
**UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN
DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN
NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG**

Putri Dwi Jayanti¹, Ali Sulistiyo Budi², Yusuf Khoirul Musthofa³.
^{1,2,3,} Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Malahayati Jakarta

Alamat : Marunda, Cilincing, Jakarta Utara, Daerah Khusus Jakarta 14150

Korespondensi penulis: putri.dwijayanti57@gmail.com

ABSTRAK : Penelitian ini mengkaji upaya peningkatan pelayanan dalam proses pengurusan *clearance in* dan *clearance out* kapal KM Kelimutu oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang. Pelayanan keagenan kapal memainkan peran krusial dalam menjamin kelancaran kedatangan dan keberangkatan kapal, khususnya dalam konteks pelabuhan Tanjung Emas yang padat aktivitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tugas keagenan, mengungkap kendala operasional, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas terkait, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama meliputi keterlambatan pengurusan dokumen, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, dan keterbatasan sistem digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, efektivitas prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sebagai kontribusi, penelitian ini merekomendasikan integrasi sistem informasi antarinstansi, penyempurnaan SOP, pelatihan SDM secara berkelanjutan, dan penerapan digitalisasi proses pelayanan. Dengan strategi tersebut, diharapkan efisiensi proses *clearance* dapat ditingkatkan, waktu tunggu kapal dapat dikurangi, serta kepuasan pengguna jasa semakin optimal. Penelitian ini memberikan dasar empirik bagi peningkatan pelayanan keagenan kapal di lingkungan pelabuhan nasional.

Kat Kunci: Pelayanan Keagenan, Clearance Kapal, Peningkatan Efisiensi

UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia Secara geografis Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan dengan dua pertiga luas lautan lebih besar daripada daratan, dimana lebih dari 17.000 pulau tersebar di wilayah negara kesatuan republik Indonesia Sebagai Negara kepulauan dengan wilayah laut dua kali lebih luas dari daratan, dan berada pada posisi jalur lintas perdagangan internasional, posisi Indonesia merupakan posisi yang penting. Hal tersebut merupakan keuntungan yang dimiliki untuk dapat meningkatkan perekonomian negara dibidang kelautan atau maritim. Alfred Thayer Mahan, seorang Perwira Tinggi Angkatan Laut Amerika Serikat, dalam bukunya "The inflame of Sea Power upon History" mengemukakan teori bahwa sea power merupakan unsur terpenting bagi kemajuan dan kejayaan suatu negara yang mana jika kekuatan-kekuatan laut tersebut diberdayakan maka akan meningkatkan kesejahteraan dan keamanan suatu negara.

Pada era modern ini pemerintah Indonesia lebih memfokuskan pada sektor maritim sehingga hal ini memunculkan perusahaan-perusahaan yang mengembangkan bisnis di bidang pelayaran. Kegiatan pelayaran itu sendiri sangat luas. Pelayaran sendiri terbagi menjadi 2 yaitu pelayaran niaga dan pelayaran non niaga, Pelayaran niaga yaitu usaha pengangkutan barang khususnya barang dagangan dengan melalui jalur laut, baik yang dilakukan di pelabuhan dalam wilayah sebuah negara atau antar negara.

Ada berbagai sarana pengangkutan yang ada di negara kita, namun sarana pengangkutan melalui jalur laut (kapal) masih menjadi primadona bagi masyarakat Indonesia. Hal ini karena sarana pengangkutan melalui jalur tersebut merupakan sarana yang paling efisien. Selain dapat mengangkut barang dalam jumlah yang besar, kondisi geografis negara kita yang berbentuk kepulauan menjadi faktor mengapa jalur tersebut lebih diminati dimasyarakat. Disamping itu antusiasme masyarakat lebih memilih jalur ini karena harga yang ditawarkan lebih murah jika dibandingkan dengan jalur udara sehingga kebutuhan di pelabuhan meningkat. Namun dengan demikian, tidak semua perusahaan bisa mengurus semua keperluan kapalnya. Hal ini mendorong perusahaan-perusahaan pelayaran mengambil kesempatan untuk membuat jasa agen pelayaran ditiap-tiap pelabuhan yang akan disinggahi kapal.

Menurut Engkos Kosasin dan Hananto Soewedo (2006), pelayanan adalah suatu kegiatan manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak burwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksinya, mungkin dan tidak mungkin juga tidak dikaitkannya dengan produksi fisik. Sehingga dengan demikian pelaksanaan angkutan laut dapat lebih terencana dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh

bagian oprasional PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). Indikator keberhasilan sebuah perusahaan agen pada pelabuhan terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa agen (customer) tersebut.

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) adalah perusahaan pelayaran nasional yang menyediakan jasa transportasi laut, meliputi jasa angkutan penumpang, dan muatan barang antar pulau. PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dalam melaksanakan tanggung jawabnya tidak hanya terbatas melayani rute komersial, tetapi juga melayani pelayaran dengan rute pulau-pulau kecil terluar. Namun fakta dilapangan ditemukan beberapa masalah yang mana hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan sebuah Perusahaan. Berdasarkan observasi awal penulis ditemukan beberapa kendala pada proses pelayanan Pengurusan clearance in dan clearance out KM Kelimutu, dan ketidakteraturan jam kapal tiba maupun berangkat.

Disamping itu adanya masalah pada pengurusan dokumen crew list yang tidak sesuai, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses keberangkatan kapal. Dalam rangka memenuhi kegiatan usaha pelayaran di Era Modern ini, fungsi keagenan kapal di dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal sangat di perlukan. Hal tersebut bertujuan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan selama kapal berkunjung di wilayah Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 01 Tahun 2010 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance), dijelaskan bahwa clearance in dan clearance out merupakan proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar masuk maupun keluar pelabuhan. Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal, dan muatannya telah memenuhi persyaratan teknis dan administratif sesuai standar keselamatan pelayaran, keamanan, dan perlindungan lingkungan maritim.

Dokumen yang diperlukan dalam proses clearance in dan clearance out antara lain:

1. Permohonan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), yakni surat dari agen kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan untuk mendapatkan izin berlayar.
2. Surat Pernyataan Nahkoda (Master Sailing Declaration), yang memuat informasi mengenai jumlah penumpang, jabatan di atas kapal, dan peralatan kapal.

**UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN
DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN
NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG**

3. Daftar Periksa Pemenuhan Kewajiban Kapal, yaitu dokumen berisi bukti pembayaran jasa kepelabuhanan dan persetujuan dari instansi terkait.
4. Daftar Pemeriksaan Kelengkapan Kapal dan Validitas Surat dan Dokumen Kapal, yang memuat hasil pemeriksaan dokumen dan fisik kapal untuk keperluan penerbitan SPB.
5. Crew List, yaitu daftar nama anak buah kapal beserta jabatan masing-masing.
6. Daftar Penumpang Turun, yang berisi data penumpang yang turun di pelabuhan.
7. Daftar Penumpang Naik, yang berisi data penumpang yang naik ke kapal.
8. Memorandum, yaitu dokumen yang memuat semua dokumen kapal beserta masa berlakunya. Surat Persetujuan Berlayar (SPB), diterbitkan oleh KSOP dan diberikan kepada nahkoda saat kapal akan meninggalkan pelabuhan, mencantumkan identitas kapal dan tujuan pelayaran.
9. Buku Kesehatan (Health Book), yang menyatakan bahwa kapal dan awak dalam keadaan sehat dan bebas dari masalah sanitasi. Buku ini berlaku selama enam bulan sejak tanggal diterbitkan.

Pihak-pihak yang terlibat dalam proses clearance in dan clearance out meliputi:

1. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) III Tanjung Emas Semarang, yang bertugas menyediakan dan mengelola kolam pelabuhan, arus lalu lintas pelayaran, dermaga, fasilitas bongkar muat barang dan hewan, serta fasilitas naik-turun penumpang. Mereka juga menyediakan lapangan penumpukan, gudang, tempat penimbunan barang, alat bongkar muat, dan peralatan pelabuhan lainnya.

Fungsi pelabuhan secara umum mencakup empat aspek, yaitu:

- a) Gateway (pintu gerbang): sebagai jalur keluar-masuk orang dan barang dalam kegiatan perdagangan.
 - b) Link (mata rantai): penghubung dalam proses transportasi barang dari produsen ke konsumen.
 - c) Interface (tatap muka): titik perpindahan barang yang memerlukan alat-alat mekanis maupun nonmekanis.
 - d) Industry Entity (entitas industri): pelabuhan yang dikelola dengan baik dapat memunculkan sektor industri terkait, seperti perusahaan pelayaran, keagenan, pergudangan, PBM, trucking, dan lain sebagainya.
2. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki fungsi sebagai pelaksana pengawasan dan pemenuhan kelayakan kapal, sertifikasi keselamatan, pencegahan pencemaran, serta penetapan status hukum kapal. KSOP juga melakukan pemeriksaan

manajemen keselamatan kapal, pengawasan bongkar muat barang berbahaya dan limbah B3, serta pengeluaran surat izin berlayar.

3. Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) bertugas memberikan pelayanan kesehatan, memeriksa buku kesehatan kapal (Health Book), mengecek kebersihan kapal dan kru, mengawasi keluar-masuknya tumbuhan dan hewan, serta memeriksa sertifikat Free Pratique dan Port Health Clearance.
4. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang (PELNI) adalah BUMN yang bergerak di bidang transportasi laut. Peran PELNI dalam clearance kapal meliputi penyusunan jadwal pelayaran, pengelolaan administrasi kedatangan dan keberangkatan kapal, pengurusan dokumen kapal dan penumpang, serta pelayanan kepada penumpang selama proses embarkasi dan debarkasi. Cabang Semarang bertanggung jawab untuk mengatur arus kapal yang padat, terutama saat musim libur dan arus mudik, dengan tetap menjaga pelayanan prima dan ketertiban dokumen.
5. Kantor Navigasi memiliki tugas merencanakan, mengoperasikan, mengawasi, dan menyediakan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, pengamatan laut, survei hidrografi, serta pemantauan alur dan lintasan pelayaran guna menjamin keselamatan pelayaran.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pada Bab I Pasal 1 butir 36, kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

1. Kapal yang digerakkan dengan tenaga mekanik adalah kapal yang mempunyai alat penggerak, seperti:
 - a. Kapal motor
 - b. Kapal uap
 - c. Kapal tenaga matahari
 - d. Kapal tenaga nuklir
2. Kapal yang digerakkan oleh angin adalah kapal layar.
3. Kapal tunda adalah kapal yang bergerak menggunakan alat penggerak atau menarik kapal lain.
4. Kendaraan yang berdaya dukung dinamis adalah kapal yang dapat dioperasikan di atas air dengan penggerak daya dukung dinamis yang timbul karena kecepatan atau rancangan

UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG

bangunan kapal itu sendiri, seperti hidrofoil dan kapal cepat lainnya yang memiliki kriteria tertentu.

5. Kendaraan di bawah permukaan air adalah kapal yang bergerak di bawah permukaan laut.
6. Alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah adalah bangunan terapung yang tidak memiliki alat gerak sendiri dan ditempatkan di suatu lokasi perairan tertentu untuk waktu yang lama, seperti hotel terapung dan tongkang akomodasi untuk mendukung kegiatan lepas pantai.

Ditinjau dari segi niaga, jenis-jenis kapal menurut C.D. Sudjatmiko (1994:73) dibagi menjadi tiga golongan, yaitu:

- a) Kapal barang (Cargo Vessel) adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut barang sesuai dengan jenis masing-masing.
- b) Kapal barang-penumpang adalah kapal yang dibangun untuk mengangkut barang dan penumpang secara bersamaan. Umumnya digunakan untuk pelayaran antarpulau dengan jarak tempuh yang cukup jauh.
- c) Kapal penumpang (Passenger Vessel) adalah kapal yang dirancang khusus untuk mengangkut penumpang dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya, termasuk kapal penumpang yang beroperasi di Pelabuhan Juwana.

Dokumen kapal merupakan persyaratan penting yang harus dijaga dan dipelihara dengan baik. Tanpa dokumen tersebut, kapal tidak dapat melakukan pelayaran. Setiap kapal yang berlabuh atau berangkat dari pelabuhan akan menjalani pemeriksaan dokumen oleh instansi terkait.

Dokumen kapal atau ship's documents merupakan dokumen legalisasi pelayaran kapal niaga yang harus tersedia di atas kapal. Dokumen ini menyatakan bahwa kapal telah memenuhi berbagai fungsi atau persyaratan tertentu.

Menurut Arham, A. (1995:88), penanganan dokumen kapal adalah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh beberapa pihak berdasarkan data dan petunjuk untuk mengawasi serta memeriksa kelengkapan surat-surat kapal yang datang atau berangkat dari pelabuhan.

Dokumen legalisasi pelayaran kapal niaga tersebut meliputi:

1. Surat Tanda Kebangsaan (Certificate of Registry), menyatakan kebangsaan kapal dan hak mengibarkan bendera negara serta memperoleh perlindungan hukum.
2. Surat Ukur (International Tonnage Certificate), menjelaskan bobot mati kapal, bobot muatan maksimum, dan dimensi kapal.

3. Surat Laut (Seaworthy Certificate), menyatakan bahwa kapal memenuhi syarat sebagai kapal Indonesia sesuai peraturan yang berlaku.
4. Sertifikat Klasifikasi Lambung (Loadline Certificate), menyatakan kelayakan lambung kapal sesuai standar internasional.
5. Daftar Anak Buah Kapal (Crew List/Sijil), memuat nama dan jabatan awak kapal.
6. Sertifikat Klasifikasi Mesin (Certificate of Classification for Machinery), menjelaskan kondisi mesin utama dan mesin bantu kapal.
7. Dokumen Standar Pengawakan Minimum (Minimum Safe Manning Document), menyatakan standar jumlah dan kompetensi awak kapal.
8. Sertifikat Keamanan Bangunan Kapal (Ship Safety Construction Certificate), menyatakan bahwa konstruksi kapal layak untuk berlayar.
9. Sertifikat Perlengkapan Keselamatan Kapal (Safety Equipment Certificate), menyatakan bahwa perlengkapan keselamatan di kapal memenuhi ketentuan.
10. Sertifikat Keamanan Radio Kapal (Ship Safety Radio Certificate), menyatakan bahwa kapal dilengkapi dengan peralatan komunikasi radio yang sesuai.
11. Buku Kesehatan Kapal, mencatat kondisi kesehatan kapal selama berada di pelabuhan.

KM. Kelimutu merupakan kapal penumpang milik PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dengan kapasitas 1.000 penumpang. Kapal penumpang adalah kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang, biasanya dilengkapi dengan beberapa geladak dan kabin yang digunakan sebagai tempat tinggal selama pelayaran. (F.D.C. Sudjatmiko, 1981:19)

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) atau PT PELNI adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayaran niaga. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Rd. Kadiman Nomor 2 tanggal 28 April 1952, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 107 Tahun 1961.

Tujuan pendirian PT PELNI sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 adalah untuk berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional dengan mengutamakan kepentingan rakyat, kesejahteraan, dan ketenteraman kerja menuju masyarakat yang adil dan makmur secara material maupun spiritual.

Berdasarkan Pasal 6, bidang usaha PT PELNI mencakup pelayaran niaga di seluruh wilayah Republik Indonesia, serta bidang usaha lain yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan pelayaran, dengan ketentuan bahwa usaha sampingan memerlukan persetujuan Menteri.

UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang, yang merupakan salah satu cabang dari perusahaan pelayaran milik negara, PT. PELNI (Persero). Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. PELNI memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah di seluruh Indonesia, khususnya dalam bidang transportasi laut yang mencakup pengangkutan penumpang dan barang, baik di jalur utama maupun daerah 3TP (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). PT. PELNI Cabang Semarang sendiri melayani sejumlah rute pelayaran yang melibatkan kapal penumpang berskala besar, salah satunya KM. Kelimutu, yang secara rutin melakukan kegiatan bongkar muat serta naik turun penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Pelaksanaan Praktek Darat (Prada) ini merupakan bagian integral dari kegiatan akademik penulis dalam rangka mengamati, mempelajari, dan memahami secara langsung proses kerja serta dinamika operasional di lapangan. Adapun rincian pelaksanaan Praktek Darat adalah sebagai berikut:

Tempat:

PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang, berlokasi di kawasan Pelabuhan Tanjung Emas, yang menjadi pusat pengendalian operasional dan pelayanan kapal penumpang di wilayah Semarang dan sekitarnya.

Waktu:

Pelaksanaan kegiatan dimulai dari tanggal 01 Maret 2025 hingga 28 Mei 2025, dengan total durasi selama kurang lebih tiga bulan kalender.

Hari dan Jam Kerja: Kegiatan Praktek Darat dilakukan pada hari kerja aktif, yakni Senin sampai Jumat, dengan jam kerja operasional dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Pada waktu-waktu tertentu, apabila terdapat kegiatan penting di luar jam kerja, seperti kedatangan atau keberangkatan kapal, maka penulis turut serta dalam kegiatan tersebut sesuai arahan pembimbing lapangan.

Selama masa pelaksanaan praktik, penulis ditempatkan secara khusus pada Bagian Operasional. Bagian ini memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola kedatangan dan keberangkatan kapal, termasuk memastikan kelengkapan dokumen administratif seperti clearance in (persetujuan masuk pelabuhan) dan clearance out (persetujuan keluar pelabuhan). Tugas-tugas ini melibatkan komunikasi dan koordinasi dengan berbagai instansi pelabuhan, antara lain:

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), yang memiliki wewenang terhadap keselamatan pelayaran serta pengesahan keberangkatan kapal.

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), yang memeriksa aspek kesehatan dan sanitasi kapal serta kru sebelum kapal diperbolehkan bersandar atau berlayar kembali.

PT. Pelindo (Persero) sebagai operator pelabuhan dan penyedia fasilitas tambat serta bongkar muat kapal.

Selama menjalankan tugas di lingkungan kerja tersebut, penulis dituntut untuk memiliki sikap profesional, memahami dan menaati seluruh peraturan perusahaan, tata tertib pelabuhan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penulis juga harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap budaya kerja di lingkungan PT. PELNI Cabang Semarang, baik dalam hal komunikasi antarpegawai, pelaporan kegiatan, maupun keterlibatan langsung dalam pelayanan kapal.

Kegiatan Praktek Darat ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman penulis mengenai proses keagenan kapal dari hulu ke hilir, mulai dari pemeriksaan dokumen kapal, koordinasi dengan instansi teknis, pemantauan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, hingga penyusunan laporan kegiatan operasional.

Pengalaman tersebut juga memperkaya wawasan penulis dalam memahami berbagai tantangan yang dihadapi oleh instansi pelayaran dalam menjalankan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai ketentuan regulasi pelayaran nasional.

Melalui pengamatan langsung ini, penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan praktis, namun juga mampu mengidentifikasi kendala-kendala nyata yang terjadi dalam pengurusan clearance in dan clearance out kapal penumpang, serta mencatat potensi perbaikan dan inovasi pelayanan yang dapat dikembangkan ke depannya.

Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dalam menyusun makalah ini, penulis menggunakan dua jenis metode pengumpulan data, yaitu metode observasi dan metode studi kepustakaan (library research). Kedua metode ini saling melengkapi guna mendapatkan informasi faktual serta dasar teoritis yang mendukung kajian dalam penelitian.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai upaya peningkatan pelayanan dalam

UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG

pengurusan clearance in dan clearance out kapal KM. Kelimutu oleh PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara runtut, logis, dan berdasarkan fakta yang diperoleh. Melalui pendekatan ini, penulis dapat menarik kesimpulan yang mendalam dan menyeluruh mengenai kinerja pelayanan clearance kapal dan memberikan rekomendasi yang tepat berdasarkan hasil temuan yang objektif dan valid.

Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi peningkatan mutu pelayanan jasa pelabuhan serta menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang berjudul “Upaya Meningkatkan Pelayanan dalam Pengurusan Clearance In dan Clearance Out Kapal KM. Kelimutu oleh PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Semarang” ini bertujuan untuk mengkaji dan memahami secara mendalam bagaimana proses pelayanan clearance dilakukan, apa saja kendala yang dihadapi, serta langkah-langkah apa saja yang telah dan dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil observasi, wawancara langsung dengan pihak terkait, serta dokumentasi dan kajian literatur, maka dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

Tugas dan Tanggung Jawab PT. PELNI Cabang Semarang dalam Proses Clearance

PT. PELNI (Persero) Cabang Semarang memegang tanggung jawab penting dalam proses Clearance In dan Clearance Out kapal penumpang nasional KM Kelimutu. Peran tersebut meliputi penyusunan dan pengajuan dokumen pelayaran, koordinasi dengan instansi pelabuhan seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Karantina Kesehatan Pelabuhan (KKP), Imigrasi, Bea Cukai, serta Pelindo sebagai operator pelabuhan

Selain itu, PELNI juga bertugas menginput data kapal melalui sistem Inaportnet sebagai bagian dari prosedur digitalisasi pelayanan pelabuhan. Tugas tersebut dilaksanakan secara terjadwal dan menuntut ketelitian, kecepatan, serta sinergi dengan pihak internal dan eksternal. Keberhasilan dalam mengurus clearance tidak hanya menentukan izin sandar dan berlayarnya kapal, tetapi juga memengaruhi keseluruhan proses pelayanan terhadap penumpang, pengelolaan waktu kapal, serta kepatuhan terhadap regulasi pemerintah.

Kendala yang Dihadapi dalam Proses Clearance

Dalam pelaksanaan di lapangan, ditemukan sejumlah kendala yang masih menjadi hambatan bagi optimalisasi pelayanan clearance. Beberapa kendala tersebut antara lain: Masih adanya proses manual dalam pengumpulan dan pengarsipan dokumen tertentu, yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan rentan terhadap kesalahan.

Koordinasi antarinstansi yang belum berjalan maksimal, terutama dalam situasi yang memerlukan penyesuaian jadwal secara mendadak atau ketika terjadi keterlambatan kapal.

Sumber daya manusia (SDM) yang terbatas, baik dari segi jumlah maupun kompetensinya, khususnya dalam hal penguasaan sistem digital pelabuhan. Kondisi eksternal seperti cuaca buruk, gangguan teknis kapal, dan keterlambatan dokumen dari pelabuhan sebelumnya, yang berdampak langsung pada kelancaran proses clearance. Tingkat birokrasi yang masih tinggi, terutama ketika diperlukan penyesuaian atau perbaikan dokumen secara cepat. Kendala-kendala ini pada akhirnya menimbulkan efek domino yang memengaruhi waktu keberangkatan kapal, tingkat kepuasan penumpang, serta efisiensi kerja dari seluruh rantai logistik dan pelayanan pelabuhan.

Upaya Peningkatan Pelayanan yang Dilakukan oleh PT. PELNI

Dalam menghadapi tantangan di atas, PT. PELNI Cabang Semarang telah mengimplementasikan berbagai bentuk upaya peningkatan pelayanan, antara lain: Optimalisasi penggunaan sistem Inaportnet, termasuk pelatihan internal kepada petugas untuk memahami alur kerja sistem serta pemanfaatan fitur pelaporan berbasis digital. Peningkatan kualitas dan kompetensi SDM melalui pelatihan dan bimbingan teknis yang difasilitasi oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut serta pihak pelabuhan.

Perbaikan komunikasi dan koordinasi dengan instansi terkait, seperti mengadakan forum koordinasi rutin dan pemutakhiran SOP antarinstansi.

Penerapan survei kepuasan pengguna jasa, baik dari penumpang maupun kru kapal, sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan.

Dari keseluruhan langkah tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT. PELNI secara aktif dan progresif berusaha menyesuaikan diri dengan tantangan pelayanan publik yang semakin dinamis dan menuntut efisiensi tinggi. Meskipun masih terdapat kekurangan, arah perbaikan telah berjalan ke jalur yang positif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai hasil dari temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran strategis yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. PELNI Cabang

23 | Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi – Vol. 6 No.2 Tahun 2026

UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CLEARANCE IN DAN CLEARANCE OUT KAPAL KM. KELIMUTU OLEH PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SEMARANG

Semarang maupun instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pengurusan Clearance In dan Clearance Out kapal KM Kelimutu:

Peningkatan dan Pemerataan Kompetensi SDM

Pelatihan teknis dan pengembangan kompetensi SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan dan merata kepada seluruh personel, khususnya dalam bidang digitalisasi layanan pelabuhan dan regulasi maritim terkini. Petugas yang terlatih akan mampu mengatasi kendala operasional dengan lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan.

Digitalisasi Layanan Secara Menyeluruh

Prosedur administrasi yang masih dilakukan secara manual sebaiknya segera beralih sepenuhnya ke sistem digital yang terintegrasi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mempermudah pengawasan, audit, dan koordinasi antarlembaga. Selain itu, penggunaan teknologi seperti dashboard pemantauan clearance secara real-time dapat mempercepat pengambilan keputusan operasional.

Sinergi Lintas Instansi yang Lebih Solid

Keterlibatan berbagai instansi dalam proses clearance harus diikuti dengan kerja sama yang saling mendukung, bukan saling menunggu. Disarankan adanya pembuatan One-Stop Service Desk khusus untuk pengurusan clearance kapal penumpang, sehingga seluruh proses dapat dilakukan dalam satu waktu dan satu tempat.

Evaluasi Pelayanan Secara Berkala dan Transparan

PT. PELNI dan KSOP dapat menyusun indikator pelayanan berbasis waktu penyelesaian dokumen, kecepatan koordinasi, dan kepuasan pengguna. Hasil evaluasi bisa dipublikasikan dalam laporan triwulan atau tahunan untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Peningkatan Literasi Pengguna Jasa

Penumpang dan kru kapal juga perlu mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur clearance, misalnya melalui leaflet, banner, atau media sosial resmi. Edukasi yang baik akan membantu proses berlangsung lebih lancar karena semua pihak tahu apa yang perlu disiapkan dan diantisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Tim penyusun,
Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, Balai Pustaka, 1990:465
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1961). Peraturan Pemerintah Nomor 107 tahun
1961 tentang endirian Perusahaan Negara Pelayaran Nasional Indonesia. Jakarta.

- Poerwadarminta, W.J.S, 2006. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional. Edisi Ke Tiga. Jakarta : Balai Pustaka.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2010). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 01 Tahun 2010 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance). Jakarta
- Departemen Pendidikan Nasion 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta Balai Pustaka
- Gudo Ari Anggoro, F. Borgias 2015 Teknis Operasional Keagenan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Tanker leh PT. Pertamina Trans Kontinental Cabang Cilacap di Pelabuhan Khusus P. Pertamina RL. IV Cilacap. Cilacap
- Jalean Agustinus. 2017 Peranan Keagenan Dalam Memingkatkan Pelayanan. Kedatangan Dan Keberangkatan Kupal KM. Tidar Pada Kantor Umn Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Dobo. Cilacap
- Moenir, H.S.A. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta. Bumi Aksara
- Mardalis, Drs. 2003. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta Bumi Aksara
- Nahak, Remigius Gregorius. 2017. Peranan Keagenan Kapal Dalam Pengurusan Dokumen Clearance In Dur Clearance Out Pada PT. Pelayaran Nusional Indonesia (Persero) Cabung Manokwari. Cilacap
- Naz 2013. Kepustakaan / Literatur Memperolch Data Penelitian. Jakarta: Chalia Indonesia
- R2 Suwono. 2005 Shipping. Jakarta. Penerbit PPM
- Secavan Zai, Darman 2016 Peran Keagenan dalam Meningkatkan Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal MV. Andhika Kalyani pada PT Pelajarar Bahtera Adhiguna Cabung Cilacap, Cilacap
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarno 2009. Manajemen Perusahaan Pelayaran Semarang BP Undip
- Salim, Peter. (1990). Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Jakarta: Modern English Press
- Suyono R.P, (2003) Shipping: Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut, PPM; Jakarta.
- Arham, A. (1995). Prosedur Penanganan Dokumen Kapal. mpusline21.blogspot