verification and inspection processes. These problems are caused by administrative data discrepancies, inspection issues, ship readiness for inspection, and disruptions in the digital service system. In addition, inadequate human resources and weak inter-agency coordination also contribute to service inefficiency. The findings indicate that the design of ship certification services is generally well-structured. However, the actual implementation of certification services has not run optimally because inefficiencies still occur at several stages of the service process. This study suggests that ship certification services can become more efficient through improvements in human resources, digital systems, and inter-agency service coordination.*

Keywords: *legal status of ships; port services efficiency; Samarinda KSOP; ship certification; shipping safety*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis efisiensi layanan status hukum dan sertifikasi kapal di Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Samarinda dan mengapa hal ini penting. Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis alur layanan sertifikasi kapal, menemukan masalah, dan merumuskan solusi yang mungkin untuk meningkatkan layanan sertifikasi kapal di KSOP Kelas I Samarinda. Layanan harus efektif dan efisien. Ada banyak jenis layanan, mulai dari pengajuan permohonan layanan hingga penerbitan sertifikat layanan. Penelitian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif dan deskriptif yang dilakukan secara langsung melalui wawancara dan observasi. Kendala utama dalam efektivitas layanan adalah proses verifikasi dan pemeriksaan yang berlangsung lama. Hal ini disebabkan oleh masalah data administrasi, pemeriksaan, dan kesiapan kapal untuk pemeriksaan, serta masalah dengan sistem layanan digital. Masalah juga disebabkan oleh sumber daya manusia yang tidak memadai dan kolaborasi antar lembaga yang buruk. Penelitian menunjukkan bahwa desain layanan sertifikasi kapal sudah baik. Namun, layanan sertifikasi aktual tidak berjalan lancar, karena terdapat ketidakefisienan di beberapa tahapan layanan. Studi ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan akan menjadi lebih efisien jika sumber daya manusia, sistem digital, dan koordinasi layanan antar lembaga diperbaiki.

Kata kunci: *efisiensi pelayanan; keselamatan pelayaran; KSOP Samarinda; sertifikasi kapal; status hukum kapal*

1. LATAR BELAKANG

Sebagai sebuah kepulauan, Indonesia mengandalkan transportasi maritim dan perdagangan untuk menghubungkan secara fisik sebuah negara yang terintegrasi secara ekonomi. Sistem transportasi laut harus mengintegrasikan keselamatan pelabuhan dan

jaminan manuver. Dengan demikian, layanan terkait status hukum kapal dan sertifikasi kapal sangat penting dalam membangun navigasi yang lebih aman dan tertib. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa kapal tidak diperbolehkan dioperasikan kecuali memenuhi standar keselamatan, laik laut, dan sertifikasi kapal (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, 2008).

Kantor Keimigrasian dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) melaksanakan mandat memastikan keselamatan pelayaran melalui inspeksi kapal, sertifikasi kapal, dan pengendalian administrasi pengoperasian kapal. Mengikuti Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sektor Perhubungan Laut, KSOP memiliki peran penting dalam memastikan keselamatan dan keamanan pelayaran melalui penyelenggaraan layanan administrasi kapal dan pengendalian operasional kapal di pelabuhan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021a). Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2021 tentang Tata Cara Inspeksi dan Sertifikasi Keselamatan Kapal menyatakan bahwa inspeksi dan sertifikasi kapal harus dilakukan secara sistematis, menyeluruh, dan sesuai dengan standar jaminan keselamatan pelayaran (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021b).

Salah satu layanan publik yang paling penting terkait keselamatan pelayaran dan kepastian hukum kapal adalah layanan sertifikasi kapal. Menurut Hardiyansyah (2022), aspek kualitas layanan publik tidak hanya meliputi efektivitas dan kecepatan tetapi juga ketepatan prosedur dan kemampuan untuk memenuhi kepuasan klien. Hal serupa juga disampaikan oleh Sinambela (2021) dan Kurniawan (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan, kepastian prosedur, efisiensi waktu, dan transparansi kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan pelayaran, efisiensi pelayanan sertifikasi kapal menjadi sangat penting karena keterlambatan administrasi dapat memengaruhi aktivitas operasional kapal dan distribusi logistik di pelabuhan (Hardiyansyah, 2022; Kurniawan, 2021; Sinambela, 2021).

KSOP Kelas I Samarinda sebagai salah satu instansi pelayaran di wilayah Kalimantan Timur memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan status hukum dan sertifikasi kapal. Berdasarkan data wawancara yang diperoleh, pelayanan tersebut meliputi pemeriksaan dokumen administrasi, pengujian kapal, pengesahan sertifikat keselamatan kapal, pemeriksaan stabilitas kapal, pengukuran kapal, hingga penerbitan

surat tanda kebangsaan kapal. Dalam praktiknya, proses pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan sertifikat oleh pemohon, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemeriksaan kondisi fisik kapal, verifikasi akhir, hingga penerbitan sertifikat keselamatan kapal. Namun, pelaksanaan pelayanan tersebut masih menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal.

Hambatan yang paling sering ditemukan dalam pelayanan sertifikasi kapal adalah ketidaklengkapan dokumen administrasi kapal, ketidaksesuaian data antar dokumen, serta keterlambatan pemeriksaan kapal di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumen yang sering belum lengkap antara lain surat ukur kapal, sertifikat keselamatan kapal, surat kepemilikan kapal, dan identitas perusahaan pemilik kapal. Selain itu, sering ditemukan perbedaan data seperti nama kapal, ukuran kapal, maupun identitas pemilik sehingga petugas harus melakukan pemeriksaan ulang sebelum sertifikat diterbitkan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan mengurangi efisiensi pelayanan di KSOP Samarinda.

Selain faktor administrasi, tahapan pemeriksaan kapal juga menjadi kendala utama dalam pelayanan sertifikasi kapal. Pemeriksaan lapangan sering mengalami keterlambatan karena kapal masih beroperasi, berada di luar pelabuhan, atau kondisi kapal belum siap diperiksa. Dalam beberapa kasus, ditemukan pula kekurangan teknis seperti alat keselamatan yang belum lengkap atau kondisi kapal yang belum memenuhi standar keselamatan sehingga pemohon harus melakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum pemeriksaan ulang dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan sertifikasi kapal tidak hanya dipengaruhi oleh faktor administrasi, tetapi juga kesiapan teknis kapal dan koordinasi antara petugas dengan pemilik kapal.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mursalin, Heriyanto, dan Yuliani (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di KSOP dipengaruhi oleh ketepatan prosedur, kemampuan petugas, dan kecepatan pelayanan administrasi. Penelitian lain mengenai penerapan aplikasi Simkapel oleh Putra (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan sertifikasi kapal dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan mempercepat proses verifikasi dokumen. Hal serupa juga dijelaskan oleh Prihanoke (2026) mengenai pentingnya sistem digital dalam mendukung pelayanan administrasi kapal agar lebih efektif, transparan, dan mudah dipantau. Namun demikian, berdasarkan data lapangan di KSOP Samarinda, penggunaan sistem digital masih

menghadapi kendala berupa gangguan jaringan, ketidakstabilan sistem, dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap prosedur digital sehingga pelayanan belum sepenuhnya optimal (Mursalin et al., 2021; Prihanoke, 2026; Putra, 2025).

Selain itu, faktor sumber daya manusia juga menjadi hambatan penting dalam pelayanan sertifikasi kapal. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan beban kerja meningkat karena petugas harus menangani pemeriksaan dokumen, verifikasi data, koordinasi administrasi, hingga pemeriksaan lapangan secara bersamaan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan sistem teknologi informasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan sertifikasi kapal di KSOP Samarinda.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus pembahasan mengenai efisiensi pelayanan status hukum dan sertifikasi kapal di KSOP Kelas I Samarinda yang dikaji berdasarkan hambatan administrasi, pemeriksaan kapal, penggunaan sistem digital, dan faktor sumber daya manusia. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan publik pelayaran secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menelaah proses pelayanan sertifikasi kapal serta faktor-faktor yang menghambat efisiensi pelayanan di KSOP Samarinda. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan administrasi pelayaran yang lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan standar keselamatan pelayaran (Deliani & Tarigan, 2026; Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2025).

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik adalah sekumpulan tindakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang ada. Pelayanan publik yang berkualitas seharusnya mampu menyediakan kepastian proses, ketepatan waktu, transparansi, serta kepuasan bagi para pengguna layanan (Hardiyansyah, 2022). Perubahan dalam pelayanan publik juga amat diperlukan untuk menghasilkan layanan yang lebih profesional, efektif, dan bertanggung jawab, sehingga pelayanan dapat sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Sinambela, 2021). Selain itu, manajemen pelayanan publik yang baik harus bisa menciptakan layanan yang mudah diakses, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Kurniawan, 2021). Dalam

konteks pelayaran, efisiensi dalam pelayanan sangat krusial karena berhubungan langsung dengan keselamatan pelayaran dan kelancaran operasional kapal (Tjiptono, 2021).

Dalam sektor pelayaran, status hukum dan sertifikasi kapal merupakan elemen penting dari sistem keselamatan pelayaran yang bertujuan untuk memastikan bahwa kapal-kapal memenuhi standard keselamatan serta kelayakan sebelum dioperasikan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyatakan bahwa setiap kapal harus memenuhi syarat keselamatan, keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim sebelum melakukan perjalanan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, 2008). Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran menjelaskan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki wewenang untuk mengawasi keselamatan pelayaran, memeriksa kapal, menerbitkan sertifikat, serta mengelola administrasi pelayaran (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021b). Ketentuan tersebut diperkuat dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Sertifikasi Keselamatan Kapal yang menjelaskan bahwa pemeriksaan dan sertifikasi kapal harus dilakukan dengan cara yang sistematis dan sesuai dengan standar keselamatan pelayaran yang berlaku (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021a).

KSOP memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan pelayaran melalui pelayanan administrasi kapal dan pengawasan operasional kapal. Analisis kewenangan KSOP Kelas IV Muara Angke dalam keselamatan pelayaran menjelaskan bahwa KSOP bertanggung jawab dalam memastikan legalitas kapal, pemeriksaan dokumen kapal, dan pengawasan keselamatan pelayaran agar kegiatan pelayaran berjalan aman dan tertib (Analisis Kewenangan KSOP Kelas IV Muara Angke dalam Keselamatan Pelayaran, 2025). Selain itu, sistem pelayanan keselamatan pelayaran KSOP juga berperan dalam menjaga keselamatan kapal berlabuh melalui pengawasan administrasi dan pemeriksaan kapal secara berkala (Peranan Sistem Pelayanan Keselamatan Pelayaran KSOP terhadap Keselamatan Kapal Berlabuh, 2025).

Pelayanan sertifikasi kapal saat ini telah didukung dengan penggunaan sistem digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Penerapan aplikasi Simkapel dapat mempercepat proses verifikasi dokumen, mempermudah pemantauan

administrasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan sertifikasi kapal (Putra, 2025). Selain itu, digitalisasi administrasi kapal melalui sistem elektronik juga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempermudah pengawasan administrasi kapal (Prihanoke, 2026). Namun demikian, penggunaan sistem digital tetap membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang memadai agar pelayanan dapat berjalan secara optimal (Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2020).

Pelayanan administrasi pelayaran masih menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian Mursalin, Heriyanto, dan Yuliani (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di KSOP dipengaruhi oleh ketepatan prosedur, kemampuan petugas, dan kecepatan pelayanan administrasi. Penelitian Deliani dan Tarigan (2026) juga menjelaskan bahwa hambatan pelayanan sertifikasi kapal sering terjadi akibat ketidaklengkapan dokumen administrasi dan proses pemeriksaan kapal yang membutuhkan waktu cukup lama. Selain itu, implementasi standar operasional prosedur penerbitan Surat Persetujuan Berlayar menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pelayaran sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur pelayanan dan koordinasi antarinstansi (Implementasi SOP Penerbitan Persyaratan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Benoa, 2025).

Peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi kapal juga harus didukung dengan kebijakan dan sistem pengawasan yang baik. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut menjelaskan bahwa pengujian dan sertifikasi perlengkapan kapal harus dilakukan secara terintegrasi untuk menjamin keselamatan pelayaran dan kepastian hukum kapal (Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, 2025). Selain itu, kebijakan perpanjangan sertifikat kapal juga menjadi bagian penting dalam menjaga keselamatan pelayaran dan memastikan kapal tetap memenuhi standar operasional yang berlaku (Menerapkan Kebijakan Perpanjangan Sertifikat Kapal untuk Keselamatan Pelayaran, n.d.). Ketentuan mengenai penyelenggaraan bidang kelautan dan perikanan juga mendukung pengawasan keselamatan pelayaran melalui pengaturan administrasi dan operasional kapal secara lebih tertib (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021c).

Berdasarkan teori dan studi sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menelaah efisiensi pelayanan terkait status hukum dan sertifikasi kapal di KSOP Kelas I Samarinda. Penelitian ini mengevaluasi proses sertifikasi kapal, kendala yang mempengaruhi efisiensi pelayanan, serta langkah-langkah yang bisa diambil untuk meningkatkan mutu

layanan sertifikasi kapal melalui penguatan SDM, sistem digital, dan kolaborasi antarinstansi. Metode kualitatif diterapkan dalam penelitian ini karena dapat memberikan wawasan secara mendalam tentang kondisi layanan yang berbasis fakta di lapangan (Moleong, 2021; Sugiyono, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif diterapkan karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai pengelolaan status hukum serta sertifikasi kapal, juga berbagai hambatan yang berdampak pada kinerja layanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Samarinda. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan kondisi layanan berdasarkan fakta dan informasi yang dikumpulkan di lapangan secara terstruktur dan objektif (Moleong, 2021; Sugiyono, 2022).

Lokasi penelitian berlangsung di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Samarinda. Subjek penelitian terdiri dari petugas di Seksi Hukum dan Sertifikasi Kapal, serta orang-orang yang terlibat dalam pelayanan sertifikasi kapal. Pemilihan informan dilakukan melalui metode purposive sampling, yang artinya informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang sesuai terkait dengan layanan status hukum dan sertifikasi kapal (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka dengan petugas yang menangani pelayanan sertifikasi kapal untuk mendapatkan informasi tentang proses pelayanan, kendala yang dihadapi, penggunaan sistem digital, serta upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan proses administrasi sertifikasi kapal, sementara studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Data utama penelitian diperoleh dari wawancara mengenai proses pelayanan sertifikasi kapal di KSOP Samarinda.

Instrumen yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup pedoman wawancara serta dokumentasi. Pedoman wawancara berfungsi untuk mempermudah pengumpulan

informasi mengenai berbagai tahap dalam pelayanan sertifikasi kapal, tantangan yang dihadapi, koordinasi antar lembaga, pemanfaatan sistem digital, dan elemen sumber daya manusia yang berdampak pada efisiensi pelayanan. Dokumentasi berperan untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari wawancara sehingga data yang ada menjadi lebih komprehensif dan akurat (Moleong, 2021).

Metode yang diterapkan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif, yang terdiri dari tiga langkah: pengurangan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Pengurangan data dilakukan dengan menetapkan dan menyederhanakan informasi dari wawancara sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi agar informasi tersebut lebih mudah dimengerti, sementara pengambilan kesimpulan didasarkan pada analisis dari semua data yang telah terkumpul selama proses penelitian (Sugiyono, 2022).

Validitas data dalam penelitian ini dicapai melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi data. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara, dokumentasi, dan tinjauan pustaka agar data yang didapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan sesuai dengan kenyataan di lapangan (Moleong, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda, dengan fokus utama pada efisiensi pelayanan terkait status hukum dan sertifikasi kapal. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan bagian Hukum dan Sertifikasi Kapal, pengumpulan dokumen, serta tinjauan pustaka yang berhubungan dengan sertifikasi kapal dan keselamatan pelayaran. Pelaksanaan penelitian sejalan dengan periode pengumpulan data lapangan, sambil menyesuaikan dengan jadwal layanan di KSOP Samarinda. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan pendekatan deskriptif untuk memahami proses pelayanan, kendala yang ada, dan upaya meningkatkan efisiensi layanan sertifikasi kapal.

Layanan sertifikasi kapal merupakan komponen krusial dalam sistem keselamatan pelayaran karena berkaitan dengan legalitas kapal, kelayakan operasional, dan perlindungan keselamatan dalam pelayaran. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang menyatakan bahwa

kapal harus memenuhi kriteria keselamatan dan kelaiklautan sebelum dapat digunakan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, 2008). Selain itu, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2021 juga mengatur bahwa pengawasan dan sertifikasi kapal dilakukan untuk memastikan bahwa kapal telah memenuhi standar keselamatan yang relevan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2021b).

A. Proses Pelayanan Status Hukum dan Sertifikasi Kapal

Berdasarkan hasil wawancara, Seksi Hukum dan Sertifikasi Kapal di KSOP Samarinda memiliki tugas melakukan pemeriksaan, pengujian, pengesahan, penerbitan sertifikat keselamatan kapal, pengukuran kapal, pendaftaran kapal, hingga penerbitan surat tanda kebangsaan kapal. Proses pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon dengan melengkapi dokumen administrasi kapal, kemudian petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, dilakukan pemeriksaan fisik kapal sebelum proses verifikasi akhir dan penerbitan sertifikat keselamatan kapal dilaksanakan.

Hasil penelitian menunjukkan alur pelayanan sertifikasi kapal pada dasarnya telah memiliki prosedur yang jelas dan sistematis. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Deliani dan Tarigan (2026) yang menjelaskan bahwa prosedur perpanjangan sertifikat keselamatan kapal dilakukan melalui tahapan administrasi, verifikasi dokumen, pemeriksaan kapal, dan penerbitan sertifikat. Selain itu, implementasi standar operasional prosedur pelayanan pelayaran juga menjadi faktor penting dalam menjaga ketertiban administrasi dan keselamatan pelayaran (Implementasi SOP Penerbitan Persyaratan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Benoa, 2025).

Tahapan Pelayanan Sertifikasi Kapal

Berdasarkan hasil penelitian, tahapan pelayanan sertifikasi kapal di KSOP Samarinda terdiri atas:

1. Pengajuan permohonan sertifikat oleh pemohon.
2. Pemeriksaan kelengkapan dokumen administrasi.
3. Pemeriksaan fisik kapal dan alat keselamatan.
4. Verifikasi akhir hasil pemeriksaan.

5. Penerbitan sertifikat keselamatan kapal.

Waktu penyelesaian pelayanan pada umumnya berlangsung sekitar dua hari, tergantung pada kelengkapan dokumen dan kesiapan kapal untuk diperiksa. Verifikasi dokumen biasanya berlangsung sekitar 15–30 menit, sedangkan pemeriksaan lapangan dapat memerlukan waktu hingga 1–2 hari karena menyesuaikan kondisi kapal dan lokasi pemeriksaan.

B. Hambatan Efisiensi Pelayanan Sertifikasi Kapal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama dalam pelayanan sertifikasi kapal di KSOP Samarinda terletak pada tahap verifikasi dokumen dan pemeriksaan kapal di lapangan. Pada tahap verifikasi dokumen, hambatan yang sering ditemukan berupa dokumen administrasi yang belum lengkap, dokumen yang telah kedaluwarsa, dan ketidaksesuaian data antar dokumen seperti nama kapal, nomor registrasi, ukuran kapal, dan identitas pemilik kapal. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus melakukan pemeriksaan ulang sehingga pelayanan menjadi lebih lama.

Selain itu, tahap pemeriksaan kapal juga sering mengalami hambatan karena kapal masih beroperasi, belum berada di pelabuhan, atau kondisi teknis kapal belum memenuhi standar keselamatan. Dalam beberapa kasus ditemukan alat keselamatan kapal yang belum lengkap sehingga pemilik kapal diwajibkan melakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum pemeriksaan ulang dilakukan. Hambatan tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak dapat diselesaikan sesuai target waktu pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mursalin et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di KSOP dipengaruhi oleh ketepatan administrasi, kemampuan petugas, dan kecepatan pelayanan. Penelitian mengenai kewenangan KSOP dalam keselamatan pelayaran juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kapal memerlukan ketelitian tinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan pelayaran dan legalitas kapal (Analisis Kewenangan KSOP Kelas IV Muara Angke dalam Keselamatan Pelayaran, 2025).

Hambatan Sistem Digital Pelayanan

KSOP Samarinda telah menggunakan sistem digital dalam proses permohonan dan pencatatan pelayanan sertifikasi kapal. Penggunaan sistem digital memberikan

manfaat berupa percepatan pelayanan, pengurangan penggunaan dokumen fisik, dan kemudahan pemantauan status permohonan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital masih menghadapi beberapa kendala seperti gangguan jaringan, ketidakstabilan sistem, dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap prosedur pelayanan digital.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Putra (2025) yang menjelaskan bahwa penerapan aplikasi Simkapel dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kapal, tetapi masih memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Penelitian Prihanoke (2026) juga menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kapal dapat meningkatkan efektivitas pelayanan apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi yang stabil.

C. Peran KSOP dalam Keselamatan dan Kepastian Hukum Kapal

KSOP memiliki peran penting dalam memastikan kepastian hukum kapal melalui proses verifikasi registrasi kapal dan status hukum kapal, termasuk pemeriksaan hipotek kapal dan dokumen kepemilikan kapal. Berdasarkan hasil wawancara, petugas melakukan pemeriksaan terhadap data kapal, identitas pemilik, dokumen registrasi, dan status jaminan kapal sebelum pelayanan sertifikasi dilanjutkan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari terjadinya sengketa hukum dan kesalahan administrasi dalam penerbitan sertifikat kapal.

Selain itu, KSOP juga memiliki peran dalam penanganan insiden pelayaran dan kerusakan infrastruktur pelabuhan. Dalam kasus tertentu, kapal yang terlibat insiden dapat ditahan sementara sampai proses pemeriksaan dan penyelidikan selesai dilakukan. Proses tersebut melibatkan koordinasi dengan kepolisian, PUPR, pihak asuransi, dan instansi terkait lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian mengenai sistem pelayanan keselamatan pelayaran KSOP yang menegaskan bahwa koordinasi antarinstansi sangat penting untuk menjaga keselamatan dan keamanan pelayaran (Peranan Sistem Pelayanan Keselamatan Pelayaran KSOP terhadap Keselamatan Kapal Berlabuh, 2025).

D. Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan sertifikasi kapal adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan sistem teknologi informasi pelayanan. Jumlah petugas yang

terbatas menyebabkan beban kerja meningkat sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, peningkatan jumlah dan kualitas petugas sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan teliti.

Selain itu, penguatan sistem digital juga diperlukan untuk mempercepat proses administrasi, mempermudah pemantauan berkas, dan mengurangi kesalahan administrasi. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (2020) dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut 2020–2024 menegaskan pentingnya digitalisasi pelayanan pelayaran guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut juga diperkuat oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (2025) yang menjelaskan bahwa sistem pelayanan sertifikasi kapal harus dilaksanakan secara terintegrasi dan berbasis teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih efektif dan akuntabel.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2022), Sinambela (2021), dan Tjiptono (2021) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kemampuan petugas, dan kepuasan pengguna layanan. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi koordinasi pelayanan, dan penguatan sistem digital dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan status hukum dan sertifikasi kapal di KSOP Kelas I Samarinda.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa layanan terkait status hukum dan sertifikasi kapal di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Samarinda secara prinsipil telah memiliki metode pelayanan yang terstruktur dan jelas, mulai dari pengajuan, pengecekan dokumen, inspeksi kapal, hingga penerimaan sertifikat keselamatan kapal. Akan tetapi, efektivitas layanan masih menemui sejumlah kendala, terutama pada fase pengecekan dokumen dan inspeksi kapal langsung. Kendala-kendala tersebut mencakup kurangnya kelengkapan dokumen administrasi, ketidakcocokan data antar dokumen, keterbatasan tenaga kerja, serta masalah pada sistem pelayanan digital yang menyebabkan proses pelayanan jadi lebih lama. Selain itu, kesiapan teknis kapal

serta kerja sama antar lembaga juga turut memengaruhi kelancaran proses sertifikasi kapal.

Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, disarankan kepada KSOP Kelas I Samarinda untuk meningkatkan mutu dan jumlah sumber daya manusia serta memperkuat sistem informasi teknologi agar proses sertifikasi kapal bisa berjalan dengan lebih cepat, efektif, dan terintegrasi. Di sisi lain, pemilik kapal diharapkan untuk lebih memperhatikan kelengkapan dokumen serta kesiapan teknis kapal sebelum mengajukan permohonan sertifikasi supaya proses layanan dapat berlangsung dengan lebih efisien. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan pendekatan kualitatif di satu lokasi penelitian, sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan metode yang lebih luas dan melakukan perbandingan layanan sertifikasi kapal di beberapa KSOP untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Analisis kewenangan KSOP Kelas IV Muara Angke dalam keselamatan pelayaran. (2025). *Ensiklopedia Journal*.
- Deliani, M. K., & Tarigan, A. B. (2026). Prosedur pengurusan perpanjangan sertifikat keselamatan kapal pada Kantor KSOP Kelas I Tanjung Balai Karimun. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 17686–17692.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. (2020). *Rencana strategis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut 2020–2024*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. (2025). *Petunjuk pelaksanaan pengujian dan sertifikasi perlengkapan kapal*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Hardiyansyah. (2022). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Implementasi SOP penerbitan persyaratan surat persetujuan berlayar di Pelabuhan Benoa. (2025).
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2021 tentang tata cara pemeriksaan dan sertifikasi keselamatan kapal*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang kelautan dan perikanan*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang pelayaran*.
- Kurniawan, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Pelajar.
- Menerapkan kebijakan perpanjangan sertifikat kapal untuk keselamatan pelayaran. (n.d.).
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mursalin, Heriyanto, M., & Yuliani, F. (2021). Kinerja pelayanan publik pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Bagansiapiapi. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2).

- Peranan sistem pelayanan keselamatan pelayaran KSOP terhadap keselamatan kapal berlabuh. (2025).
- Prihanoke, R. F. (2026). *Digitalisasi administrasi kapal nelayan lokal melalui sistem E-Pas kecil di KSOP Kelas II Gresik*.
- Putra, A. (2025). Penerapan aplikasi Simkapel dalam penerbitan sertifikat keselamatan kapal. *Jurnal Optimal*, 5(1), 240–253.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2021). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008). Republik Indonesia.