

BAB III

PERMASALAHAN KANTOR KSOP KELAS 1 PANJANG

3.1 Analisis Permasalahan yang Dihadapi KSOP Kelas I Panjang

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal di Seksi P3 Bidang KBPP KSOP Kelas I Panjang, ditemukan beberapa permasalahan terkait proses pengajuan izin bongkar muat barang berbahaya, yaitu:

1. Masih ada agen yang mengajukan izin dengan dokumen yang tidak lengkap.
2. Keterlambatan agen dalam menyerahkan dokumen sesuai batas waktu .
3. Variasi tingkat pemahaman agen mengenai persyaratan dokumen.
4. Hambatan dalam proses verifikasi akibat adanya dokumen tidak valid atau tidak sesuai format.
5. Potensi keterlambatan pelayanan publik akibat kurangnya kepatuhan agen.

3.1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan temuan di atas, maka rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepatuhan agen dalam melengkapi dokumen
2. pengajuan izin bongkar muat barang berbahaya di KSOP Kelas I Panjang?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan agen tidak mematuhi kelengkapan dokumen?
4. Solusi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan agen dan efektivitas pelayanan izin?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah yang dapat digunakan adalah:

1. Identifikasi: Surat permohonan, Stowage plan, Shipping instruction, Msds, Sertifikat imdg (untuk kategori barang berbahaya bukan curah), Sertifikat fitness good (untuk kategori barang berbahaya curah) dan Sertifikat tenaga ahli.
2. Analisis: mengevaluasi tingkat kelengkapan dokumen yang diajukan oleh agen.
3. Verifikasi: membandingkan dokumen dengan standar regulasi (PM Hubla, ISPS Code, dan aturan IMO terkait barang berbahaya).
4. Evaluasi: menilai sejauh mana kepatuhan agen serta kendala yang terjadi.
5. Rekomendasi: menyusun strategi peningkatan kepatuhan dan perbaikan sistem pelayanan.

3.1.4 Solusi Permasalahan

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan di atas, antara lain:

1. Sosialisasi regulasi secara rutin kepada agen mengenai dokumen wajib pengajuan izin bongkar muat barang berbahaya.
2. Penerapan sanksi administratif bagi agen yang berulang kali tidak patuh terhadap persyaratan dokumen.
3. Peningkatan kapasitas petugas verifikasi melalui pelatihan terkait regulasi barang berbahaya.
4. Penyusunan checklist standar dokumen yang dipublikasikan untuk memudahkan agen

3.2 Landasan Teori

Evaluasi kepatuhan agen dalam melengkapi dokumen pengajuan izin bongkar muat barang berbahaya pada Seksi P3 Bidang KBPP merupakan aspek penting dalam menjamin kelancaran, keamanan, dan kepastian hukum dalam aktivitas kepelabuhanan. Kepatuhan terhadap persyaratan administratif, seperti surat permohonan, dokumen manifest barang berbahaya, Material Safety Data Sheet (MSDS), stowage plan, shipping instruction, serta document of compliance, menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana agen menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), kepatuhan agen tidak terlepas dari faktor kompetensi, motivasi, serta pemahaman terhadap regulasi yang ditetapkan. Teori MSDM menekankan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi yang berperan penting dalam mencapai tujuan kelembagaan (Dessler, 2016). Oleh karena itu, agen sebagai bagian dari stakeholder eksternal harus didorong untuk memahami standar operasional prosedur (SOP) melalui pendekatan pelatihan, pembinaan, serta komunikasi regulatif yang jelas dari pihak pengawas, dalam hal ini Seksi P3 Bidang KBPP.

Selain itu, teori kepatuhan kerja dalam MSDM menyatakan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu: (1) pengetahuan tentang aturan yang berlaku, (2) sikap dan motivasi dalam melaksanakan kewajiban, serta (3) sanksi atau reward yang diberikan organisasi atas perilaku yang ditunjukkan (Gibson, 2010). Dengan demikian, rendahnya kelengkapan dokumen dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, lemahnya pengawasan, atau tidak adanya sistem reward dan punishment yang konsisten. Evaluasi kepatuhan agen pada Seksi P3 Bidang KBPP dapat dijadikan tolok ukur efektivitas implementasi sistem pelayanan berbasis

Inaportnet, yang mengutamakan transparansi dan efisiensi. Apabila kepatuhan tinggi, maka proses persetujuan izin dapat berlangsung cepat dan sesuai standar waktu yang ditetapkan. Sebaliknya, jika kepatuhan rendah, maka akan menimbulkan keterlambatan, potensi risiko keselamatan, hingga hambatan dalam proses bongkar muat barang berbahaya.

Dengan landasan teori MSDM, evaluasi ini bukan hanya menilai dari sisi administratif, tetapi juga menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia agen pelayaran. Pembinaan dan pengawasan yang berkesinambungan oleh Seksi P3 Bidang KBPP akan meningkatkan kepatuhan, memperkuat kinerja pelayanan publik, serta mendukung tercapainya tata kelola kepelabuhanan yang efektif, aman, dan berdaya saing.

Kepatuhan dalam konteks organisasi maupun individu merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa setiap aturan dan regulasi dapat dijalankan secara konsisten. Tyler (1990) dalam teori kepatuhan (*compliance theory*) menyatakan bahwa kepatuhan ditentukan oleh pemahaman, kesadaran, serta adanya dorongan atau tekanan regulasi. Artinya, apabila suatu pihak memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan, didukung dengan kesadaran pentingnya regulasi, serta terdapat konsekuensi atau sanksi atas pelanggaran, maka tingkat kepatuhan akan meningkat. Dalam kaitannya dengan izin bongkar muat barang berbahaya, kepatuhan agen pelayaran tercermin dari sejauh mana mereka melengkapi dokumen yang dipersyaratkan sesuai ketentuan. Pelayanan izin bongkar muat barang berbahaya juga merupakan bagian dari administrasi publik. Dwiyanto (2008) menjelaskan bahwa administrasi publik seharusnya dijalankan berdasarkan asas transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepastian hukum. Dengan demikian, proses perizinan di KSOP Kelas I Panjang bukan hanya sekadar pemenuhan dokumen administratif, tetapi juga harus mencerminkan tata kelola pelayanan publik yang profesional. Ketidaklengkapan dokumen dari agen akan berdampak pada lambatnya proses pelayanan serta menurunkan kualitas administrasi publik yang seharusnya memberikan kepastian dan keadilan bagi seluruh pihak.

Lebih lanjut, dalam perspektif manajemen risiko, setiap kegiatan operasional yang melibatkan barang berbahaya memerlukan identifikasi, analisis, dan pengendalian risiko secara menyeluruh. ISO 31000 (2009) mendefinisikan manajemen risiko sebagai proses sistematis dalam mengelola risiko agar dapat diminimalkan atau dikendalikan. Pada praktiknya, kelengkapan dokumen izin bongkar muat berperan sebagai instrumen mitigasi risiko, sebab dokumen tersebut memuat informasi

penting terkait jenis barang, sifat bahaya, serta prosedur penanganan. Apabila dokumen tidak lengkap, maka potensi risiko kecelakaan, pencemaran lingkungan, dan kerugian operasional akan semakin tinggi. Selain itu, teori keselamatan pelayaran juga memberikan landasan penting. Standar internasional

yang dikeluarkan oleh *International Maritime Organization (IMO)*, *International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code*, serta regulasi nasional menekankan bahwa setiap kegiatan bongkar muat harus dilakukan sesuai prosedur keselamatan. Dokumen legal yang dipersyaratkan menjadi bukti formal bahwa kegiatan bongkar muat telah memenuhi aspek keamanan bagi kapal, awak, muatan, dan lingkungan maritim. Dengan demikian, kepatuhan agen terhadap kelengkapan dokumen tidak hanya berdimensi administratif, tetapi juga menjadi bagian integral dari upaya menjaga keselamatan pelayaran.

Dalam perspektif pelayanan publik, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Proses perizinan di KSOP Kelas I Panjang harus mampu menunjukkan keandalan dalam prosedur (*reliability*), ketanggapan dalam memberikan pelayanan cepat (*responsiveness*), kepastian hukum dan rasa aman (*assurance*), perhatian terhadap kebutuhan agen (*empathy*), serta kelengkapan fasilitas administrasi yang mendukung (*tangibles*). Dengan mengintegrasikan teori pelayanan publik ini, peran KSOP tidak hanya sebagai pengawas kepatuhan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang berkualitas. Berdasarkan uraian teori di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan agen pelayaran dalam melengkapi dokumen izin bongkar muat barang berbahaya merupakan bagian penting dari tata kelola administrasi

publik yang efektif. Hal ini juga berkaitan dengan manajemen risiko serta keselamatan pelayaran yang ditetapkan oleh regulasi nasional maupun internasional. Pada saat yang sama, kualitas pelayanan publik menjadi faktor penentu dalam mewujudkan proses perizinan yang transparan, akuntabel, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pemangku kepentingan di pelabuhan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data memegang peranan penting sebagai dasar dalam kegiatan penelitian, karena mutu serta ketepatannya sangat menentukan tingkat validitas dan ketepatan hasil yang diperoleh. Oleh sebab itu, proses pengumpulan dan analisis data secara teliti menjadi faktor utama dalam menciptakan penelitian yang bernilai. Namun, dalam praktiknya, pemilihan dan pengumpulan data yang sesuai sering kali menghadapi hambatan, baik dari segi ketersediaan, kualitas, maupun relevansi data terhadap tujuan riset. Tulisan ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perbedaan antara data primer, sekunder, dan tersier, serta bagaimana tiap jenis data tersebut berpengaruh terhadap proses penelitian. Dalam kaitannya dengan kantor KSOP Kelas 1 Panjang, isu-isu dalam bidang penjualan memerlukan pendekatan berbasis data yang menyeluruh. Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan bagian penjualan, dan analisis terhadap data tersebut. Informasi ini memberikan gambaran rinci mengenai situasi aktual dan faktor-faktor penyebab dari permasalahan yang muncul. Sedangkan data sekunder bisa diperoleh dari laporan produksi, catatan penjualan, serta dokumen teknis perusahaan, yang berguna untuk memahami pola historis serta pengaruh faktor eksternal terhadap operasional perusahaan. Selain itu, metode field study atau studi lapangan juga akan digunakan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil analisis serta memberikan pemahaman lebih

dalam terhadap kondisi nyata yang terjadi di kantor KSOP Kelas 1 Panjang. Studi ini dilakukan langsung di lokasi operasional, yakni di Pelabuhan Panjang. Teknik yang digunakan dalam studi ini meliputi:

1. Wawancara: Dilakukan dengan sejumlah agen pelayaran dan stakeholder terkait untuk menggali informasi secara detail mengenai kendala operasional, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah penyelesaian yang sudah dilakukan.
2. Dokumentasi: Kegiatan pengambilan foto dan video akan dilakukan untuk mendokumentasikan kondisi aktual di lapangan serta memperkuat analisis terhadap permasalahan yang ditemukan.

3.4 Rancangan Program Yang Akan Dibuat

Untuk meningkatkan kepatuhan agen dan efektivitas pelayanan, program yang dirancang meliputi:

1. Sosialisasi & Workshop Kepatuhan Agen

Kegiatan rutin yang melibatkan seluruh agen pelayaran. Materi mencakup persyaratan dokumen, standar keselamatan, dan prosedur pelayanan.

2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dokumen

Checklist dokumen wajib yang harus dipenuhi agen sebelum izin diterbitkan. SOP internal petugas verifikasi untuk memastikan keseragaman prosedur.

3. Monitoring & Evaluasi Berkala

Audit internal terhadap kepatuhan agen setiap periode tertentu.
Publikasi laporan kepatuhan agen sebagai bentuk transparansi.

4. Penerapan Reward and Punishment

Agen yang patuh diberikan prioritas pelayanan. Agen yang tidak patuh dikenakan teguran atau sanksi administratif. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan agen pelayaran terhadap kelengkapan dokumen pengajuan izin bongkar muat barang berbahaya, Seksi P3 Bidang KBPP dapat menerapkan mekanisme reward dan punishment sebagai instrumen pengendalian kinerja dan disiplin kerja. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang menekankan pentingnya sistem penghargaan dan sanksi untuk memengaruhi perilaku organisasi eksternal maupun internal.

1. Penerapan Reward (Penghargaan)

Reward diberikan kepada agen pelayaran yang menunjukkan konsistensi dalam memenuhi dokumen sesuai dengan standar, lengkap, dan tepat waktu. Bentuk reward yang dapat diterapkan antara lain:

1. Penghargaan administratif berupa sertifikat kepatuhan atau piagam penghargaan dari KSOP.
2. Kemudahan pelayanan dengan prioritas pemeriksaan atau percepatan proses verifikasi dokumen.
3. Publikasi positif dengan mencantumkan agen yang patuh dalam laporan kinerja instansi atau media internal.
4. Incentive non-financial, seperti undangan khusus pada forum atau pertemuan dengan pihak manajemen pelabuhan.

Penerapan reward ini didasarkan pada teori motivasi (Herzberg, 1966) yang menyatakan bahwa penghargaan dapat menjadi

faktor pendorong motivasi untuk mempertahankan perilaku positif, dalam hal ini kepatuhan terhadap regulasi.

2. Penerapan Punishment (Sanksi)

1. Punishment diberikan secara bertahap kepada agen yang tidak patuh terhadap ketentuan kelengkapan dokumen. Bentuk sanksi yang dapat diterapkan:
2. Teguran lisan/tertulis sebagai peringatan awal atas ketidakpatuhan.
3. Penundaan proses izin sampai dokumen dilengkapi sesuai persyaratan.
4. Pengenaan denda administratif apabila pelanggaran dilakukan berulang kali.
5. Pencantuman dalam daftar agen tidak patuh, sehingga mengurangi kredibilitas agen di hadapan stakeholder pelabuhan.

Penerapan punishment sejalan dengan teori Law of Effect (Thorndike, 1911) yang menjelaskan bahwa perilaku yang menimbulkan konsekuensi negatif cenderung tidak diulangi, sehingga punishment berfungsi sebagai mekanisme pengendalian perilaku.

3. Keseimbangan Reward dan Punishment

Penerapan reward dan punishment harus dilakukan secara proporsional, transparan, dan konsisten. Jika dilakukan secara adil, mekanisme ini akan meningkatkan motivasi kepatuhan, mengurangi pelanggaran administratif, serta memperkuat citra pelayanan Seksi P3 Bidang KBPP sebagai institusi yang profesional dan akuntabel.

Tabel 3.1 Penerapan Reward dan Punishment

Jenis	Bentuk	Kriteria	Tujuan	Dampak
Reward	Sertifikat/Piagam Kepatuhan	Agen selalu melengkapi dokumen sesuai persyaratan dan tepat waktu	Memberikan pengakuan formal atas kepatuhan agen	Agen termotivasi menjaga konsistensi kepatuhan
Reward	Prioritas pelayanan/Percepatan proses verifikasi	Agen minimal 3 kali berturut-turut mengajukan dokumen lengkap tanpa catatan kekurangan	Meningkatkan motivasi agen untuk disiplin dalam administrasi	Efisiensi pelayanan meningkat dan kepercayaan pada instansi bertambah
Reward	Publikasi positif di laporan kinerja atau media internal	Agen masuk kategori patuh dalam periode evaluasi	Menjadi role model bagi agen lain	Meningkatkan citra baik agen dan iklim kompetitif sehat antar agen
Punishment	Teguran lisan/tertulis	Agen terlambat atau kurang dokumen 1–2 kali	Memberikan peringatan awal agar segera memperbaiki	Agen lebih berhati-hati dalam pengajuan dokumen
Punishment	Penundaan proses izin	Agen mengajukan dokumen tidak lengkap secara berulang	Memastikan kepatuhan sebelum kegiatan bongkar muat dilaksanakan	Disiplin administratif meningkat, risiko operasional berkurang
Punishment	Pencantuman dalam daftar agen tidak patuh	Agen dengan tingkat ketidakpatuhan tinggi (>50% pengajuan bermasalah dalam 6 bulan)	Menurunkan reputasi agen agar terdorong melakukan perbaikan	Kredibilitas agen menurun di mata stakeholder,