

**SISTEM DAN PROSEDUR OPERASIONAL
PELAYANAN KAPAL DAN BARANG BERBASIS ONLINE
PADA PT. PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)
CABANG PELABUHAN BELAWAN**

Aswan Hasoloan

(Fisip Univ. Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua per tiga wilayahnya adalah perairan dan terletak pada lokasi yang strategis karena berada di persinggahan rute perdagangan dunia. Sebagai negarakepulauan, peran pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antar pulau maupun antar negara.

Untuk memulai kegiatan bongkar muat di Pelabuhan terlebih dahulu harus melewati mekanisme yang telah diatur oleh pengelola pelabuhan. Pelayanan dilakukan dengan sistem dan prosedur yang berbasis online yaitu suatu tata cara pelayanan administrasi untuk kegiatan pelayanan kapal dan barang sejak kapal sandar di dermaga, melakukan kegiatan operasional (bongkar muat) hingga kapal keluar yang dirancang (desain) secara elektronik (online) sehingga dapat dengan mudah diakses oleh pengguna jasa kepelabuhanan.

Untuk mengelola sistem dan prosedur pelayanan yang baik serta dikelola dengan benar dasar hukum yang digunakan adalah Instruksi Menteri Perhubungan Nomor 13 tahun 2016 tanggal 10 Juni 2016 tentang penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan utama Makasar, Belawan, Tanjung Perak dan Tanjung Priok serta Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/3/11/DJPL-15 tanggal 23 September 2015 tentang tata cara pelayanan kapal dan barang menggunakan Inaportnet di Pelabuhan.

Implementasi pelayanan kapal dan barang yang berbasis online (elektronik) di Pelabuhan Belawan sangat berdampak terhadap peningkatan efisiensi penggunaan waktu, transparansi, keadilan dan keseimbangan serta kemudahan dalam proses pelayanan kapal dan barang. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya sistem dan prosedur tetap serta acuan standar pelayanan (Service Level Standart) yang telah ditetapkan pengelola pelabuhan dalam melaksanakan pelayanan.

Kata Kunci: Sistem dan prosedur pelayanan berbasis online di Pelabuhan Belawan.



A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dua per tiga wilayahnya adalah perairan dan terletak pada lokasi yang strategis karena berada di persinggahan rute perdagangan dunia. Sebagai negarakepulauan, peran pelabuhan sangat vital dalam perekonomian Indonesia. Kehadiran pelabuhan yang memadai berperan besar dalam menunjang mobilitas barang dan manusia di negeri ini. Pelabuhan menjadi sarana paling penting untuk menghubungkan antar pulau maupun antar negara. Pelabuhan merupakan salah satu rantai perdagangan yang sangat penting dari seluruh proses perdagangan, baik itu perdagangan antar pulau maupun internasional. Sebagai titik temu antar transportasi darat dan laut, peranan pelabuhan menjadi sangat vital dalam mendorong pertumbuhan perekonomian, terutama daerah hinterlandnya menjadi tempat perpindahan barang dan manusia dalam jumlah banyak. Sebagai bagian dari sistem transportasi, pelabuhan memegang peranan penting dalam perekonomian.

Undang Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menyatakan : “Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang di pergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi”.

Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari sisnilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah jaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai *focal point* bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, freight forwarding, dan lain sebagainya.

Sehubungan dengan itu pemerintah telah menyusun Sistem Transportasi Laut Nasional yang terdiri dari jaringan prasarana dan jaringan pelayanan. Jaringan prasarana antara lain menyangkut kapal, alur pelayaran dan fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran dan pelabuhan. Pelabuhan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi maupun mobilitas sosial dan perdagangan di wilayah Nusantara yang sangat luas.

Pelabuhan Belawan adalah pelabuhan yang terletak di kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia dan merupakan pelabuhan terpenting di pulau Sumatera. Pelabuhan Belawan adalah sebuah pelabuhan dengan tingkat kelas utama yang bernaung di bawah PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero). Koordinat geografisnya adalah 03°47'LU 98°42'BT 03° 47' 00" LU dan 98" 42" BT. Letaknya yang sangat strategis dalam menghubungkan jalur perdagangan Asia dan sekitarnya, Amerika, Australia, Afrika dan Eropa.



B. LANDASAN TEORI

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

Pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara.

Secara sederhana Pelabuhan dapat diartikan tempat bersandarnya kapal untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang ataupun naik turun penumpang.

Pelabuhan juga dapat di definisikan sebagai daerah perairan yang terlindung dari gelombang laut dan di lengkapi dengan fasilitas terminal meliputi :

- a. Dermaga, tempat di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang.
- b. Crane, untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang.
- c. Gudang laut (transito), tempat untuk menyimpan muatan dari kapal atau yang akan di pindah ke kapal.

Fungsi Pelabuhan

Dalam hal ini ada 4 fungsi pelabuhan.

- a. Gateway (pintu gerbang)

Pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang di lalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karenan pelabuhan adalah jaran atau area resmi bagi lalu lintas perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus melalui prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, jadi ada proses yang sudah tertata di pelabuhan. Dan jika lewat di luar jalan resmi itu tidak dibenarkan.

- b. Link (mata rantai)

Keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan antara moda transportasi darat (inland transport) dan moda transportasi laut (maritime transport) menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Fungsinya sebagai link ini terdapat setidaknya ada tiga unsure penting, yaitu :

- 1) Meyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk.
- 2) Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum delay
- 3) Efisien dalam arti biaya

c. Interface (tatap muka)

Yang di maksud interface di sini adalah dalam arus distribusi suatu barang mau tidak mau harus melewati area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Dalam kegiatan tersebut pastinya membutuhkan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk atau kereta api atau truk dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (Interface).

d. Industry Entity

Dalam industry entity ini jika pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan mengembangkan bidang usaha lain, sehingga area pelabuhan menjadi zona industry terkait dengan kepelabuhanan, diantaranya akan tumbuh perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang, keagenan, pergudangan, PBM, truking, dan lain sebagainya.

Peranan Pelabuhan

Pelabuhan menjadi salah saatu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industry di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari sisnilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah jaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai

focal point bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, freight forwarding, dan lain sebagainya.

1.1.1 Hierarki Pelabuhan

Pelabuhan laut memiliki hierarki antara lain pelabuhan utama, pelabuhan pengumpul, dan pelabuhan pengumpan (pengumpan regional dan pengumpan lokal).

a. Pelabuhan Utama

Pelabuhan utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayaran antar provinsi.

Ciri-ciri Pelabuhan Utama :

- 1) Fungsi utama untuk melayani perdagangan internasional dan domestik dalam skala besar, biasanya lebih besar dari 100.000 TEUS.
- 2) Menyediakan pelayanan penumpang dan barang antar propinsi ke pusat kegiatan nasional atau pusat ekonomi
- 3) Kedalaman minimal 11 Meter.

b. Pelabuhan Pengumpul

Pelabuhan pengumpul adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.

Ciri-ciri Pelabuhan Pengumpul :

- 1) Fungsi utama untuk melayani perdagangan domestik dalam skala menengah, biasanya lebih dari 25.000 TEUS.
- 2) Menyediakan pelayanan penumpang dan barang antar propinsi ke hinterland dan pusat kegiatan wilayah.
- 3) Kedalaman minimal 8 Meter.

c. Pelabuhan Pengumpan

Pelabuhan pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.

Ciri-ciri Pelabuhan Pengumpan :

- 1) Fungsi utama untuk melayani perdagangan domestik dalam skala kecil, biasanya lebih kecil dari 25 TEUS.
- 2) Menyediakan pelayanan penumpang dan barang dalam provinsi ke pusat kegiatan lokal.
- 3) Kedalaman biasanya kurang dari 8 Meter.

Fasilitas Pokok dan Penunjang

Fasilitas pelabuhan pada dasarnya dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu fasilitas pokok dan fasilitas penunjang. Pembagian ini dibuat berdasarkan kepentingannya terhadap kegiatan pelabuhan itu sendiri.

a. Fasilitas Pokok Pelabuhan

Fasilitas Pokok Pelabuhan terdiri dari :

- 1) Alur pelayaran yaitu sebagai jalan kapal sehingga dapat memasuki daerah pelabuhan dengan aman dan lancar.
- 2) Penahan gelombang yaitu untuk melindungi daerah pedalaman pelabuhan dari gelombang, terbuat dari batu alam, batu buatan dan dinding tegak.
- 3) Kolam pelabuhan yaitu berupa perairan untuk bersandarnya kapal-kapal yang berada di pelabuhan.
- 4) Dermaga yaitu sarana dimana kapal-kapal bersandar untuk memuat dan menurunkan barang atau untuk mengangkut dan menurunkan penumpang.

b. Fasilitas Penunjang Pelabuhan

Fasilitas penunjang pelabuhan terdiri dari :

- 1) Gudang adalah bangunan yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke kapal. Gudang dibedakan berdasarkan jenis (lini-I, untuk penumpukan sementara dan lini-II sebagai tempat untuk melaksanakan konsolidasi/distribusi barang, penggunaan (gudang umum, gudang khusus – untuk menyimpan barang-barang berbahaya, gudang CFS – untuk stuffing/stripping).
- 2) Lapangan Penumpukan adalah lapangan di dekat dermaga yang digunakan untuk menyimpan barang-barang yang tahan terhadap cuaca untuk dimuat atau setelah dibongkar dari kapal.
- 3) Terminal adalah lokasi khusus yang diperuntukan sebagai tempat kegiatan pelayanan bongkar/muat barang atau petikemas dan atau kegiatan naik/turun penumpang di dalam pelabuhan. Jenis terminal meliputi terminal petikemas, terminal penumpang dan terminal konvensional.
- 4) Jalan Adalah suatu lintasan yang dapat dilalui oleh kendaraan maupun pejalan kaki, yang menghubungkan antara terminal/lokasi yang lain, dimana fungsi utamanya adalah memperlancar perpindahan kendaraan di pelabuhan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan yang beralamat di Jalan Kapten R Sulian No 1 Kelurahan Belawan I Kecamatan Medan Belawan kodepos 20411.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif, dimana penulis mengumpulkan data, merumuskan dan mengklasifikasikan serta dianalisis sehingga memberikan keterangan yang lengkap bagi pemecahan masalah tentang sistem dan prosedur operasional pelayanan kapal dan barang berbasis online pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data yang bersifat kualitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh dari objek penelitian, yang akan dijadikan sebagai data umum dan kemudian diolah sendiri oleh penulis, contoh hasil wawancara dengan pihak yang terkait dalam perusahaan terutama yang berhubungan dengan sistem dan prosedur operasional pelayanan kapal dan barang berbasis online pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia dan diperoleh langsung dari objek penelitian serta mempelajari dokumen yang diperoleh dari perusahaan dan berbagai sumber pustaka yang relevan dengan penelitian, contoh sejarah singkat berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

Pada penelitian ini dapat diambil beberapa responden (populasi sampel) dari lintas instansi, meskipun sistem dan prosedur operasional pelayanan kapal dan barang berbasis online merupakan domain ataupun tanggungjawab dari PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, namun pengguna sistem dimaksud terdiri dari beberapa instansi. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah :

- a. Pegawai PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan.
- b. Pegawai Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Belawan
- c. Para pengguna jasa Pelabuhan Belawan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) pada awalnya masa penjajahan Belanda adalah perusahaan dengan nama “Haven Bedrijf”. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, pada periode 1945-1950, Perusahaan berubah status menjadi Jawatan Pelabuhan. Pada 1969, Jawatan Pelabuhan berubah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan status Perusahaan Negara Pelabuhan disingkat dengan nama PNP.

Periode 1969-1983, PN Pelabuhan berubah menjadi Lembaga Pengusaha Pelabuhan dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan disingkat BPP. Pada 1983, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 11 tahun 1983 Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) dirubah menjadi Perusahaan Umum Pelabuhan I disingkat Perumpel I. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 56 tahun 1991 Perumpel I berubah status menjadi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero).

Perubahan nama Perusahaan menjadi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 Desember 1992 dari Imas Fatimah, S.H., Notaris di Jakarta dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C2-8519.HT.01.01 tahun 1992 tertanggal 1 Juni 1992 serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 8612 tanggal 1 Nopember 1994, tambahan No. 87.

Perusahaan berkedudukan dan berkantor pusat di Jalan Krakatau Ujung No. 100 Medan 20241, Sumatera Utara, Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2001, kedudukan, tugas dan kewenangan Menteri Keuangan selaku Pemegang Saham pada Persero/Perusahaan Terbatas dialihkan kepada Menteri BUMN Republik Indonesia, sedangkan pembinaan Teknis Operasional berada ditangan Departemen Perhubungan Republik Indonesia dan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Pelabuhan Belawan terdiri dari :

- a. General Manager
- b. Deputi General Manager
- c. Divisi Bisnis Kapal
- d. Divisi Bisnis Terminal
- e. Divisi Usaha Bongkar Muat
- f. Divisi Pelayanan Pelanggan
- g. Divisi Keuangan
- h. Divisi Teknik
- i. Divisi Teknologi Informasi
- j. Divisi SDM & Umum
- k. Divisi Sistem Manajemen
- l. Divisi Logistik
- m. Kawasan Pangkalan Susu/Brandan

Pada prinsipnya implementasi pelayanan kapal dan barang berbasis online mempunyai tujuan antara lain :

a. Transparansi

Keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil, adanya transparansi berarti keterbukaan dalam hal keuangan, pertanggungjawaban yang jelas, jumlah dan perincian pelayanan sehingga bisa memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahuinya.

b. Akuntabilitas

Pertanggungjawaban yang menyeluruh dimana seluruh kegiatan pelayanan dapat diminta pertanggungjawabannya.

c. Keseimbangan dan Keadilan

Seluruh pengguna jasa dijamin mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan/keistimewaan antara pengguna jasa lainnya.

d. Tidak menyerobot dan menyalahgunakan wewenang/kekuasaan.

Pada proses pelayanan setiap petugas dibatasi dengan akses otorisasi yang dimiliki sehingga tindakan penyalahgunaan wewenang tidak dapat dilakukan.

e. Efisiensi

Pada pelayanan dengan sistem seperti ini dapat menciptakan penghematan biaya dan waktu.

f. Efektivitas

Dapat mencapai tujuan yang maksimal sesuai yang diharapkan, pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

1.1 Kendala/masalah yang dihadapi

Pada dasarnya dalam penerapan Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan juga memiliki kendala/permasalahan antara lain :

1. Dalam kondisi tertentu koneksi jaringan mengalami gangguan (down system) sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dan hanya dilakukan secara manual.
2. Permasalahan teknis sistem yang timbul tidak dapat diselesaikan oleh petugas setempat hanya dapat diselesaikan oleh petugas yang berada di pusat (Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Jakarta) sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk tindak lanjut penyelesaiannya.

3. Masih terdapat petugas yang terkait langsung dalam proses pelayanan belum memiliki kompetensi didalam bidangnya sehingga proses pelayanan dapat terkendala apabila terjadi permasalahan.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian secara langsung ke objeknya serta mempelajari Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan adalah suatu tata cara pelayanan administrasi untuk kegiatan pelayanan kapal dan barang sejak kapal sandar di dermaga, melakukan kegiatan operasional (bongkar muat) hingga kapal keluar yang dirancang (desain) secara elektronik (online) sehingga dapat dengan mudah diakses oleh pengguna jasa kepelabuhanan.
2. Sistem elektronik (online) yang digunakan untuk pelayanan kapal dan barang adalah sistem Inaportnet dikelola oleh Otoritas Pelabuhan Utama Belawan dan Isport dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan telah yang terkoneksi (terhubung) sehingga menjadi satu kesatuan sistem yang terpadu.
3. Implementasi pelayanan kapal dan barang yang berbasis online (elektronik) di Cabang Pelabuhan Belawan sangat berdampak terhadap peningkatkan efisiensi penggunaan waktu, transparansi serta kemudahan dalam proses pelayanan kapal dan barang.
4. Tingkat kecurangan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dapat dihindari, hal ini disebabkan karena seluruh proses pelayanan telah dilakukan secara online (elektronik) tanpa harus melakukan tatap muka (face to face) antara petugas dan pengguna jasa.

Kesalahan akibat human error terkait pelayanan kapal dan barang dapat diminimalisir dikarenakan seluruh tahapan alur proses telah dilakukan secara sistematis pada sistem.

Saran

Berdasarkan analisa data dan pengamatan terkait Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan, guna lebih meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa diperlukan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemeliharaan sistem koneksi jaringan yang baik dan benar secara terjadwal agar tidak terjadi kesalahan (error) yang mengakibatkan proses sistem pelayanan kapal dan barang tidak dapat dilakukan secara online (elektronik).
2. Petugas administrasi pelayanan operasional dan petugas dukungan teknis Teknologi Informasi (TI) yang terkait langsung dengan sistem pelayanan kapal dan barang seyogianya dapat dialokasikan selama 7 x 24 jam, hal ini diperlukan apabila terjadi permasalahan yang dihadapi pengguna jasa dapat segera diambil langkah-langkah penyelesaiannya mengingat Pelabuhan Belawan beroperasi selama 24 jam.
3. Sinergi dan sinkronisasi antara PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan selaku operator pelabuhan dan Otoritas Pelabuhan Utama Belawan selaku regulator harus lebih ditingkatkan. Dengan demikian diharapkan kegiatan pelayanan kapal dan barang dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan.
4. Evaluasi dan revisi terkait implementasi sistem pelayanan kapal dan barang yang berbasis online seharusnya dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali, mengingat sistem pelayanan kapal dan barang merupakan sistem baru yang perlu dilakukan penyesuaian (adaptasi) dengan kondisi di Cabang Pelabuhan Belawan, sehingga sistem bisa mencapai kesempurnaan.
5. Menempatkan petugas yang memiliki kompetensi dibidangnya sehingga proses pelayanan tidak menjadi terkendala/terganggu dan jika terjadi kendala dapat dengan segera diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Inu Kencana Syafii 2009 *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta PT. Bumi Aksara

AmsyahZulkifli 2005 *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.

Mulyadi 2010 *Sistem Akuntansi*. Jakarta PT. Salemba Empat

Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997 *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”.

Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang *Kepelabuhanan*.

Manajemen Cabang Pelabuhan Belawan 2016, *Leaflet Pengenalan Pelabuhan Belawan*.

Direksi Pelabuhan Indonesia I 2012. *Port Of Belawan*.

Instruksi Menteri Perhubungan Nomor 13 tahun 2016 tanggal 10 Juni 2016 tentang *penerapan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan utama Makassar, Belawan, Tanjung Perak dan Tanjung Priok*

