

## **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PT. PELNI SELAKU OPERATOR KAPAL PENUMPANG DI PELABUHAN TELUK BAYUR**

*Ristu Ardiansyah dan Boiziardi AS Fakultas Hukum Universitas Tamansiswa Padang*  
[ristuardiansyah@gmail.com](mailto:ristuardiansyah@gmail.com) [boiziardi@gmail.com](mailto:boiziardi@gmail.com)

### **Abstract**

PT. Pelni as operator of passenger ships at Teluk Bayur Port has not been able to run properly, various forms of irregularities can still be found. Standard Operating Procedure of PT. Pelni as Passenger Ship Operator at Teluk Bayur Port is still a clearly stated guide of what is expected and implied from all employees in carrying out their daily activities. The application of standard operating procedures has a very important role in the success of government programs. Especially in terms of services to service users, these service users consist of transportation of people and goods. The constraints faced in implementing the Standard Operating Procedure of PT. Pelni as Passenger Ship Operators at Teluk Bayur Port is still weak supervision of implementers of Standard Operating Procedures, socialization of rights and responsibilities to service users who are still lacking and facilities and infrastructure that are less supportive. The solution to overcome these obstacles is the supervision of the executors of the task, the socialization of rights and responsibilities to service users and the fulfillment of facilities and infrastructure so that the SOP can run smoothly.

Keyword: Operational standards, passenger ship.

### **A. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara yang sejak dulu diperhitungkan perkembangannya oleh negara-negara lain diseluruh belahan dunia. Dari berbagai aspek, terutama pada sumber daya alam yang notabenenya dapat menghasilkan nilai materi yang sangat melimpah dan telah menjadi salah satu bagian yang terus mendongkrak perekonomian negara.

Dengan kondisi seperti itu, maka salah satu konsekuensinya adalah pola pikir masyarakat yang terus berkembang hingga pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 alinea keempat menyatakan bahwa “dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa” telah menjadi landasan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam konteks institusi negara, konstitusi bermakna permakluman tertinggi yang menetapkan antara lain pemegang kedaulatan tertinggi, struktur negara, bentuk negara, bentuk pemerintahan, kekuasaan legislatif, kekuasaan peradilan dan berbagai lembaga negara serta hak-hak rakyat. Negara yang wajib melayani

setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya serta hak-hak yang melekat pada diri mereka.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka dibuatlah aturan-aturan yang tidak hanya berfungsi sebagai alat dalam upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi, tapi juga memberi perlindungan kepada warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Untuk dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional diperlukan substansi pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan berhubungan dengan pelayanan publik.

Hak-hak dasar warga negara tersebut diatur dalam Konstitusi dan Undang-Undang tentang kewajiban negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar warganya untuk dapat hidup secara layak dan bermartabat. Negara berkewajiban untuk menjaga akses warganya terhadap berbagai pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan minimal bagi warga untuk hidup secara layak. Pelayanan seperti ini harus dapat diakses oleh warga negara tanpa terkecuali, tanpa melihat status ekonomi, ras, etnisitas, agama dan ciri-ciri subjektif lainnya.

Terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Diantara ketiga fungsi tersebut yang bersentuhan langsung secara fisik dengan masyarakat dan harus dimiliki setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan hasilnya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat.

Beberapa kelemahan dari praktik manajemen pelayanan umum di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetapi dapat naik pangkat, dan sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat justru karirnya tersendat-sendat.
2. Sistem tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus lebih lebih dari satu pelayanan perizinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap. Akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar masih tetap belum berubah.
3. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat hendak mengurus sesuatu. Akibatnya partisipatif aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nombor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik ini pada dasarnya bertujuan memperbesar tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh aparatur tersebut harus memenuhi kriteria dasar sebagai pelayanan, yaitu memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggung jawab serta memiliki kemampuan memberi pelayanan yang baik melalui perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memberi pelayanan yang efektif dan efisien, salah satu langkahnya adalah dengan membentuk penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.

SOP merupakan sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan diisyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Selain itu SOP juga merupakan acuan bagi semua karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas demi terciptanya keamanan atau keselamatan kerja. PT. Pelni juga melaksanakan SOP untuk pelayanan jasa lewat laut dan selaku operator kapal penumpang dan pengangkut peti kemas.

SOP bagi PT. Pelni menjadi penting karena dapat berfungsi membantu PT. Pelni dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara baik, konsisten, efektif dan efisien dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan PT. Pelni. Penerapan SOP oleh PT. Pelni di pelabuhan teluk bayur tidak sejalan dan tidak sesuai yang diharapkan yaitu masih buruknya pelayanan yang diberikan PT Pelni, sering menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masih adanya administrasi yang betele-tele dan calo-calo. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada PT. Pelni. Krisis kepercayaan masyarakat terektualisasi dalam bentuk protes yang menunjukkan kefrustasian publik terhadap PT. Pelni.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam Penerapan Standar Operasional prosedur (S.O.P) PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur

## **C. HASIL PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan Standar Eperasional Prosedur PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur**

Standar Operasional Prosedur PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur berdasarkan Pada Surat keputusan Direksi Nomor 06.29/2/SK/HKO.01/2016 Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi penumpang di Kapl-Kapal PT. Pelni (Persero). Maksud dan tujuan Standar Operasional Prosedur PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur Surat keputusan Direksi Nomor 06.29/2/SK/HKO.01/2016 Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi penumpang di Kapl-Kapal PT. Pelni (Persero). Maksud dan tujuan Standard Operating Procedure ini adalah:

- a. Maksud Standard Operating Procedure
  - a) Memberikan petunjuk teknis operasional tentang pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kepada pihak cabang dan pihak kapal.
  - b) Memberikan kejelasan tugas, wewenang dan tanggungjawab tentang pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang.
- b. Tujuan Standard Operating Procedure ini adalah memberikan Standard pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang

Ruang lingkup Standard Operating Procedure pelayanan embarkasi dan debarkasi meliputi rangkaian dari proses kegiatan pelayanan penumpang pada saat penumpang akan masuk kedalam terminal penumpang sampai dengan naik keatas kapal maupun pelayanan penumpang pada saat penumpang akan turun dari atas kapal sampai dengan keluar dari terminal. Pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang PT. Pelni Selaku

Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur berdasarkan pada Surat Keputusan Direksi Nomor 06.29/2/SK/HKO.01/2016 Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi penumpang adalah pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang dilakukan pada saat kapal tiba atau sandar di pelabuhan dengan tetap mendahulukan pelaksanaan debarkasi dan di ikuti dengan pelaksanaan embarkasi.

1. Pelayanan debarkasi penumpang diatas kapal

Pelayanan debarkasi penumpang diatas kapal PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Satu jam sebelum kapal sandar, pihak kapal mengumumkan rencana jam tiba kapal di pelabuhan tujuan kepada seluruh penumpang yang ada di atas kapal
- b. Anggota tim debarkasi embarkasi kapal telah menempati pos jaga masing-masing tiga puluh menit sebelum kapal sandar untuk melayani penumpang turun dari kapal dengan berpakaian dinas sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- c. Sebelum dilakukan debarkasi pihak kapal mengumumkan agar penumpang yang tujuannya telah berakir agar turun dari atas kapal melalui tangga-tangga yang telah di sediakan.
- d. Saat kapal tiba/sandar dipelabuhan, anggota tim debarkasi embarkasi kapal berkoordinasi dengan anggota tim embarkasi debarkasi cabang dalam menyiapkan tangga turun dan selanjutnya mengarahkan penumpang untuk turun dengan tertip.
- e. Pihak kapal memberitahukan kepada penumpang lanjutan dan anggota tim embarkasi debarkasi cabang mengenai jam keberangkatan kapal dan diumumkan kepada penumpang yang akan turun atau translit dari kapal agar membawa tiket dan kartu identitasnya masing-masing.
- f. Anggota tim deberkasi embarkasi kapal wajib membantu dan memberi akses untuk penumpang prioritas yang turun dari atas kapal.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lutfi selaku Kepala Cabang PT. Pelni Cabang Padang tentang pelayanan debarkasi penumpang diatas kapal pelaksanaannya adalah Anggota tim debarkasi PT. Pelni Cabang Padang sebanyak 3 (Tiga) Orang

telah menempati pos jaga masing-masing untuk melayani penumpang turun dari kapal dengan berpakaian dinas sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Sebelum dilakukan debarkasi, Anggota tim debarkasi PT. Pelni Cabang Padang mengumumkan agar penumpang yang tujuannya telah berakhir agar turun dari atas kapal melalui tangga-tangga yang telah disediakan. Saat kapal tiba/sandar dipelabuhan, anggota tim debarkasi Anggota tim debarkasi PT. Pelni Cabang Padang telah berkoordinasi dengan anggota tim debarkasi PT. Pelni Cabang Padang dalam menyiapkan tangga turun dan selanjutnya mengarahkan penumpang untuk turun dengan tertip.

Pihak kapal memberitahukan kepada penumpang lanjutan dan anggota tim embarkasi PT. Pelni Cabang Padang mengenai jam keberangkatan kapal dan diumumkan kepada penumpang yang akan turun atau translit dari kapal agar membawa tiket dan kartu identitasnya masing-masing. Anggota tim debarkasi PT. Pelni Cabang Padang wajib membantu dan memberi akses untuk penumpang prioritas yang turun dari atas kapal.

## 2. Pelayanan debarkasi penumpang dari atas kapal menuju dermaga

Pelayanan debarkasi penumpang dari atas kapal menuju dermaga PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sebagai berikut:

- a. Anggota tim embarkasi dan debarkasi cabang menyiapkan tangga-tangga darat dan berkoordinasi dengan anggota tim embarkasi dan debarkasi kapal untuk memastikan tangga darat telah terpasang dengan baik dan aman
- b. Setelah tangga terpasang dengan baik dan aman anggota tim embarkasi dan debarkasi kapal mengarahkan penumpang turun melalui tangga-tangga yang telah disediakan
- c. Penumpang yang telah turun dari kapal diarahkan oleh anggota tim embarkasi dan debarkasi cabang menuju akses pintu keluar atau jalur keluar penumpang yang telah ditentukan
- d. Anggota tim embarkasi dan debarkasi cabang di bantu oleh petugas terminal penumpang memandu dan mengatur kelancaran dan ketertiban selama proses debarkasi penumpang
- e. Anggota tim embarkasi dan debarkasi kapal wajib membantu dan memberikan akses untuk penumpang prioritas dari dermaga menuju pintu keluar

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lutfi selaku Kepala Cabang PT. Pelni Cabang Padang tentang Pelayanan deberkasi penumpang PT. Pelni Cabang Padang telah stand by dari atas kapal menuju dermaga dan menyiapkan tangga-tangga darat, berkoordinasi dengan anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal untuk memastikan tangga darat telah terpasang dengan baik dan aman. Setelah tangga terpasang dengan baik dan aman anggota tim deberkasi kapal mengarahkan penumpang turun melalui tangga-tangga yang telah disediakan.

Penumpang yang telah turun dari kapal diarahkan oleh 3 (tiga) Orang anggota tim deberkasi PT. Pelni Cabang Padang menuju akses pintu keluar atau jalur keluar penumpang yang telah ditentukan di bantu oleh petugas terminal penumpang memandu dan mengatur kelancaran dan ketertiban selama proses deberkasi penumpang.

### 3. Pelayanan embarkasi penumpang sebelum masuk terminal

Pelayanan embarkasi penumpang sebelum masuk terminal PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang telah menempati pos jaga yang telah ditentukan dua jam sebelum kapal tiba/sandar dengan berpakaian dinas sesuai dengan ketentuan perusahaan
- b. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang mempersiapkan akses untuk jalur masuk kedalam terminal yang akan digunakan oleh penumpang
- c. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang memberikan pengumuman kepada penumpang dua jam sebelum kapal tiba/sandar mengenai embarkasi penumpang
- d. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang memberikan informasi dengan menggunakan media informasi mengenai barang-barang terlarang barang bahaya serta himbauan kepada penumpang yang akan naik ke atas kapal
- e. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang memeriksa tiket dan barang-barang bawaan penumpang di luar terminal penumpang sesuai dengan SOP pemasaran Tiket PT Pelni
- f. Anggota tim embarkasi dan deberkasi yang menemukan barang milik penumpang yang melebihi ketentuan dalam tiket penumpang maka barang tersebut masuk dalam katagori barang overbagasi dan atau barang general cargo yang kan di proses sesuai ketentuan yang berlaku

g. Setelah anggota tim embarkasi dan keberkasi cabang memastikan pemeriksaan sebelum masuk terminal telah selesai maka penumpang diarahkan masuk keruangan tunggu terminal penumpang melalui pintu yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desmon selaku Staf Pengurusan Dokumen Kapal Cabang PT. Pelni Cabang Padang Pelayanan embarkasi penumpang sebelum masuk terminal. Anggota Tim embarkasi PT. Pelni Cabang Padang sebanyak 3 (tiga) Orang menempati pos jaga dua jam sebelum kapal tiba/sandar dengan berpakaian dinas sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Anggota Tim embarkasi PT. Pelni Cabang Padang sebanyak 3 (tiga) Orang mempersiapkan akses untuk jalur masuk kedalam terminal yang akan digunakan oleh penumpang untuk memberikan pengumuman kepada penumpang dua jam sebelum kapal tiba/sandar mengenai embarkasi penumpang. Informasi dengan menggunakan media informasi mengenai barang-barang terlarang barang bahaya serta himbuan kepada penumpang yang akan naik ke atas kapal. Memeriksa tiket dan barang-barang bawaan penumpang di luar terminal penumpang sesuai dengan SOP pemasaran Tiket PT Pelni. Apabila menemukan barang milik penumpang yang melebihi ketentuan dalam tiket penumpang maka barang tersebut masuk dalam katagori barang overbagasi dan atau barang general cargo yang kan di proses sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 4. Pelayanan embarkasi penumpang di dalam terminal

Pelayanan embarkasi penumpang di dalam terminal PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Anggota tim embarkasi dan keberkasi memastikan kesiapan kapasitas terminal penumpang
- b. Anggota tim embarkasi dan keberkasi cabang mengendalikan akses dan antrian calon penumpang, serta mencocokkan tiket dengan kartuidentitas didepan pintu masuk tyerminal
- c. Calon penumpang melewati pintu masuk pemeriksaan dengan memperlihatkan tiket kepda petugas terminal penumpang di pintu masuk terminal
- d. Anggota tim embarkasi dan keberkasi cabang mengarahkan calon penumpang untuk menempatkan barang bawaannya kedalam alat pemeriksa yang disediakan oleh penyedia terminal. Apabila di temukan barang yang mencurigakan

atau berbahaya maka barang bawaan penumpang tersebut harus ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- e. Petugas counter DCS melakukan pengecekan tiket dengan menggunakan barcode scanner dan selanjutnya melakukan validasi dengan stempel validasi
- f. Setelah dilakukan validasi maka penumpang yang dinyatakan valid diperkenankan memasuki terminal penumpang. Apabila pada proses validasi tersebut ditemukan adanya ketidaksesuaian data pada tiket maka penumpang tersebut harus ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh petugas yang ditunjuk oleh kepala cabang
- g. Bagi pelabuhan yang belum di berlakukan DCS maka proses validasi dilakukan secara manual dengan cara mencocokkan tiket dengan kartu identitas penumpang dan daftar manifest penumpang lalu dibubuhkan stempel validasi pada lembaran tiketnya
- h. Penumpang yang sudah melakukan proses Check-in di Counter DCS di arahkan oleh anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang keruang tunggu terminal
- i. Setelah pihak kapal dan pihak cabang menyatakan kesiapan untuk melakukan embarkasi penumpang diarahkan menuju dermaga untuk naik keatas kapal dengan memperlihatkan jadwal keberangkatan

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desmon selaku Staf Pengurusan Dokumen Kapal Cabang PT. Pelni Cabang Padang Pelayanan embarkasi penumpang di dalam terminal . Anggota tim Pelayanan embarkasi penumpang di dalam terminal memastikan kesiapan kapasitas terminal penumpang. Mengendalikan akses dan antrian calon penumpang, serta mencocokkan tiket dengan kartu identitas didepan pintu masuk terminal. Calon penumpang melewati pintu masuk pemeriksaan dengan memperlihatkan tiket kepada petugas terminal penumpang di pintu masuk terminal. Mengarahkan calon penumpang untuk menempatkan barang bawaannya kedalam alat pemeriksa yang disediakan oleh penyedia terminal. Apabila di temukan barang yang mencurigakan atau berbahaya maka barang bawaan penumpang tersebut harus ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Petugas counter DCS melakukan pengecekan tiket dengan menggunakan barcode scanner dan selanjutnya melakukan validasi dengan stempel validasi. Setelah dilakukan validasi maka penumpang yang dinyatakan valid diperkenankan memasuki terminal penumpang. Apabila pada proses validasi tersebut ditemukan adanya ketidaksesuaian

data pada tiket maka penumpang tersebut harus ditangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh petugas yang ditunjuk oleh kepala cabang. Validasi dilakukan secara manual dengan cara mencocokkan tiket dengan kartu identitas penumpang dan daftar manifest penumpang lalu dibubuhkan stempel validasi pada lembaran tiketnya. Penumpang yang sudah melakukan proses Check-in di Counter DCS di arahkan oleh anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang keruang tunggu terminal. Setelah pihak kapal dan pihak cabang menyatakan kesiapan untuk melakukan embarkasi penumpang diarahkan menuju dermaga untuk naik keatas kapal dengan memperlihatkan jadwal keberangkatan.

5. Pelayanan embaraksi penumpang dari dermaga ke atas kapal

Pelayanan embaraksi penumpang dari dermaga ke atas kapal PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang melakukan koordinasi dengan pihak kapal untuk memastikan kesiapan embarkasi penumpang
- b. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang mengarahkan penumpang yang ada didalam terminal penumpang menuju dermaga selanjutnya diarahlkan keatas tangga naik
- c. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang yang berada ditangga kapal memeriksa kembali tiket penumpang untuk memastikan tiket telah divalalidasi dan selnjutnya diarahkan naik ketas kapal melaui tangga tangga yang telah disediakan

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desmon selaku Staf Pengurusan Dokumen Kapal PT. Pelni Cabang Padang tentang Pelayanan embaraksi penumpang dari dermaga ke atas kapal. Anggota tim embarkasi dan deberkasi PT. Pelni Cabang Padang melakukan koordinasi dengan pihak kapal untuk memastikan kesiapan embarkasi penumpang. Mengarahkan penumpang yang ada didalam terminal penumpang menuju dermaga selanjutnya diarahlkan keatas tangga naik. memeriksa kembali tiket penumpang untuk memastikan tiket telah divalalidasi dan selnjutnya diarahkan naik ketas kapal melaui tangga tangga yang telah disediakan.

6. Pelayanan Embarkasi Penumpang Diatas Kapal

Pelayanan Embarkasi Penumpang Diatas Kapal PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Setelah penumpang berada diatas kapal Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal mengarahkan penumpang sesuai dengan kelas yang tertera pada tiket
- b. Setelah debarkasi selesai Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal berkoordinasi Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang untuk melakukan pemeriksaan bersamaan bila ditemukan penumpang yang belum mempunyai tiket maka penumpang tersebut diturunkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Setelah pemeriksaan bersama selesai Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal kembali menempati pos jaga yang telah ditentukan dan Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang turun dari atas kapal

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desmon selaku Staf Pengurusan Dokumen Kapal Cabang PT. Pelni Cabang Padang tentang Pelayanan Embarkasi Penumpang Diatas Kapal. Setelah penumpang berada diatas kapal Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal mengarahkan penumpang sesuai dengan kelas yang tertera pada tiket. Setelah debarkasi selesai Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal berkoordinasi Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang untuk melakukan pemeriksaan bersamaan bila ditemukan penumpang yang belum mempunyai tiket maka penumpang tersebut diturunkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah pemeriksaan bersama selesai Anggota tim embarkasi dan deberkasi kapal kembali menempati pos jaga yang telah ditentukan dan Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang turun dari atas kapal.

#### 7. Pelayanan penumpang Prioritas

Pelayanan penumpang Prioritas PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur melaksanakan Standard Operating Procedure (SOP) sabagai berikut:

- a. Penumpang prioritas wajib mendapatkan akses diutamakan pada saat embarkasi dan debarkasi penumpang
- b. Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang berkoordinasi dengan petugas terminal penumpang dalam hal penanganan khusus untuk penumpang sakit didalam terminal pada saat menunggu kapal tiba/sandar
- c. Bila penumpang yang sakit memakai kursi roda Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang membantu menaikan /mengangkat kursi roda sampai keatas kapal

d. Anggota tim embarkasi dan deberkasicabang berkoordinasi dengan pihak kapal atau dokter kapal untuk penempatan maupun penanganan penumpang sakit selama berada diatas kapal .

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Desmon selaku Staf Pengurusan Dokumen Kapal Cabang PT. Pelni Cabang Padang tentang Pelayanan penumpang Prioritas. Penumpang prioritas wajib mendapatkan akses diutamakan pada saat embarkasi dan debarkasi penumpang. Anggota tim embarkasi dan deberkasi PT. Pelni Cabang Padang berkoordinasi dengan petugas terminal penumpang dalam hal penanganan khusus untuk penumpang sakit didalam terminal pada saat menunggu kapal tiba/sandar. Bila penumpang yang sakit memakai kursi roda Anggota tim embarkasi dan deberkasi cabang membantu menaikan /mengangkat kursi roda sampai keatas kapal berkoordinasi dengan pihak kapal atau dokter kapal untuk penempatan maupun penanganan penumpang sakit selama berada diatas kapal.

## **2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Standar Operasional prosedur (S.O.P) PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur**

### **1. Lemahnya Pengawasan Terhadap Pelaksana Tugas**

Salah satu faktor terjadinya kecelakaan kerja disebabkan oleh petugas yang tidak paham tentang posisi dan tanggung jawab mereka. Menurut keterangan yang diperoleh dari pihak pelabuhan, tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh oknum tertentu itu semakin meningkat. penulis menyimpulkan bahwa, yang bertanggung jawab adalah pegawai yang bertugas memeriksa tiket. Namun sekalipun banyak laporan seperti itu, pihak PT.PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur tidak mampu berbuat sesuatu karena hingga saat ini tidak ada bukti yang bisa diperoleh.

### **2. Sosialisasi Hak Dan Tanggung Jawab kepada Pungguna Jasa**

Sosialisasi hak dan tanggung jawab kepada pengguna jasa, ini juga menjadi salah satu bagian penting dalam hal efektivitas pelaksanaan SOP, kerena prinsipnya jika pengguna jasa tahu akan dan tanggung jawabnya maka jika terjadi sesuatu yang merugikan untuknya, secara otomatis dia akan meminta pertanggung jawaban kepada pihak PT.PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur karena telah melanggar atau tidak mengikuti standar operasional prosedur yang telah ada, karena tanpa standar operasional prosedur, tidak ada tolok ukur untuk mengetahui petugas yang teledor atau lalai dalam menjalankan tugasnya, karna SOP merupakan

hal yang sangat penting dalam upaya mengefektifkan pelayanan terhadap pengguna jasa dan merupakan acuan kerja agar mempermudah petugas dalam menjalankan kewajibannya. Selain itu, sosialisasi ini juga salah satu upaya untuk mencegah tingkat kriminalitas yang masih sering terjadi dipelabuhan.

### 3. Sarana dan Prasarana

Pada dasarnya tidak akan berjalan dengan baik suatu kegiatan atau program jika tidak didukung oleh fasilitas yang baik, dari pengamatan peneliti selama dilapangan. PT.PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur dalam menjalankan programnya masih belum memadai. Untuk proses pengangkutan penumpang misalnya, PT.PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur hanya menyediakan satu buah tangga yang ukurannya tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang akan naik, Selain itu untuk proses pengangkutan peti kemas, PT.PELNI Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur hanya menyediakan masing-masing satu buah alat manual, dan tidak menyediakan alat lain untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan pada alat yang aktif dioperasikan.

## **D. Kesimpulan**

Dari hasil dan penelitian tentang Penerapan Standar Operasional prosedur (S.O.P) PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur telah berusaha menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten. PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan Standar Operasional prosedur (S.O.P) memiliki peran yang sangat penting dalam menyukseskan program pemerintah. Terutama dalam hal pelayanan terhadap pengguna jasa, pengguna jasa ini terdiri dari angkutan orang dan barang.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional prosedur (S.O.P) PT. Pelni Selaku Operator Kapal Penumpang di Pelabuhan Teluk Bayur adalah masih lemahnya pengawasan terhadap pelaksana Standar Operasional prosedur,

sosialisasi hak dan tanggung jawab kepada pengguna jasa yang masih kurang dan sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah adanya pengawasan terhadap pelaksana tugas, adanya sosialisasi hak dan tanggung jawab kepada pengguna jasa dan adanya pemenuhan sarana dan prasarana supaya SOP dapat berjalan dengan lancar.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Ali, *Menjelajah Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Yamsir Watampone, 1998, Jakarta.
- Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pres, 2002, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Universitas Gajah Mada Press, 2015, Yogyakarta.
- J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Rineka Cipta, 2003, Jakarta.
- Irsan Nasarudin dan Indra Surya, *Aspek Pasar Modal Indonesia*, Kencana, 2004, Jakarta.
- Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance*. Kencana, 2006, Depok.
- Putra, Fadhilla, *New Public Governance*, 2012, Malang
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, 2000, Yogyakarta,
- Sinambela, L.P., *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, 2010 Jakarta.
- Soerjono Soerkanto, *Menjelajah Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Yamsir Watampone, 1998, Jakarta.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Reifika Aditama, 2012, Bandung.
- Subandi, *Penuntun Klaim Angkutan Laut*, Arcan, 1996, Jakarta.
- Soegijatna Tjakranega, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka cipta, , 1995, Jakarta.
- Try Wiyono. Edisi II, *Keberadaan Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab. Direksi Perseroan Terbatas*. Tarsito, 2008, Bandung