

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN
*SEAFARERS IDENTITY DOCUMENT (SID)***

**PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK**



DARMA AULIA RAHMAN
NIT 09.21.016.1.04

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN

**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN
*SEAFARERS IDENTITY DOCUMENT (SID)***

**PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK**



DARMA AULIA RAHMAN
NIT 09.21.016.1.04

disusun sebagai salah satu syarat
menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darma Aulia Rahman
Nomor Induk Taruna : 0921035104
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SEAFARERS IDENTITY DOCUMNET (SID) PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KSANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.



**PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL
TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Pelayanan Penerbitan *Seafarers Identity Document* (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Nama Taruna : Darma Aulia Rahman

NIT : 0921016104

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 28 NOVEMBER 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Dian Junita Arysusanty, S.Si.T., M.M.

Penata Muda Tk. I (III/d)

NIP. 19760629 201012 2 001

Pembimbing II

Femmy Asciana, S.H., M.H.

Penata (III/c)

NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19840623 201012 1 005

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Pelayanan Penerbitan Seafarers Identity Document (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Nama Taruna : Darma Aulia Rahman

NIT : 0921016104

Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

SURABAYA, 5 MEI 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



Dian Junita Arysusanty, S.Si.T., M.M.

Penata Muda Tk. I (III/d)

NIP. 19760629 201012 2 001

Pembimbing II



Femmy Asdiana, S.H., M.H.

Penata (III/d)

NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,

Ketua Program-Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M. M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19840623 201012 1 005

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL
KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN *SEAFARERS IDENTITY*
DOCUMENT (SID) PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK

Disusun dan Diajukan Oleh:

DARMA AULIA RAHMAN
NIT. 09.21.016.1.04
Ahli Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Seminar Proposal
Pada tanggal 10Desember 2024

Menyetujui,

Pengaji I



Rizqi Aini R, S.S.T.Pel., M.M.Tr.
Penata (III/c)
NIP. 19890406 201902 2 002

Pengaji II



Dian Junita Arysusanty, S.Si.T., M.M.
Penata Muda Tk. I (III/d)
NIP. 19760629 201012 2 001

Pengaji III



Femmy Ardiana, S.H., M.H.
Penata (III/c)
NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840623 201012 1 005

LEMBAR PENGESAHAN HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SEAFARERS IDENTITY
DOCUMENT (SID) PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PERAK

Disusun dan Diajukan Oleh:

DARMA AULIA RAHMAN

NIT. 09.21.016.1.04

Ahli Transportasi Laut Tingkat IV

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal, 8 Mei 2025

Menyetujui,

Pengaji I

Pengaji II

Pengaji III

Rizqi Aini R, S.S.T.Pel., M.M.Tr. Dian Junita Arysusanty, S.Si.T., M.M. Femmy Ardiana, S.H., M.H.
Penata (III/c) Penata Muda Tk. I (III/d) Penata (III/c)
NIP. 19890406 201902 2 002 NIP. 19760629 201012 2 001 NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.

Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

DARMA AULIA RAHMAN, "Analisis Pelayanan Penerbitan *Seafarers Identity Document* (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak" Dibimbing oleh Ibu Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M. dan Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H.

Penelitian ini membahas Analisisi Pelayanan Penerbitan *Seafarers Identity Document* (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap di Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. SID merupakan dokumen identitas resmi bagi pelaut yang bekerja di kapal berbendera asing dan berfungsi untuk menjamin akses serta perlindungan hukum bagi meraka. Layanan penerbitan SID dilakukan secara *online* melalui website e-SID yang di rancang untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan bagi pelaut.

Untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang melibatkan pengguna layanan dan kemudian dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles*, *Empathy*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Reliability*. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 76,32% yang tergolong dalam kategori baik. Dimensi *Empathy* memperoleh nilai tertinggi (80%), disusul *Assurance* (76,83%), *Responsiveness* (75,75%), *Reliability* (75%), dan *Tangibles* (73,12%). Beberapa aspek yang memerlukan peningkatan meliputi ketersediaan informasi, sikap ramah petugas, efisiensi waktu, serta penerapan SOP yang konsisten

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, peneliti merekomendasikan pengembangan fitur pelacakan status permohonan secara real-time, sosialisasi prosedur online melalui media edukatif, pelatihan berkala bagi petugas, serta perbaikan infrastruktur teknologi informasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan layanan penerbitan SID menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pelaut.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Seafarers Identity Documnet (SID), KSOP Utama Tanjung Perak, e-SID, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

DARMA AULIA RAHMAN, " *Analysis of Seafarers Identity Document (SID) Issuance Services at the One-Stop Service Canter in the Main Office of the Harbor Master and Port Authority of Tanjung Perak*" Supervised by Ms. Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M. and Ms. Femmy Asdiana, S.H., M.H.

This research discusses the Analysis of Seafarers Identity Document (SID) Issuance Services at the One-Stop Service Canter at the Tanjung Perak Main Port Authority Office. SID is an official identity document for seafarers who work on foreign-flagged vessels and serves to ensure access and legal protection for them. SID issuance services are carried out online through the e-SID website which is designed to increase efficiency and ease of service for seafarers.

To evaluate the quality of these services, this research uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires involving service users and then analysed based on five dimensions of service quality: Tangibles, Empathy, Assurance, Responsiveness, and Reliability. The results show that the SID issuance service at KSOP Utama Tanjung Perak with an average satisfaction score of 76.32% is classified as good. The Empathy dimension obtained the highest score (80%), followed by Assurance (76.83%), Responsiveness (75.75%), Reliability (75%), and Tangibles (73.12%). Some aspects that require improvement include information availability, friendly attitude of officers, time efficiency, and consistent application of SOPs

As an effort to improve service quality, researchers recommend developing a real-time application status tracking feature, socializing online procedures through educational media, periodic training for officers, and improving information technology infrastructure. With these steps, it is expected that SID issuance services will become more efficient, transparent, and responsive to seafarers' needs.

Keywords : Public service, Seafarers Identity Document (SID), KSOP Utama Tanjung Perak, e-SID, service quality.

KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menulis karya ini dengan menyelesaikan tepat waktu. Dan tidak lupa juga, sholawat dan serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan ini sebagai bagian dari syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Karya Ilmiah Terapan yang berjudul "**Analisisi Pelayanan Penerbitan Seafarers Identity Document (SID) Pada Pusat Pelayanan Satu Atap Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak**" ini merupakan hasil dari kerja keras, dedikasi, serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam setiap tahap penyusunannya. Sehingga Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan antar lain kepada:

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya.
2. Bapak Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M, selaku Ketua program studi sarjana terapan transportasi laut Politeknik Pelayaran Surabaya.
3. Dosen Pembimbing I, Ibu Dian Junita Arisusanty, S.S.IT., M.M. yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga karya ilmiah terapan ini dapat terselesaikan.
4. Dosen Pembimbing II, Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H. yang telah memberi arahan serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan ini dengan lancar.
5. Dosen Penguji Ibu Rizqi Aini Rakhman. S.S.T.Pel, M.M.Tr. yang telah membimbing sehingga karya ilmiah terapan ini dapat diselesaikan.
6. Kantor KSOP Utama Tanjung Perak yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan membantu selama proses penelitian berlangsung.
7. Yang tercinta kedua Orang tua Ayahanda Mohammad Saprin dan Ibunda Idayati yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan mebesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang. Terimakasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan apapun selamanya.
8. Kakak saya Tita Amalia Pratiwi dan Sonya Kirana Pratiwi terimakasih karena selalu memberikan support yang tiada hentinya baik secara materi maupun non materi, yang selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang dijalani.
9. Keponakan – keponakan tercinta Azka Yusufa Airlangga, Firza Altahfiansah Fidaus dan Frizka Almahyra Zanitha Firdaus terimakasih atas kelucuan keluacuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis

senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

10. Rekan rekan seperjuangan Angkatan XII Poiteknik Pelayaran Surabaya yang memberikan dukungan dan bantuan selama menjalani pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf atas kekurangannya.

Surabaya, 8 Mei 2025

DARMA AULIA RAHMAN
NIT. 0921016104

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR.....	iv
PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL	v
PENGESAHAN SEMINAR HASIL	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRCT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Review Penelitian Sebelumnya	9
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN25
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Skala	26
D. Populasi Dan Sampel	28
E. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA81
LAMPIRAN83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pembuat SID	4
Gambar 2.1 Menu <i>Log In</i> Pemohon	20
Gambar 2.2 Alur Permohonan SID	21
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	24
Gambar 3.1 Lokasi KSOP Utama Tanjung Perak	26
Gambar 4.1 Kantor KSOP Utama Tanjung Perak	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KSOP Utama Tanjung Perak	39
Gambar 4.3 Hasil Olah Statistik Dimensi <i>Tangibles</i>	46
Gambar 4.4 Hasil Olah Statistik Dimensi <i>Empathy</i>	47
Gambar 4.5 Hasil Olah Statistik Dimensi <i>Responsivness</i>	48
Gambar 4.6 Hasil Olah Statistik Dimensi <i>Reliability</i>	49
Gamabr 4.7 Grafik Hasil Presentase Variabel Pelayanan SID	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelaut Keseluruhan	1
Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	27
Tabel 3.2 Skor Jawaban	28
Tabel 3.3 Penilaian Interval Kelas Rata Rata	35
Tabel 3.4 Skor Penilaian Interval	36
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	42
Tabel 4.3 Variabel Penelitian	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6 Dimensi <i>Tangibels</i> (Fasilitas Ruang Tunggu)	51
Tabel 4.7 Dimensi <i>Tangibels</i> (Penampilan Petugas)	51
Tabel 4.8 Dimensi <i>Tangibels</i> (Ketersediaan Sarana Informasi)	52
Tabel 4.9 Dimensi <i>Tangibels</i> (Kejelasan Informasi Prosedur Penerbitan)	53
Tabel 4.10 Dimensi <i>Empathy</i> (Kesediaan Petugas Mendengarkan Keluhan)	53
Tabel 4.11 Dimensi <i>Empathy</i> (Respon Petugas Terhadap Keluhan Pelanggan) ..	54
Tabel 4.12 Dimensi <i>Empathy</i> (Pemahaman Petugas terhadap Kebutuhan Pelanggan)	55
Tabel 4.13 Dimensi <i>Empathy</i> (Kesesuaian Pelayanan dengan Kebutuhan Pelanggan)	56
Tabel 4.14 Dimensi <i>Empathy</i> (Keramahan Petugas dalam Layanan)	56
Tabel 4.15 Dimensi <i>Assurance</i> (Pengetahuan Petugas tentang Prosedur)	57
Tabel 4.16 Dimensi <i>Assurance</i> (Kejelasan Penjelasan Petugas)	58
Tabel 4.17 Dimensi <i>Assurance</i> (Kepercayaan terhadap Pelayanan)	58
Tabel 4.18 Dimensi <i>Assurance</i> (Ketepatan dan Kepercayaan Informasi dari Petugas)	59
Tabel 4.19 Dimensi <i>Assurance</i> (Kepercayaan terhadap Kemampuan Petugas) ...	60
Tabel 4.20 Dimensi <i>Assurance</i> (Keterampilan Petugas dalam Layanan)	61
Tabel 4.21 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kecepatan Pelayanan Penerbitan).....	61
Tabel 4.22 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kesesuaian Waktu Penerbitan)	62
Tabel 4.23 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kejelasan Informasi Penerbitan).....	63
Tabel 4.24 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Pemberian Informasi Keterlambatan)	63
Tabel 4.25 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kecepatan dan Tanggapan Petugas)	64
Tabel 4.26 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kecepatan Penanganan Keluhan)	65
Tabel 4.27 Dimensi <i>Reliability</i> (Kepatuhan Proses Penerbitan terhadap SOP) ...	66
Tabel 4.28 Dimensi <i>Reliability</i> (Konsistensi Layanan yang Diterima)	66
Tabel 4.29 Dimensi <i>Reliability</i> (Waktu Penerbitan Sesuai Prosedur)	67
Tabel 4.30 Dimensi <i>Reliability</i> (Penilaian Ketepatan Waktu Penerbitan)	68

Tabel 4.31 Rekapitulasi Jawaban Responden	68
Tabel 4.32 Kriteria Penilaian	71
Tabel 4.33 Presentase Skor Jawaban	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden	83
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 6 Dokumentasi	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor maritim merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung perekonomian global termasuk negara kepulauan Indonesia. Sehingga banyak tenaga kerja Indonesia yang bekerja dalam sektor maritim. Penting bagi pemerintah Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada para pelaut tersebut. Dalam pelaksanaannya para pelaut dihadapkan terhadap resiko persaingan dengan pelaut asing dari berbagai dunia sehingga dapat membuat mobilitas dan ancaman keamanan terhadap keselamatan pelaut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelaut Keseluruhan

Sumber: <https://pelaut.dephub.go.id/>

Tahun	Jumlah	Laki Laki	Perempuan
2020	1.170.618	1.146.678	23.940
2021	1.210.210	1.184.844	25.366
2023	1.369.693	1.359.606	37.086
2024	1.530.837	1.282.340	46.497

Pada tabel 1.1 data jumlah pelaut keseluruhan, yang mana pada tabel tersebut menunjukkan jumlah pelaut dari tahun 2020 hingga 2024 berdasarkan kategori jenis kelaminnya. Jumlah pelaut terus meningkat mulai 1.170.618 pada tahun 2020 menjadi 1.530.837 pada tahun 2024, dengan dominasi pelaut laki laki dan kenaikan signifikan pada jumlah pelaut perempuan. Seiring dengan pertumbuhan ini, penting untuk memastikan adanya perlindungan dan kemudahan bagi para pelaut menjalankan profesinya dalam sektor maritim.

Dalam melindungi tenaga kerja pelaut, khususnya pelaut Indonesia yang bekerja pada kapal berbendera asing yang beroperasi di luar negeri, maka

pelaut Indonesia harus memiliki suatu kartu identitas pelaut sesuai dengan standar internasional yaitu *Seafarers Identity Documents* yang disingkat dengan SID. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumen identitas pelaut namun juga sebagai dokumen yang memungkinkan pelaut mengakses di pelabuhan internasional dan menjamin hak-hak mereka sebagai pekerja maritim. Apabila terdapat pelaut yang tidak memiliki dokumen SID maka pelaut tersebut tidak mendapatkan izin untuk turun ke darat.

Konvensi *International Labour Organization* yang disebut dengan ILO No. 185 tentang Perubahan Konvensi Dokumen Identitas Pelaut, 1958 adalah instrument internasional yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan mempermudah pelaut dalam menjalankan profesinya dengan menggunakan identitas diri yang sesuai standar global. *Seafarers Identity Document* merupakan dokumen identitas pelaut yang mengadopsi standar teknologi berbasis sidik jari biometrik ILO SID 002, dengan template barcode 417. Standar ini di setujui oleh ILO pada 19 Juni 2003 di Jenewa Swiss dan mulai berlaku tingkat internasional sejak 9 Februari 2005. Berdasarkan ketentuan konvensi ini, setiap negara anggota ILO diwajibkan untuk menerbitkan dokumen identitas pelaut bagi warga negaranya yang berprofesi sebagai pelaut dan mengajukan permohonan SID sesuai dengan peraturan yang di tetapkan dalam konvensi (Barus, 2024).

Indonesia sebagai anggota ILO, telah meratifikasi sejumlah konvensi ILO untuk menerapkan standar internasional dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja nasional. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2008 pasal 1 tentang mengesahkan ILO *Convention*

No. 185 concerning Revising Seafarers' Identity Documents Convention, 1958

(Konvensi ILO No. 185 mengenai Konvensi Perubahan Dokumen Identitas Pelaut, 1958) yang salinan naskah aslinya dalam bahasa Inggris dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlampir dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Undang-Undang ini.

Sesuai dengan Surat Edaran Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor: SE-DK 7 Tahun 2023 Tentang Layanan Penerbitan Kartu Identitas Pelaut (*Seafarers Identity Document*). Pendaftaran layanan penerbitan kartu identitas pelaut dilakukan secara online malalui website <https://e-sid.dephub.go.id/> dan lokasi penerbitan SID sendiri bertempat di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, dan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

Pelayanan penerbitan SID pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Perak melalui Pusat Pelayanan Satu Atap yang disebut dengan PPSA yang bertujuan untuk mempercepat sebuah layanan dengan cara memberi kemudahan sehingga lebih efektif dalam sebuah pelayanan bagi pengguna jasa perkapan dan kepelautan dengan mengedepankan pelayanan terbaik, nyaman dan terintegrasi dalam satu wadah layanan. Adapun penerapan pada pelayanan penerbitan SID pada PPSA di KSOP Utama Tanjung Perak telah dilaksanakan sejak bulan Juli tahun 2023.



Gambar 1.1 Jumlah Pembuat SID Tahun 2024

Sumber: KSOP Utama Tanjung Perak

Pada gambar 1. 1 menjelaskan jumlah pembuat SID di kantor KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya Tahun 2024. yang mana jumlah pemohon berada di angka rendah pada bulan Januari sampai Mei lalu terdapat lonjakan yang signifikan di bulan Juni. Meski menurun, angka permohonan tetap stabil hingga Oktober sebelum kembali turun di bulan November sampai Desember. Peningkatan ini mencerminkan tingginya permintaan dan kebutuhan perbaikan layanan, sekaligus menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan mulai berjalan efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan pelaut.

Pada penelitian (Midyasari, 2024) menejelaskan masih belum maksimal waktu pelayanan penerbitan SID yang tidak sesuai dengan aturan dan aplikasi sering mengalami jaringan internet yang kurang bagus serta terjadi pemalsuan dokumen yaitu masa layar dan sertifikat. Sehingga mengusulkan perlu adanya *maintenance* jaringan dan *update* aplikasi serta jika terjadi pemalsuan data atau dokumen maka tim SID segera melaporkan ke bagian yang berwewenang.

Pada penemuan peneliti penerapan pada sistem pelayanan penerbitan SID tidak lepas berbagai tantangan seperti ketergantungan pada infrastruktur

teknologi dan kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Selain itu terdapat beberapa faktor seperti masalah jaringan, keterampilan digital yang bervariasi di antara pelaut, ketidaksesuaian berkas yang di bawa pada saat verifikasi berkas. Namun, disisi lain terdapat kendala yang dapat menghambat kelancaran operasional seperti gagal cetak pada kartu yang disebabkan pada mesin cetak dan gagalnya proses register pada kartu yang menyebabkan tidak terbacanya kartu tersebut. Sehingga pada tantangan tersebut mempengaruhi efektivitas pada layanan dalam pemrosesan penerbitan SID.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang baik mencakup efisiensi waktu, kejelasan prosedur, responsivitas petugas, dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Apabila aspek tersebut tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna jasa terhadap pelayanan. Sebaliknya jika pengguna jasa merasa puas cenderung memberikan penilaian yang positif dan bersedia menggunakan layanan kembali dimasa yang akan datang. Melalui analisis terhadap pelayanan penerbitan SID di PPSA di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak bertujuan menganalisis kualitas pelayanan serta mengidentifikasi upaya perbaikan yang dapat dilakukan dalam pelayanan penerbitan SID. Analisis ini diharapkan dapat membuat layanan yang lebih efektif, responsive dan memuaskan serta dapat mengatasi kendala dalam mempercepat proses penerbitan, mengurangi kesalahan administratif dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN SEAFARERS IDENTITY DOCUMENT (SID) PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan *Seafarers Identity Document* (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap Di KSOP Utama Tanjung Perak?
2. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan penerbitan *Seafarers Identity Document* (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap Di KSOP Utama Tanjung Perak?

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan judul yang dipilih dimana ruang lingkupnya dan mengingat cukup luasnya masalah ini, maka penulis berfokus pada pelayanan penerbitan *seafarer identity document* yang di lakukan di pusat pelayanan satu atap di KSOP Utama Tanjung Perak.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kualitas pada pelayanan penerbitan *Seafarers Identity Document* pada Pusat Pelayanan Satu Atap di KSOP Utama Tanjung Perak.
2. Menganalisis upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan penerbitan *Seafarers Identity Document* pada Pusat Pelayanan Satu Atap di KSOP Utama Tanjung Perak.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan literatur mengenai pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan dokumen pelaut seperti *Seafarers Identity Document*.
 - b. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang pelayanan publik, khususnya dalam sektor pelayanan kepelautan..
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi Instansi
Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan penerbitan SID yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
 - b. Bagi Pengguna Layanan
Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna layanan untuk memahami persyaratan dan proses yang diperlukan dalam penerbitan SID.

c. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan penelitian ini memberikan referensi bagi penelitian serupa di masa depan terkait pelayanan publik khususnya dalam sektor maritim.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Salah satu langkah penting dalam memahami metodologi, hasil, dan kerangka kerja penelitian sebelumnya maka perlu melakukan analisis penelitian terdahulu. Analisis ini diberikan untuk memberikan wawasan yang berharga tentang konteks penelitian, mendukung identifikasi celah pengetahuan, dan memperkuat landasan teoritis untuk penelitian yang sedang dilakukan.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

Sumber : <https://tinyurl.com/2tdnj6bz>
<http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6438>
<http://repository.pip-semarang.ac.id/id/eprint/5768>
<http://repository.pip-semarang.ac.id/id/eprint/5768>

Penelitian I	
Judul Penelitian	Upaya Meningkatkan Perlindungan dan Kesejahteraan Pelaut Indonesia Melalui <i>The Seafarers Identity Document (SID)</i> As Amended Yang Terintegrasi Sistem Informasi Keimigrasian, Kependudukan Catatan Sipil dan Portal Peduli WNI serta Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
Nama	Akmad Yani Ridzani
Tahun Penelitian	2021
Metode Penelitian	Kualitatif
Hasil Penelitian	Masih belum terimplementasi dengan baik dan tersosialisasi dengan jelas dan rinci kepada pelaut akan manfaat <i>Seafarers Identity Document (SID)</i> menggambarkan pentingnya perlindungan dan kesejahteraan pelaut. Sehingga peneliti mengusulkan perlu adanya sosialisasi mengenai pentingnya SID sebagai salah satu dokumen pelaut yang dapat digunakan sebagai identitas yang diakui secara internasional yang dapat melindungi hak-hak pelaut.

Perbedaan Penelitian	Penelitian sebelumnya kartu SID sebagai wujud perlindungan hukum pelaut Indonesia dan bukti kepatuhan terhadap hukum, sedangkan penelitian ini adalah berfokus pada pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak.
Penelitian II	
Judul Penelitian	Sistem Pengajuan Penerbitan <i>Seafarers Identity Document</i> (SID) pada Direktorat Perkapalan dan Kepelautan
Nama	Hafizh Annas, Dafid Ginting
Tahun Penelitian	2023
Metode Penelitian	Kualitatif penelitian lapangan (<i>field research</i>) dan metode penelitian perpustakaan (<i>library research</i>)
Hasil Penelitian	Belum terlaksana secara efisien yang disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang tersedia hingga tidak dapat mengimbangi lonjakan dari pemohon penerbitan SID pada Direktorat Perkapalan dan Kepelautan.
Perbedaan Penelitian	Penelitian sebelumnya menjelaskan keterbatasan fasilitas dalam proses penerbitan SID di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan sedangkan penelitian ini mengevaluasi pelayanan penerbitan SID terhadap kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Perak.
Penelitian III	
Judul Penelitian	Analisis Keterlambatan Penerbitan <i>Seafarers Identity Document</i> (SID) pada Pusat Terpadu Satu Atap di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan
Nama	Nur Fitri Midyasari
Tahun Penelitian	2024
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
Hasil Penelitian	Belum maksimal waktu penerbitan yang tidak sesuai dengan aturan dan aplikasi sering mengalami jaringan internet yang kurang bagus dan terjadinya pemalsuan masa layar serta sertifikat. Sehingga peneliti mengusulkan perlu dilakukan maintenance jaringan dan update aplikasi dan jika terjadi pemalsuan data maka tim SID segera melaporkan ke bagian yang berwewenang.
Perbedaan Penelitian	Titik lokasinya berbeda pada penelitian sebelumnya di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan dan penelitian ini di KSOP Utama Tanjung Perak dan metode yang

	digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
Penelitian IV	
Judul Penelitian	Optimalisasi Penerapan Sistem Pendaftaran <i>Seafarers Identity Document (SID) Online</i> terhadap Kru yang akan <i>ON Board</i> di PT Aweidhia Crew Management.
Nama	Putri Karnia Barus
Tahun Penelitian	2024
Metode Penelitian	Kualitatif
Hasil Penelitian	Masih banyak masalah yang timbul karena jadwal SID yang tidak bisa di pastikan sehingga banyak crew kapal PT. Aweidhia kesulitan pembuatan karena jadwal yang tabrakan dengan keberangkatan, kurangnya persyaratan yang dibutuhkan, SDM yang kurang dalam pengurusan dan keterbatasan jadwal pengambilan foto dan mesin cetak pada instansi pemerintah
Perbedaan Penelitian	Pada penelitian sebelumnya lebih fokus berupa pendaftaran SID oleh PT. Aweidhia. Sedangkan penelitian fokus pada layanan pembuatan SID di KSOP Utama Tanjung Perak.

Berdasarkan ke empat penelitian sebelumnya menjelaskan terkait penerbitan dan manfaat SID yaitu sebagai perlindungan hukum pelaut serta efisiensi sistem penerbitan SID hingga kendala teknis dan operasional. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi dalam pelayanan penerbitan SID masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perbaikan baik dari segi fasilitas, kurangnya sosialisasi dan kendala teknis dan efisien waktu pelayanan. Oleh karena itu, pada penelitian saya lebih memfokuskan pada analisis pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak untuk mengevaluasi efektivitas layanan serta mengidentifikasi hambatan dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

B. Landasan Teori

1. Pengertian Analisis Pelayanan Penerbitan SID

Menurut Sugiono (2019) analisis merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, analisis adalah proses memilah, mengurai, dan membedakan sesuatu untuk digolongkan menurut kriteria tertentu sehingga dapat menghubungkan bagian-bagiannya menjadi satu kesatuan yang utuh. Dengan kata lain, analisis dimulai dengan mencari data sampai dengan membuat kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat dipahami secara mudah baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

Analisis adalah proses memecah situasi atau masalah menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk memahami dan mengevaluasi informasi secara menyeluruh. Proses ini juga melibatkan pemahaman bagaimana bagian-bagian tersebut berhubungan satu sama lain dan bagaimana mereka berfungsi dalam konteks keseluruhan. Akibatnya, analisis menjadi alat penting untuk evaluasi sistematis dan terstruktur dari kompleksitas. Sehingga dalam konteks analisis pelayanan penerbitan SID merupakan sebuah proses yang memberikan kerangka untuk menilai

dalam sistem pelayanan penerbitan SID sehingga mengetahui berbagai aspek yang dapat diidentifikasi, dipahami dan ditingkatkan.

2. Pelayanan Publik

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah memberikan pelayanan publik. Diharapkan bahwa pemerintah dapat menyediakan barang dan jasa secara ekonomis, efisien, dan akuntabel bagi seluruh rakyatnya. Birokrasi publik harus berubah untuk mengoptimalkan peran dan fungsinya dalam memberikan layanan seiring dengan meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dapat didefinisikan sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap layanan harus dilakukan semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa masyarakat puas dengan layanan tersebut.

Menurut Keban (2001) dalam penelitian Bisri & Asmoro (2019), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang

sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip public administration, yaitu mengutamakan kepentingan publik.

Konsep pelayanan publik hampir sama dengan prinsip administrasi publik, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik lebih berfokus pada cara elemen administrasi publik seperti pembuatan *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dapat dimaksimalkan dan digunakan secara efisien. Karena pemerintah adalah pihak penyedia yang diberi tugas untuk menyediakan layanan.

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dalam pelayanan prima. Kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan dapat diberikan sesuai standar yang telah di tetapkan. Standar pelayanan adalah tolak ukur dalam pembakuan pelayanan yang baik dengan memperhatikan baku mutu pelayanan. Karena setiap organisasi atau instansi mempunyai standar pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a Prosedur pelayanan
- b Persyaratan pelayanan
- c Kejelasan petugas pelayanan
- d Kedisiplinan petugas pelayanan
- e Tanggung jawab petugas pelayanan

- f Kemampuan petugas pelayanan
- g Kecepatan pelayanan
- h Keadilan mendapat pelayanan
- i Kesopanan dan keramahan petugas
- j Kewajaran biaya pelayanan
- k Kepastian biaya layanan
- l Kenyamanan lingkungan
- m Keamanan pelayanan

Berdasarkan standar yang ditetapkan pemerintah, peningkatan beberapa sektor pelayanan dapat diukur melalui pencapaian pelayanan publik di setiap instansi atau lembaga pemerintah. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima layanan dan untuk memenuhi peraturan perundang-undangan. Sehingga keberhasilan pelayanan publik dijamin oleh pelayanan publik berkualitas tinggi, sementara pelayanan publik berkualitas rendah tidak menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut.

Dalam riset yang dilakukan oleh Parasuaraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a Reliabilitas (*Reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa atau pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Terdapat 3 atribut dalam reliability yaitu:
 - 1) Layanan sesuai prosedur

- 2) Kayanan berkenan dihati konsumen
 - 3) Pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.
- b Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan. Terdapat 3 atribut dalam responsiveness yaitu:
- 1) Ranggap Terhadap Keluhan Konsumen
 - 2) Kecepatan dalam menyelesaikan masalah
 - 3) Karyawan bersedia membantu konsumen.
- c Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Terdapat 3 atribut dalam assurance yaitu:
- 1) Ramah dalam melayani konsumen
 - 2) Karyawan memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan
 - 3) Menjamin keamanan konsumen.
- d Empati (*Empathy*), kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Terdapat 3 atribut dalam Empathy yaitu:
- 1) Komunikasi yang baik terhadap konsumen
 - 2) Mengetahui keinginan konsumen
 - 3) Tersedia layanan keluhan konsumen.
- e Bukti Fisik (*Tangibles*), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Terdapat 4 atribut dalam Tangible yaitu:
- 1) Interior yang menarik

- 2) Kebersihan Perusahaan
 - 3) Fasilitas lengkap
 - 4) Karyawan berpenampilan rapi.
3. *Seafarers Identity Document (SID)*

Dokumen Identitas atau *identity document* merupakan dokumen khusus yang digunakan sebagai bukti identitas seseorang. Yang diterbitkan dalam bentuk dan ukuran mirip dengan kartu. Di berbagai negara warga negara asing diwajibkan memiliki paspor atau kartu identitas nasional dari negara asal. Fungsi utama dokumen identitas yaitu untuk menghubungkan individu dengan informasi yang tersimpan dalam basis data. Hubungan ini di dasarkan pada data pribadi yang tercantum dalam dokumen seperti nama lengkap, jenis kelamin, tanggal lahir, kewarganegaraan, ciri ciri fisik tertentu yang dapat memudahkan identifikasi, foto, dan tanda tangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 30 Tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut. Dokumen Identitas Pelaut merupakan dokumen bagi pelaut yang terdiri dari:

- a Buku Pelaut adalah dokumen resmi negara yang di keluarkan oleh pemerintah yang berisi identitas fisik pelaut yang tidak berdasarkan standar biometrik sidik jari dan bukan sebagai dokumen perjalan serta tidak dapat menggantikan paspor.
- b Kartu Identitas Pelaut (KIP) adalah dokumen resmi negara yang dikeluarkan oleh pemerintah berbentuk kartu dengan bahan dan spesifikasi umum sesuai dengan ketentuan Annex I dari Konvensi *International Labour Organization* Nomor 185 Tahun 2003 tentang

revisi “*Seafarers Identification Document (SID)*” yang telah diratifikasi dengan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengesahan *International Labour Organization Number 185 Concerning Revising The Seafarers Identity Documents Convention*, 1958 (Konvensi *International Labour Organization* Nomor 185 Mengenai Konvensi Perubahan Dokumen Identitas Pelaut, 1958.

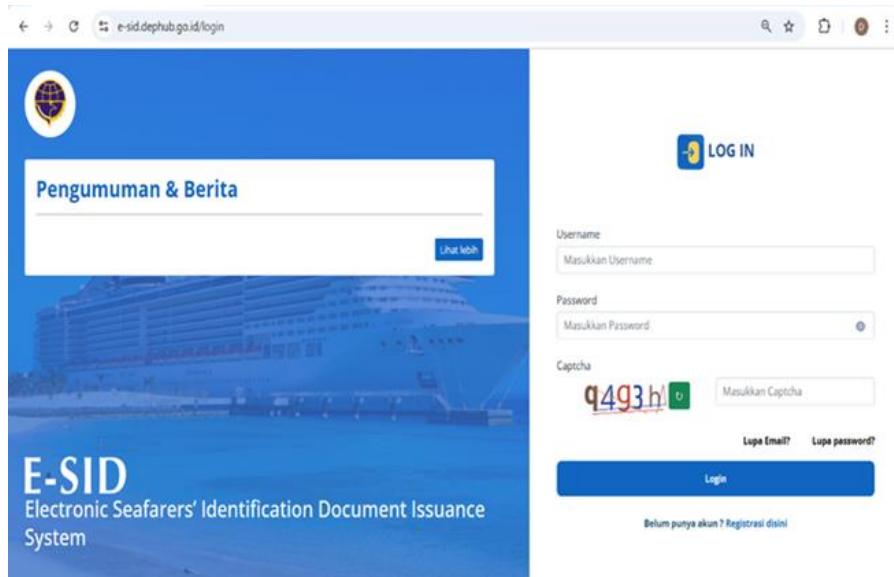
Dokumen Identitas Pelaut (SID) adalah kartu identitas khusus yang ditujukan untuk pelaut, terpisah dari paspor. Negara-negara yang mengikuti konvensi internasional bertanggung jawab untuk menerbitkan SID ini, baik untuk pelaut yang merupakan warga negara mereka maupun yang tinggal tetap di wilayah tersebut. Namun, konvensi ini tidak mencakup tanggung jawab terkait perjanjian internasional mengenai pengungsi atau orang tanpa kewarganegaraan. Data elektronik nasional menyimpan catatan tentang dokumen identifikasi pelaut yang telah diterbitkan atau dicabut, dengan sistem keamanan yang menjaga dari akses yang tidak sah. Informasi yang tersedia hanya yang diperlukan untuk memverifikasi identitas pelaut, sesuai dengan peraturan perlindungan dan keamanan data. Pemerintah juga menyediakan cara gratis bagi pelaut untuk memeriksa keabsahan dokumen mereka dan memperbaiki informasi yang salah. Selain itu, ada petugas penghubung yang ditunjuk untuk menjawab pertanyaan dari otoritas imigrasi dan negara anggota ILO lainnya mengenai keaslian dokumen identifikasi pelaut.

Berdasarkan Surat Edaran No. SE-DK 7 Tahun 2023 tentang Layanan Penerbitan Kartu Identitas Pelaut (*Seafarers Identity Document /*

SID), proses penerbitan SID dapat dilakukan di lokasi-lokasi yang ditentukan, yakni di Direktorat Perkapalan dan Kepelautan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, serta Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Untuk mengajukan permohonan SID, terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon, antara lain:

- a. Print out pendaftaran online dan datang sesuai dengan jadwal
- b. Surat permohonan (asli)
- c. Surat pengantar atau jaminan Perusahaan pemberi kerja merupakan pengganti perjanjian kerja laut
- d. Memiliki kepesertaan asuransi ketenagakerjaan
- e. Sertifikat keahlian (COC) pelaut atau sertifikat keterampilan pelaut *Basic Safety Training* (BST) bagi anak buah kapal (asli)
- f. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang masih berlaku
- g. Buku pelaut (asli)
- h. Paspor (asli)

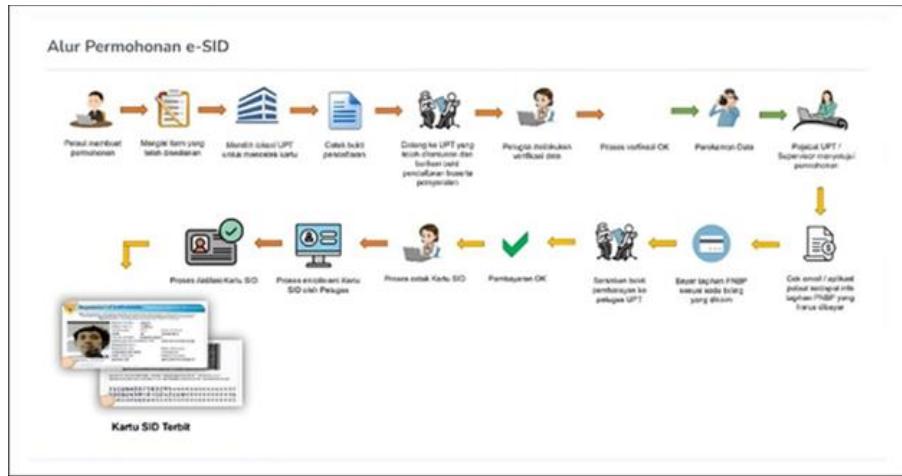
Permohonan SID dilakukan melalui sistem layanan *online* di website resmi <https://e-sid.dephub.go.id>. Pelaut dapat melakukan registrasi akun terlebih dahulu apabila belum memiliki akun akan diarahkan untuk mendaftar terlebih dahulu, atau langsung login menggunakan akun yang sudah terdaftar.



Gambar 2.1 Menu LOG IN Pemohon

Sumber: <https://e-sid.dephub.go.id>

Setelah masuk ke dalam sistem pelaut akan diminta untuk mengisi formulir yang tersedia, memilih lokasi penerbitan, dan mengunggah semua persyaratan yang di perlukan dalam pembuatan SID. Apabila permohonan tidak memenuhi syarat maka akan ditolak oleh petugas disertai dengan alasan penolakannya. Pelaut dapat mengajukan permohonan lagi berupa permohonan kartu baru dan permohonan pergantian kartu. Jika semua dokumen telah diunggah dengan benar, pelaut tinggal menunggu proses verifikasi dari petugas dan akan menerima jadwal untuk pengambilan data biometrik. Pada saat pengambilan biometrik, pelaut wajib membawa seluruh dokumen persyaratan dalam bentuk hard copy untuk keperluan validasi.



Gambar 2.2 Alur Permohonan SID

Sumber: <https://e-sid.dephub.go.id>

Setelah proses biometrik selesai dan data dinyatakan lengkap, operator SID akan mengunggah data tersebut ke sistem untuk penerbitan kode billing Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pelaut kemudian dapat melakukan pembayaran sesuai tarif yang telah ditentukan dan menyerahkan bukti pembayaran ke petugas. Apabila pembayaran telah diverifikasi, maka proses pencetakan kartu SID akan dilakukan dan pelaut bisa mengambil kartu tersebut di Kantor KSOP sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

4. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2023 tentang Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di

pelabuhan, penegakkan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pekayaran, membentuk aktivitas pemerintah di pelabuhan, dan bertanggung jawab untuk mengelola, mengarahkan dan memantau aktivitas pelabuhan yang dijalankan dengan komersial (Peraturan Pemerintah RI, 2023).

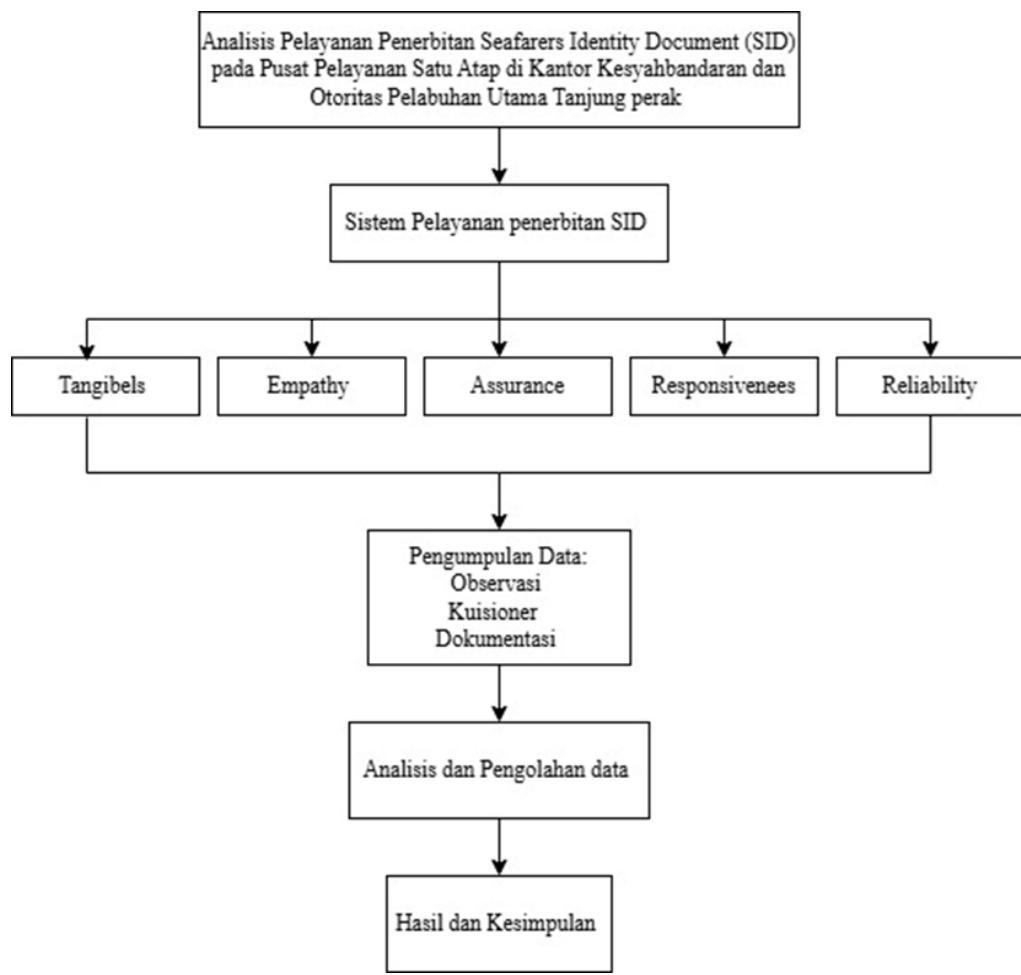
Berdasarkan Peraturan Menteri PM 15 Tahun 2023 Pasal (3), Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama menyelenggarakan fungsi antara lain:

- a. Pelaksanaan koordinasi seluruh kegiatan pemerintah di pelabuhan, pemeriksaan dan penyimpanan surat, dokumen, dan warta kapal, penerbitan persetujuan kegiatan kapal di pelabuhan, pemeriksaan kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, pemeriksaan pendahuluan kecelakaan kapal, dan penahanan kapal atas printah pengadilan;
- b. Pelaksanaan pengaturan, penyediaan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pengawasan penggunaan daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal dan penetapan standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhan;
- c. Pelaksanaan penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran;
- d. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut;

- e. Pelaksanaan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapalserta penyijilan awak kapal;
- f. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan urusan keuangan, perlengkapan, ketatausahaan, kerumahtangan, sumber daya manusia, hukum, organisasi, dan hubungan masyarakat; dan
- g. Penyusunan evaluasi dan pelaporan

C. Kerangka Penelitian

Ketika sebuah masalah dipecah menjadi sebuah peristiwa yang dipelajari, kerangka berpikir menjadi suatu rancangan yang terstruktur. Kerangka berpikir berpotensi menjadi konsep penelitian dasar untuk mendapatkan pemahaman unsur material. Bagan sederhana berfungsi sebagai dasar penelitian ini. yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.3 Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah bagian dari penelitian yang dilakukan dengan cara ilmiah dengan tujuan untuk menemukan solusi pada masalah tertentu dengan menggunakan data yang akurat. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

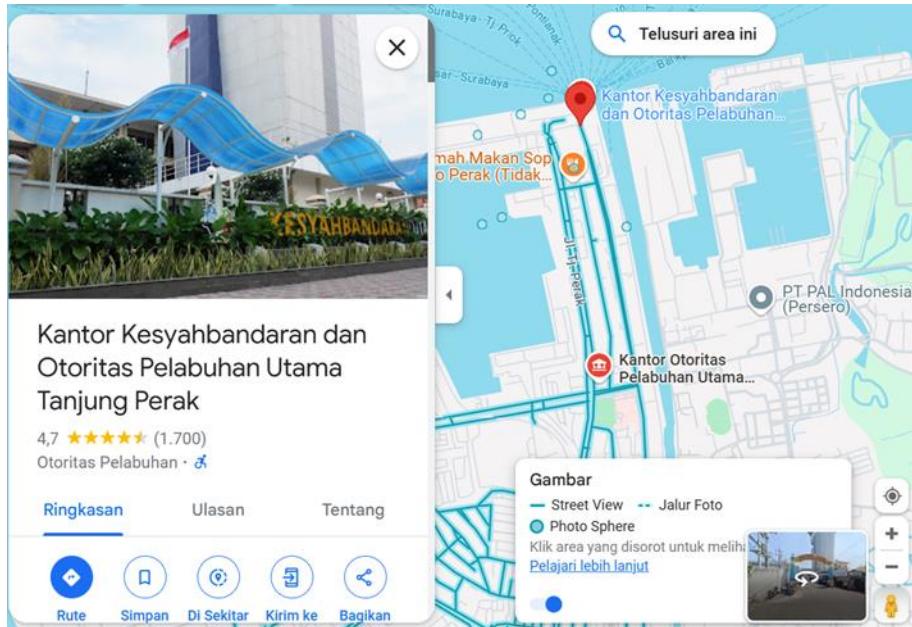
Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif bersifat deskriptif. Yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan penerbitan SID dengan menggunakan data berupa angka angka yang diolah secara statistik. Teknik analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisai (Sugiyono, 2016).

B. Tempat Lokasi dan waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian melakukan penelitian yang terletak pada gambar 3.1 sesuai dengan Praktik Darat (Prada) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Utama Tanjung Perak, Jl. Kalimas Baru No. 194, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Kota Surabaya, Jawa Timur.



Gambar 3.1 Lokasi KSOP Utama Tanjung Perak

Sumber: <https://www.google.com/maps>

2. Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada saat melaksanakan Praktik Darat (Prada) yang terhitung mulai tanggal 5 Februari 2024 sampai dengan 31 Juli 2024 yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengelolaan, dan analisi data.

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Skala

1. Variabel

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Tabel 3.1 Variabel Penelitian
Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2024

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Skala
Pelayanan Penerbitan SID	<i>Tangibles</i>	1. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan. 2. Penampilan petugas pelayanan. 3. Ketersediaan sarana informasi (papan informasi, brosur)	Likert
	<i>Empaty</i>	1. Kesediaan petugas mendengarkan keluhan dan kebutuhan pelanggan. 2. Kemampuan memahami kondisi pelanggan dengan kebutuhan khusus. 3. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan	Likert
	<i>Assurance</i>	1. Pengetahuan petugas mengenai prosedur penerbitan SID. 2. Kemampuan petugas memberikan rasa aman dalam proses layanan. 3. Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan dan kompetensi petugas.	Likert
	<i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan petugas dalam memberikan layanan. 2. Kejelasan informasi mengenai status penerbitan SID. 3. Kemampuan petugas menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan cepat.	Likert
	<i>Reliability</i>	1. Konsistensi layanan sesuai SOP. 2. Ketepatan waktu penyelesaian penerbitan SID.	Likert

2. Pengukuran Skala Likert

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016).

Tabel 3.2 Skor Jawaban
Sumber: Sugiyono (2016)

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Seruji	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

D. Sampel Dan Populasi

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengguna jasa yang terlibat dalam pengurusan SID. Pengguna jasa yaitu pelaut yang terlibat langsung dalam pelayanan penerbitan SID. Pada jumlah populasi pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya mulai bulan Februari sampai Juli 2024 dengan rata rata sebanyak 68 pengguna jasa yang menggunakan layanan penerbitan SID

2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sampel ini terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Pengambilan sampel bertujuan untuk mempermudah proses pengamatan dan analisis data. Pada penelitian ini penulis menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang akan di analisis. Bertujuan untuk menghindari kesalahan pengambilan sampel yang terjadi jika ukuran sampel terlalu dikit atau terlalu banyak.

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Batas toleransi kesalahan 10% (0,1)

Berdasarkan rumus diatas, maka penulis dapat mendapatkan jumlah sampel yang akan dianalisis pada penelitian ini, yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{68}{1 + (68 \times 0,1^2)} \\ n &= \frac{68}{1 + (0,68)} \\ n &= \frac{68}{1,68} = 40,47 \end{aligned}$$

Setalah dilakukan perhitungan pada jumlah sampel menggunakan rumus slovin terdapat 40 sampel yang akan dianalisis pada penelitian ini.

E. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Berkaitan dengan penelitian data merupakan hasil dari suatu penelitian baik berupa fakta maupun angka yang dibutuhkan agar menunjang didalam penelitian. Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam proses penyusunan skripsi dikelompokkan menjadi dua macam yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihasilkan langsung dari sumber informasi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang terhadap pengumpulan data, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Syahmirza et al., 2023). Berdasarkan pengalaman peneliti selama prada di KSOP Utama Tanjung Perak, peneliti berhasil mengumpulkan data primer yang bermanfaat pada penelitian ini. Data primer diperoleh dari observasi secara langsung terhadap pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak mulai tahapan, metode, alat yang digunakan dan interaksi antara individu yang terlibat. Selain itu data primer diambil diperoleh melalui aplikasi SID, peraturan terkait SID. Selain itu, data primer didapatkan oleh peneliti melalui kuisioner yang disampaikan kepada pengguna jasa.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh penulis sebagai data pendukung dari data primer yang berfungsi untuk melengkapi dan menambahkan data yang dilakukan melaui peneliti secara tidak langsung. Data sekunder di peroleh dari jurnal penelitian, buku referensi, maupun penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dan juga berupa data melalui referensi yang diperoleh berupa dokumen dokumen terkait pembuatan SID dan gambaran fisik SID yang telah diterbitkan.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang ingin diamati. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam melalui pengamatan langsung dari peneliti. Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari individu yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian saat mengumpulkan data. Observasi yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak untuk mengetahui kondisi terkait pelayanan penerbitan *Seafarers Identity Document* pada Pusat Pelayanan Satu Atap

b. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan kepada responden kemudian responden diminta untuk mengisi. Pertanyaan dalam kuisisioner tersebut disajikan dalam pertanyaan yang harus di tanggapi oleh responde secara terstruktur.

c. Dokumentasi

Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti dokumen, catatan, atau materi tertulis lainnya, serta aturan nasional maupun internasional. Peneliti melakukan dokumentasi untuk memastikan keabsahan data dan hasil penelitian yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan SID di KSOP Utama Tanjung Perak. Dalam penelitian ini dokumen berbentuk foto dan beberapa dokumen dijadikan sebagai bahan pendukung dalam kegiatan observasi

F. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018) analisis data adalah suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, kemudian berdasarkan hipotesis tersebut maka dicariakan data lagi secara berulang ulang hingga disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau di tolak. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam serta membuat kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan informasi yang dikumpulkan dan dari data sehingga dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu pengukur instrument dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono, (2019) uji validitas merupakan

suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini uji validitas digunakan untuk menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dan diterapkan benar benar valid dan alat yang digunakan untuk mendapatkan data pengukuran. Dalam penelitian ini, validitas instrumen diuji dengan membandingkan skor total dengan jumlah nilai dari setiap elemen. Apabila nilai korelasi (r hitung) diatas 0,3 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi (r hitung) dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

b. Uji Relibilitas

Menurut Sugiyono (2019) uji reabilitas adalah suatu ukuran yang di gunakan untuk menunjukkan sejauh mana semua alat ukur yang dapat di percaya (dapat diandalkan). Reabilitas berkenaan dengan derajat konsisten atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Instrument dapat digunakan untuk mengukur secara berulang ulang dengan menghasilkan data yang sama.

Pada penelitian ini digunakan dengan bantuan SPSS dengan dihitung *Chronbach's Alpha*. Kuisisioner dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai korelasi pada tabel. Menurut Ghazali (2016) apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6, instrumen penelitian reliabel. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6, instrumen penelitian tidak reliabel.

2. Statistik Deskriptif

Data dikumpulkan, dikelompokkan, dirangkum, dijelaskan dan ditampilkan secara deskriptif melalui penggunaan teknik statistik. Menurut Sugiono (2016) statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dengan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Untuk mencapai hal ini, variabel yang akan diteliti dibagi menjadi berbagai frekuensi dan persentase yang tepat. Statistik deskriptif yang digunakan yaitu mean, nilai rata-rata yang didapat dari data dengan rumus:

$$X = \frac{\text{Jumlah semua nilai}}{\text{banyaknya data}} \text{ atau } X = \frac{\sum X}{n}$$

Selain itu menentukan nilai maksimum dan minimum:

- a. Maksimum, yaitu nilai tertinggi yang dapat dari data
- b. Minimum, yaitu nilai terendah dari data yang didapat dari data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 perhitungan menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata dan rumus indeks persentase. Statistik deskriptif diuraikan sebagai berikut:

- a. Rumus Penilaian Interval Kelas Rata-Rata

Untuk mengevaluasi hasil survei, responden menjawab setiap pernyataan variabel yang diberi bobot oleh peneliti untuk mengevaluasi hasil survei. Di bawah ini adalah penjelasan lebih lanjut tentang rumus skor rata-rata interval kelas yang digunakan dalam proses ini:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Keterangan:

Rentang : Nilai tertinggi - Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval: 5

Berdasarkan rumus yang telah di jelaskan di atas maka perhitungan kelas interval sebagai berikut:

$$p = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah dilakukan perhitungan pada interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penilaian Interval Kelas Rata Rata

Sumber: Sigitomo (2014)

No	Skala	Keterangan
1	1,00-1,79	Sangat Tidak Baik (STB)
2	1,80-2,59	Tidak Baik (TB)
3	2,60-3,39	Kurang Baik (KB)
4	3,40-4,19	Baik (B)
5	4,20-5,00	Sangat Baik (SB)

b. Rumus Indeks Presentase

Pelayanan penerbitan SID diukur menggunakan metode indeks presentase. Metode ini digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Presentase} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100 \%$$

Keterangan:

- 1) Skor Aktual adalah jumlah nilai atau skor yang diperoleh dari hasil pengukuran atau penilaian responden melalui kuisioner.
- 2) Skor Ideal adalah setiap responden akan memilih jawaban dengan skor terbesar.

Sebelum dilakukan perhitungan skor presentase, dilakukan perhitungan interval terlebih dahulu. Perhitungan dilakukan dengan persamaan sebagai berikut;

$$I = \frac{100\%}{K}$$

$$I = \frac{100\%}{5} = 20\%$$

I = Interval

K = Jumlah Kategori

Setelah besarnya interval di ketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga diketahui dimana letak rata rata penilaian responden terhadap setiap poin variabel.

Tabel 3.4 Skor Penilaian Interval

Sumber: (Kurniawan & Anggraini, 2017)

No	Interval Presentase	Kategori
1	80% – 100%	Sangat Baik
2	60% – 79,99%	Baik
3	40% – 59,99%	Cukup Baik
4	20% – 39,99%	Kurang Baik
5	0% – 19,99%	Tidak Baik