

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**MAKALAH
OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA
PELABUHAN PONTIANAK**

Oleh :

YOHANES DE BRITTO RUDDY WIDYATMOKO
NIS. 03216/N-1

**PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1
JAKARTA
2024**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



MAKALAH

**OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA
PELABUHAN PONTIANAK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Penyelesaian Program Diklat Pelaut I**

Oleh :

YOHANES DE BRITTO RUDDY WIDYATMOKO
NIS. 03216/N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1

JAKARTA

2024

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : YOHANES DE BRITTO RUDDY WIDYATMOKO
No. Induk Siwa : 03216/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT - I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI
WILAYAH KERJA PELABUHAN PONTIANAK

Penguji I

I Komang H.P. Adiputra, Msc
Penata (III/c)
NIP. 19901024201503 1005

Penguji II

Dedek Tri Sumardianta, M.Pd
Penata Muda Tk.I (III/b)
NIP. 19960316 202321 1 011

Mengetahui
Ketua Jurusan Nautika

Dr. Meilinasari N. H., S.Si.T., M.M.Tr
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19810503 200212 2 001

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : YOHANES DE BRITTO RUDDY WIDYATMOKO
No. Induk Siwa : 03216/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT - I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI
WILAYAH KERJA PELABUHAN PONTIANAK

Pembimbing I,

Capt. Indra Muda, MM
Penata (III/d)
NIP. 19711114 201012 1 001

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing II,

DR. Inavatur Robbany, M.SI., M.M.Tr.
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19660421 199103 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Nautika

Meilinasari N. H., S.Si.T., M.M.Tr
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19810503 200212 2 001

KATA PENGANTAR

Dengan penuh kerendahan hati, penulis memanjatkan puji serta syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya serta senantiasa melimpahkan anugerahnya, sehingga penulis mendapat kesempatan untuk mengikuti tugas belajar program upgrading Ahli Nautika Tingkat I yang diselenggarakan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta. Sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah ini sesuai dengan waktu yang ditentukan dengan judul :

“OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA PELABUHAN PONTIANAK”

Makalah ini diajukan dalam rangka melengkapi tugas dan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Nautika Tingkat - I (ANT -I).

Dalam rangka pembuatan atau penulisan makalah ini, penulis sepenuhnya merasa bahwa masih banyak kekurangan baik dalam teknik penulisan makalah maupun kualitas materi yang disajikan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Dalam penyusunan makalah ini juga tidak lepas dari keterlibatan banyak pihak yang telah membantu, sehingga dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan rasa terima kasih yang terhormat:

1. Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M.Mar, selaku Kepala Sekolah tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Capt. Suhartini, S.SiT., M.M., M.MTr, selaku Kepala Divisi Pengembangan Usaha Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
3. Dr. Meilinasari N. H., S.Si.T., M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
4. Capt. Indra Muda, selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan pikirannya mengarahkan penulis pada sistematika materi yang baik dan benar
5. DR. Inayatur Robbany, M.SI., M.M.Tr., selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing proses penulisan makalah ini
6. Seluruh Dosen dan staf pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta

yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas makalah ini.

7. Keluarga tercinta yang membantu atas doa dan dukungan selama pembuatan makalah.
8. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I Angkatan LXX tahun ajaran 2024 yang telah memberikan bimbingan, sumbangsih dan saran baik secara materil maupun moril sehingga makalah ini akhirnya dapat terselesaikan.

Akhir kata semoga makalah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 30 Mei 2024

Penulis,

Yohanes De Britto Ruddy Widyatmoko
NIS. 03216/N-1

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH	ii
TANDA PENGESAHAN MAKALAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penelitian	4
E. Waktu dan Tempat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran	19
 BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	20
B. Analisis Data	22
C. Pemecahan Masalah	25
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	31
B. Saran	31
 DAFTAR PUSTAKA	33
DAFTAR ISTILAH	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelabuhan merupakan salah satu mata rantai (*link*) sistem transportasi yang menghubungkan angkutan laut dengan angkutan darat, dimana perpindahan barang dari angkutan laut ke angkutan darat dapat dilakukan (*Interface*). Salah satu pelayanan jasa pelabuhan adalah pelayanan pemanduan kapal oleh pandu laut (*Sea Pilot*) maupun pandu bandar (*Harbour Pilot*) untuk kapal-kapal yang masuk dan keluar pelabuhan. Peranan Pandu dan kontribusinya terhadap performa Pelabuhan cukup penting, karena ia merupakan "*first contact person*" yang menerima kedatangan kapal dan "*last contact person*" yang memberangkatkan kapal dari Pelabuhan.

Indikator utama sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan pemanduan antara lain sebagai berikut: Pertama, sesuai fungsi pandu sebagai advisor di atas kapal yang membantu nakhoda agar dapat melayarkan kapalnya dengan aman, maka terjaminnya keselamatan pelayaran di perairan wajib pandu menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan. Kedua, lamanya waktu kapal di pelabuhan (*ships waiting time in port*) menjadi isu menarik terkait dengan masalah efisiensi biaya angkutan laut, karenanya masalah ketepatan waktu pelayanan pemanduan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan. Selain kedua faktor dimaksud sudah barang tentu masih banyak faktor- faktor lain seperti keterampilan teknis dan komunikasi pandu, ketersediaan fasilitas dan peralatan pemanduan, sarana dan prasarana pemanduan, *traffic information system*, keadaan dan kondisi alam alur pelayaran dan kolam pelabuhan, fasilitas alat bongkar muat di dermaga, dan sebagainya yang secara keseluruhan mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan di suatu pelabuhan.

Bagi setiap organisasi atau perusahaan selalu dihadapkan pada masalah yang sama yaitu bagaimana mengelola sumber daya yang dimilikinya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat terealisasi dengan efektif dan efisien. Pada dasarnya setiap perusahaan membutuhkan kinerja setiap lini supaya dapat berjalan sesuai dengan keinginan manajemen. Termasuk dalam hal ini adalah kinerja bongkar muat di dermaga yang juga berpengaruh pada lamanya kegiatan kapal di pelabuhan. Demikian juga dengan peran kapal tunda yang digunakan untuk membantu proses penunduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, *jetty*, *trestle*, *pier*, pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

Pemanduan merupakan kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Keberadaan anak buah kapal tunda sangat penting karena dituntut untuk bekerja maksimal selama 24 jam mengikuti proses pemanduan dan penundaan kapal di pelabuhan. Kapal tunda harus mampu menerjemahkan perintah pandu dalam proses olah gerak kapal sehingga dapat menjamin keselamatan kapal dan lingkungan.

Divisi pelayanan kapal di Pelabuhan Pontianak, khususnya pemanduan kapal, melaksanakan tugas pelayanan jasa kepelabuhanan selama dua puluh empat jam, termasuk hari libur dan hari raya, akan tetapi disisi lain dalam menjalankan tugasnya kinerja pelayanan jasa pemanduan kapal kurang maksimal, sering mengalami keterlambatan pelayanan karena keterbatasan sarana bantu pemanduan yaitu kapal tunda dan motor pandu. Seiring dengan terus meningkatnya arus kunjungan kapal di daerah perairan Pontianak, serta komitmen pelayanan pemanduan kapal. Masih ditemui data keterlambatan pelayanan pemanduan (*waiting time*) sehingga dapat memperpanjang komponen waktu tunggu kapal selama mengunjungi dan melaksanakan kegiatan di pelabuhan (*turn round time*). Adanya masalah tersebut menyebabkan pelayanan pemanduan di alur pelabuhan Pontianak kurang maksimal, sehingga perlu dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membuat makalah dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA PELABUHAN PONTIANAK”**

B. IDENTIFIKASI, BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

- a. Kurang memadainya sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan
- b. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan dalam pelayanan
- c. Kurangnya pemahaman pihak darat dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien
- d. Kondisi alur pelayanan dangkal dan sempit
- e. Kemampuan dan kehandalan SDM pandu tidak sama.

2. Batasan Masalah

Oleh karena luasnya pembahasan mengenai pelayanan pemanduan di pelabuhan Pontianak, maka penulis perlu membatasi pembahasan makalah ini berdasarkan pengalaman penulis. Pembahasanya difokuskan pada 2 (dua) masalah pokok yaitu :

- a. Kurang memadainya sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan
- b. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan dalam pelayanan

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan pembahasan masalahnya sebagai berikut:

- a. Mengapa sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan kurang memadai?

- b. Apa penyebab sering terjadinya kerusakan pada sarana bantu pemanduan dalam pelayanan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyebab masalah yang menjadi prioritas yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan dan kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan.
- b. Untuk mencari pemecahan masalah tersebut sehingga pelayanan pemanduan optimal terhadap kepuasan pengguna jasa di wilayah kerja Pelabuhan Pontianak.

2. Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

- 1) Sebagai bahan pengetahuan bagi pembaca dalam mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Pontianak.
- 2) Diharapkan dapat digunakan untuk menambah perbendaharaan di perpustakaan STIP Jakarta.

b. Aspek Praktisi

- 1) Agar supaya makalah ini bermanfaat sebagai bahan masukan bagi kawan seprofesi tentang upaya yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan.
- 2) Agar supaya makalah ini dapat memberi masukan kepada pihak terkait mengenai permasalahan dalam meningkatkan pelayanan pemanduan di pelabuhan.

D. METODE PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Dalam pembuatan makalah ini penulis melakukan penelitian dengan

menggunakan metode pendekatan antara lain:

a. Studi Kasus

Penulis mengadakan penelitian dalam rangka mengatasi masalah yang nyata dalam kehidupan serta banyaknya kejadian-kejadian yang dapat mengurangi pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Pontianak. Untuk itu perlu dicari sesuatu yang lebih baik agar apa yang diinginkan dapat tercapai.

b. Deskriptif Kualitatif

Suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial masalah manusia. Pada pendekatan ini dibuat suatu gambaran kompleks memilih kata-kata, laporan secara terperinci dan melakukan study pada situasi yang dialami. Dalam penulisan makalah ini dijelaskan berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama bekerja di atas kapal berupa gambaran nyata yang terjadi dalam pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data makalah ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi (pengamatan)

Yaitu berdasarkan pengalaman yang pernah dialami penulis selama bertugas di pelabuhan Pontianak.

b. Metode Perpustakaan

Dimana data informasi didapat dari buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan Pontianak.

c. Deskripsi Kualitatif

Berdasarkan fakta-fakta yang penulis amati selama penulis bertugas di Pelabuhan Pontianak sejak bulan Januari 2020 sampai dengan sekarang.

3. Subjek Penelitian

Dalam penyusunan makalah ini penulis mengambil Pelabuhan Pontianak

sebagai subyek pada penelitian yang mana penulis bekerja dan mengadakan pengamatan berkaitan dengan pelayanan pemanduan kapal.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam pembuatan makalah ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan data-data yang sudah penulis dapatkan sebelumnya. Analisis berdasarkan survei, pengamatan dan pengalaman penulis sendiri di Pelabuhan Pontianak.

E. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama penulis bertugas di PT. Pelabuhan Indonesia Region II Area Pontianak dalam periode 2020 sampai dengan sekarang.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Pontianak, yang dititikberatkan pada pelayanan pemanduan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan makalah ini disajikan sesuai dengan sistematika penulisan makalah yang telah ditetapkan dalam buku pedoman penulisan makalah yang dianjurkan oleh STIP Jakarta. Dengan sistematika yang ada maka diharapkan akan mempermudah penulisan makalah ini secara benar dan terperinci. Makalah ini terbagi dalam 4 (empat) bab sesuai dengan urutan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar Belakang Masalah pemilihan judul, identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah yang diambil. Tujuan dan Manfaat Penelitian yang didapat. Metode Penelitian yang digunakan. Waktu dan Tempat Penelitian yang dialokasikan serta Sistematika Penulisan yang sistemik dalam penyusunannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan teori-teori yang digunakan untuk menganalisa data-data yang didapat melalui buku-buku sebagai referensi untuk mendapatkan informasi dan juga sebagai tinjauan pustaka. Pada landasan teori ini juga terdapat kerangka pemikiran yang merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data-data yang diambil dari lapangan sesuai dengan pengalaman penulis selama bertugas di Pelabuhan Pontianak. Data-data dirumuskan dalam deskripsi data, kemudian dianalisis permasalahan yang terjadi dan menjabarkan pemecahan dari permasalahan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang sama tidak terjadi lagi. Dengan kata lain menawarkan solusi terhadap penyelesaian masalah tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan pembahasan masalah-masalah yang dibahas pada bab-bab sebelumnya dan saran yang berasal dari evaluasi pemecahan masalah yang dibahas didalam penulisan makalah ini dan merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Latar belakang, batasan masalah, identifikasi dan rumusan masalah sebagaimana telah diuraikan pada BAB I, maka tinjauan pustaka sebagai bagian dari landasan teori yang menjadi dasar kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi

Dalam beberapa literatur manajemen, tidak dijelaskan secara tegas pengertian optimalisasi, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia, W.J.S. Poerwadarminta (2017:75) dikemukakan bahwa: “Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi (2019:363) bahwa, “optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki”. Dari uraian tersebut optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pelaksanaannya dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir, (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor

materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat secara umum.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan harus diberikan kepada seseorang yang harus mendapatkan pelayanan tersebut atau pembeli yang harus mendapatkan pelayanan yang baik disaat pembeli itu akan membeli barang ataupun jasa.

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang dalam usahanya untuk membantu memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Kegiatan ini tidak hanya tentang memberikan layanan, namun juga meliputi aspek keramahan, perhatian, dan empati.

b. Pelayanan Pemanduan

Ketepatan waktu pelayanan pemanduan atau *zero waiting time* dapat diartikan: Pertama, pandu harus sudah berada di atas kapal yang akan dipandunya dan siap untuk melaksanakan tugas pemanduan tepat sesuai waktu yang telah ditetapkan sebagai waktu dimulainya pelayanan pemanduan. Kedua, kapal tunda sebagai sarana bantu pemanduan dengan jumlah unit dan daya yang diperlukan harus sudah berada pada posisi yang ditentukan dan siap menerima komando dari pandu untuk melaksanakan tugas membantu pandu dalam olah gerak kapal di kolam pelabuhan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 tahun 2014 tentang Sarana Bantu dan Prasarana Pemanduan Kapal Pasal 3, secara garis besarnya menyebutkan bahwa kapal dengan ukuran lebih dari 70 (tujuh puluh) meter wajib menggunakan minimal 1 (satu) unit kapal tunda dengan jumlah daya paling rendah 2000 (dua ribu) DK, baik saat akan sandar ke dermaga maupun lepas sandar meninggalkan dermaga. Dengan demikian ketepatan waktu pelayanan tidak hanya membutuhkan kesiapan personil pandu tetapi juga ketersediaan (*availability*) sarana bantu pemanduan.

Dari sudut kepentingan pengguna jasa, ketepatan waktu pelayanan di pelabuhan sangat penting dan terkait dengan masalah efisiensi biaya. Lamanya waktu tunggu kapal menyebabkan semakin panjangnya waktu kapal di pelabuhan (*Ships Time in Port*). Memang lamanya waktu kapal di pelabuhan tidak semata disebabkan waktu tunggu (*waiting time*), tetapi dapat juga disebabkan karena lamanya penyelesaian kegiatan bongkar muat di dermaga terutama general cargo disamping sebab-sebab seperti gangguan cuaca.

c. Bentuk dan Sifat Penyelenggaraan Pelayanan Umum (*Public Service*)

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003:68). Berikut dijelaskan untuk masing-masing kriteria sendi-sendi diatas, sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian

Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;

- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - g) Pegawai terkait yang menerima keluhan pelanggan.
- 3) Keamanan
- Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan
- Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- 5) Efisiensi
- a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ekonomis
- Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8) Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Pemanduan Kapal

a. Aspek Pemanduan

Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nahkoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. (*Pasal 48 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*).

Pertimbangan utama dilakukannya pemanduan kapal adalah untuk kepentingan keselamatan dan keamanan berlayar pada perairan yang oleh pemerintah telah ditetapkan sebagai perairan wajib pandu yang salah satunya adalah perairan pelabuhan, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 198 bahwa “untuk kepentingan keselamatan dan keamanan berlayar, serta kelancaran berlalu lintas di perairan dan pelabuhan, Pemerintah menetapkan perairan tertentu sebagai perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa”. Selanjutnya pasal 198 menegaskan bahwa, "Setiap kapal yang berlayar di perairan wajib pandu

dan perairan pandu luar biasa wajib menggunakan jasa pemanduan".

Menurut PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal, pasal 29 ayat (1) bahwa ukuran kapal yang wajib menggunakan pelayanan pemanduan adalah kapal-kapal dengan GT 500 (lima ratus *Gross tonnage*) atau lebih. Sedangkan apa yang dimaksud dengan pemanduan, PM 57 Tahun 2015 pasal 1 ayat (1) merumuskan bahwa pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

b. Sarana Sarana Bantu Navigasi

Sarana Bantu Navigasi pelayaran di alur Pelabuhan Pontianak masih kurang memadai seperti rambu-rambu *bouy* untuk menandai daerah yang benar-benar dangkal. Sarana Bantu Navigasi Pelayaran adalah peralatan atau sistem yang berada diluar kapal yang didesain dan dioperasikan untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi bernavigasi kapal dan/atau lalu lintas kapal (Pasal 1 Angka 46 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian, disebutkan sebagai berikut:

1) Pasal 21

a) Jenis Sarana Bantu Navigasi Pelayaran terdiri atas:

- (1) Visual;
- (2) Elektronik; dan
- (3) *Audible*.

b) Sarana Bantu Navigasi Pelayaran berfungsi untuk:

- (1) Menentukan posisi dan atau haluan kapal;
- (2) Memberitahukan adanya bahaya rintangan pelayaran;
- (3) Menunjukkan batas-batas alur pelayaran yang aman
- (4) Menandai garis pemisah lalu lintas kapal;

- (5) Menunjukkan kawasan dan/atau kegiatan khusus di perairan;
- (6) Batas wilayah suatu negara.

2) Pasal 22

Visual sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (1) huruf a meliputi:

- a) Menara suar;
- b) Rambu suar
- c) Pelampung suar; dan
- d) Tanda siang

3) Pasal 23

Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal21 ayat (1) huruf b meliputi:

- a) *Global Positioning System* (GPS);
- b) *Differential Global Position System* (DGPS);
- c) Radar *beacon*;
- d) Radio *beacon*
- e) Radar *surveillance*; dan
- f) *Afedium wave radio beacon*.

4) Pasal 24

Audible sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (I) huruf (c) wajib ditempatkan pada daerah berkabut atau pandangan terbatas. Dalam menunjang terselenggaranya berbagai fungsi tersebut di atas peranan pelayanan jasa pelabuhan Pontianak sangat berperan penting. Untuk terselenggaranya pelayanan di pelabuhan Pontianak secara efektif dan efesien selain tersedia fasilitas dan peralatan pelabuhan, tidak kalah pentingnya adalah alur pelayaran

c. Alur Perairan Wajib Pandu

Perairan wajib pandu adalah wilayah perairan yang karena kondisi

perairannya mewajibkan dilakukan pemanduan kepada kapal yang melayarinya (*Pasal 1 nomor. 49 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian, dijelaskan pada BAB IX tentang Pemanduan Pasal 108, dijelaskan bahwa:

- 1) Untuk kepentingan keselamatan dan keamanan pelayaran serta kelancaran berlalu lintas di perairan dan pelabuhan, pemerintah menetapkan perairan tertentu sebagai perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa.
- 2) Penetapan perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kriteria:
 - a) Faktor diluar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar
 - b) Fakior kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar.
- 3) Kriteria faktor diluar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar meliputi:
 - a) Panjang alur perairan;
 - b) Banyaknya tikungan;
 - c) Lebar alur perairan;
 - d) Rintangan bahaya navigasi di alur perairan
 - e) Kecepatan arus;
 - f) Kecepatan angin;
 - g) Tinggi ombak;
 - h) Ketebalan/kepekatan kabut;
 - i) Jenis tambatan kapal; dan
 - j) Jenis Keadaan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran.
- 4) Faktor kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar meliputi:
 - a) Frekuensi kepadatan lalu lintas kapal;

- b) Ukuran kapal (tonase kotor, panjang, dan sarat kapal);
- c) kapal; dan
- d) Jenis muatan kapal.

d. Aspek Persyaratan Pandu

Seorang pandu harus memiliki keahlian kombinasi antara pengetahuan di bidang mengendalikan kapal atau bernavigasi dengan pengetahuan tentang kondisi unik perairan setempat. Dikatakan lingkungan setempat bersifat unik karena setiap perairan wajib pandu atau pelabuhan mempunyai *environment* yang berbeda-beda satu sama lain, seperti karakteristik arus laut, angin, perubahan tingginya pasang-surut dan berbagai rintangan alam" (Lase; 2006, hal.47)

Fungsi pandu di atas kapal adalah sebagai *advisor* kepada nakhoda atau perwira kapal, maka untuk dapat meyakinkan atas *advices* atau nasehat dan saran yang diberikan haruslah didukung dengan kemampuannya dalam berkomunikasi. Disebutkan bahwa salah satu keterampilan yang berkembang dinamis bagi personil pandu adalah "kemampuan menanamkan saling pengertian dengan nakhoda atau perwira kapal tamu" (Lase; 2006. hal.47).

Kemampuan berkomunikasi tidak hanya dibutuhkan untuk menciptakan saling pengertian dengan nakhoda atau perwira kapal, tapi juga dalam hal memberi perintah dan mengkoordinasikan operator kapal tunda yang membantu operasi pemanduan, komunikasi dengan menara pengawas dan dengan kapal-kapal lain yang berolah gerak pada saat yang sama.

4. Pelayanan Pemanduan

Dalam kegiatan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan tentunya diperlukan adanya suatu fasilitas yaitu sarana dan prasarana pemanduan yang menunjang atau mendukung dan digunakan untuk proses pemanduan. Untuk dapat melaksanakan tugas pemanduan dengan baik diperlukan fasilitas sarana bantu pemanduan yaitu peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta

didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolah-gerak kapal. Adapun beberapa sarana pemanduan yang dibutuhkan yaitu:

a. Kapal Tunda

Kapal Tunda yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal (*escort*) dan membantu (*assist*) kapal kapal yang berolah-gerak di alur pelayaran, daerah labu jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, jetty, trestle, pier pelampung, dolphin, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

b. Kapal Pandu

Kapal Pandu yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengangkut pandu dari atau ke kapal yang akan dipandu.

c. Kapal Kepil

Kapal Kepil yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mengambil atau membawa talu tambat kapal ke dermaga, bolder, dolphin, pelampung.

Sedangkan Prasarana Pemanduan adalah peralatan atau sistem yang didesain untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi secara tidak langsung digunakan untuk membantu pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan. Adapun prasarana pemanduan adalah sebagai berikut:

a. Stasiun Pandu

Stasiun Pandu adalah tempat yang dilengkapi dengan fasilitas untuk memonitor gerakan kapal serta memberi dan menerima komunikasi serta informasi dari dan ke kapal yang melakukan kegiatan pemanduan di pelabuhan, perairan dan alur pelayaran sesuai dengan ketentuan.

b. *Marine* VHF Radio

Marine VHF Radio adalah sistem penerima dan pemancar radio 2 (dua) arah di seluruh dunia yang digunakan untuk komunikasi suara 2 (dua) arah

dari kapal ke kapal, kapal ke pantai (misalnya dengan syahbandar). Biasanya alat ini dipasang di kapal, stasiun radio pantai, stasiun pandu, atau tempat/instansi yang membutuhkan komunikasi jarak jauh.

c. *Marine HT (Handy Talky)*

Adalah *marine VHF portable* radio yang didesain sedemikian rupa sehingga dapat dibawa kemanapun dengan mudah, biasanya dibawa oleh petugas lapangan termasuk dalam hal ini petugas pandu untuk memudahkan berkomunikasi dengan pihak lain dimanapun berada.

d. *Baju Penolong (life jacket)*

Baju penolong adalah baju yang digunakan untuk menjaga keselamatan pandu apabila pandu mengalami kesulitan dan terjatuh di laut, maka baju penolong akan berfungsi untuk menjaga keselamatan pandu dalam berkerja.

Sementara fasilitas kapal tunda juga disediakan untuk menarik atau mendorong maupun menggandeng kapal, tongkang ataupun alat apung lainnya tanpa pandu. Selain itu kapal tunda dapat juga digunakan untuk pengawalan atau penjagaan kapal, biasanya disewa oleh operator (pemilik) kapal, dan operasional kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil dihitung berdasarkan persentase beroperasinya kapal tersebut diatas dibandingkan dengan kesiapan alat tiap harinya. Selain itu pihak pelabuhan harus bisa menjamin penggunaan area labuh untuk berlabuh kapal dengan aman, oleh sebab itu:

- a. Area labuh di pelabuhan harus cukup luas.
- b. Pihak pelabuhan harus mengatur kapal-kapal yang berlabuh supaya tidak mengganggu alur pelayaran.
- c. Kedalaman alur masuk dan area labuh harus cukup untuk kapal-kapal yang berkunjung ke pelabuhan tersebut.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan di atas, maka untuk memudahkan dalam memahami pembahasan pada makalah ini, penulis membuat kerangka pemikiran yang berhubungan dengan masalah yang teridentifikasi sebagai berikut:



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Berdasarkan Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 1 ayat 16 bahwa Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan 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.

Obyek penelitian dalam makalah ini yaitu pemanduan di Pelabuhan Pontianak. Adapun Pelabuhan Pontianak merupakan salah satu pelabuhan sungai di Sungai Kapuas Kecil Kalimantan Barat, terletak pada posisi 00° 00' 47" LS dan 109° 20' 07" BT dan menjadi pelabuhan utama di Kalimantan Barat. Perairan Pontianak mempunyai luas +/- 380.000 m² dengan kolam pelabuhan di Pelabuhan Pontianak sendiri memiliki luas 34,8 Ha dan kedalaman -4 LWS. Adapun jarak pemanduan di wilayah wajib pandu dari muara sungai Kapuas sampai dengan Pelabuhan Pontianak kurang lebih 18 NM. Fasilitas yang dimiliki Pelabuhan Pontianak adalah sebagai berikut:

1. Pelabuhan Pontianak memiliki 8 dermaga tambat dengan total panjang 812 m dan luas 18.881 m². Jenis dermaga adalah dermaga tambatan beton.
2. Fasilitas Gudang di Pelabuhan Pontianak hanya memiliki 1 unit Gudang dengan luas 1.750 m². Dan lapangan multi purpose terdiri dari 4 titik dengan luas total 73.906 m². Sedangkan lapangan penumpukan peti kemas terdiri dari 7 titik lokasi dengan luas total 73.906 m².

3. Peralatan mekanis di Pelabuhan Pontianak digunakan untuk membantu aktivitas pelabuhan. Peralatan tersebut antara lain container crane, mobile crane, forklift, head truck, tronton chasis, side loader, reach stacker, terminal tracktor, rail mounted gantry crane, dan quay container crane.
4. Terminal penumpang memiliki luas sebesar 648 m² dan lapangan parkir seluar 3.667 m². Di terminal penumpang juga telah dilengkapi dengan fasilitas air bersih, Listrik, mushola, WC, dan ruang tunggu.

Selain dermaga milik sendiri, pelayanan pemanduan di Pelabuhan Pontianak juga melayani pemanduan untuk kapal-kapal yang akan sandar di dermaga TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) yang tersebar di sepanjang sungai daerah wajib pandu. Rata-rata lamanya waktu pelayanan pemanduan (*aproaching time*) per kapal yang akan sandar atau lepas sandar di wilayah kerja pelayanan pemanduan Pelabuhan Pontianak berdasarkan data kegiatan pemanduan periode tahun 2022, tercatat 1,33 jam atau 1 jam 20 menit. Sedangkan lamanya waktu keterlambatan pelayanan pemanduan (*waiting time for pilot*) tahun 2022 tercatat rata-rata 26 menit dan periode Januari sampai Juni 2023, rata-rata 0,43 jam atau kurang lebih 45 (empat puluh lima) menit dari target maksimal 30 menit. Kategori faktor penyebab keterlambatan pelayanan pemanduan, dari waktu kewaktu menunjukan karakteristik sebagai berikut:

a. Menunggu kapal tunda

Setiap kapal sandar ke dermaga maupun lepas sandar dari dermaga, sesuai Peraturan Menteri Nomor PM 93 Tahun 2014 Tentang Sarana Bantu dan Prasarana Pemanduan Kapal, setiap kapal dengan panjang minimal 70 (tujuh puluh) meter wajib menggunakan kapal tunda. Sedangkan Pemanduan Pontianak hanya memiliki 2 (dua) kapal tunda sehingga sering kali kapal-kapal yang meminta pelayanan pemanduan harus menunggu antrian.

b. Menunggu pandu

Setiap kapal yang meminta pelayanan jasa pemanduan, maka seorang pandu akan menggunakan kapal tunda untuk kelancaran dan keselamatan proses pemanduan. Jika terjadi antrian pelayanan pemanduan, maka kapal-kapal yang lain akan menunggu pandu dan kapal tunda selesai melayani kapal-kapal sebelumnya.

c. Menunggu kesiapan dermaga

Kadangkala permintaan pelayanan pemanduan tidak sesuai dengan kesiapan dermaga. Hal ini terjadi seorang pandu telah naik ke kapal namun dermaga belum siap untuk menerima kapal sandar.

d. Kapal belum siap/belum tiba

Hal ini terjadi biasanya karena tidak adanya komunikasi antara kapal dengan agen kapal tersebut. Keterlambatan kedatangan kapal dapat disebabkan oleh factor cuaca yang memperlambat kecepatan kapal, dapat juga disebabkan adanya kerusakan di permesinan kapal.

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan batasan masalah yang diambil dan uraian pada deskripsi data di atas, maka penulis dapat menganalisisnya sebagai berikut:

1. Kurang Memadainya Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Masalah ini disebabkan karena jumlah sarana pemanduan tidak sebanding dengan kedatangan kapal. Tercatat didata pada tahun 2022 jumlah kedatangan kapal pada semester I sebanyak 2.447 kapal dan pada semester II sebanyak 2.650 kapal, total kunjungan kapal pada tahun 2022 sebanyak 5.097 kapal. Sedangkan untuk pelayanan pemanduan kapal pada tahun 2022 pada semester I sebanyak 2.123 kapal dan pada semester II sebanyak 2.792 kapal, total pelayanan pemanduan pada tahun 2022 sebanyak 4.915 kapal. Selain itu, banyaknya dermaga TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) yang berada di sepanjang perairan wajib pandu Pelabuhan Pontianak kurang lebih 10 NM. Sarana Bantu Pemanduan adalah peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolahgerak kapal.

Kapal Tunda yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah Kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal (*escort*) dan membantu (*assist*) kapal yang berolah-gerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar maupun kolam

pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, jetty, trestle, pier, pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

Kapal tunda (*harbour tug*) merupakan sarana bantu pemanduan yang sangat penting untuk membantu pandu dalam mengolah gerak kapal yang dipandunya terutama pada saat memasuki pelabuhan, penyandaran dan ketika kapal meninggalkan dermaga. Di perairan pelabuhan yang sempit dipenuhi konstruksi dermaga dan kegiatan *cargo handling* kapal-kapal yang bertambat di sepanjang dermaga, tidak memungkinkan sebuah kapal berolah gerak bebas seperti di laut lepas, sehingga kemampuan olah geraknya menjadi sangat terbatas.

Kondisi alur perairan dan kesibukan lalu-lintas kapal yang sedemikian rupa jelas mempengaruhi keselamatan berlayar, karena itu pada saat ini banyak larangan yang di atur dalam Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan Kapal di Pelabuhan Pontianak seperti system satu arah atau one way di alur masuk muara Sungai Kapuas dari buoy No.1 sampai dengan buoy No.10 dimana kapal tidak boleh berpapasan dan saling mendahului.

Untuk saat ini LWS alur masuk muara Sungai Kapuas dari buoy No.1 sampai dengan bouy No.10 paling rendah 3,8 meter, dan didalam perairan sungai sampai dengan Pelabuhan Pontianak bervariasi antara 5 sampai 10 meter dengan bertambahnya dermaga TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri) dan juga galangan kapal disepanjang perairan. Bertambahnya dermaga dan galangan kapal dan semakin meningkatnya kunjungan kapal maka akan sangat mempengaruhi tingkat pelayanan pemanduan khususya terhadap *waiting time* bagi kapal yang wajib pandu jika jumlah personil pandu tidak bertambah, maka pelayanan pemanduan akan jauh dari harapan oleh semua pihak khususnya pemakai jasa pelabuhan.

Isi dari Keputusan Menteri Perhubungan KM. Nomor 24 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemanduan mengatakan bahwa setiap kapal yang berukuran GT. 500 atau lebih yang masuk keluar pelabuhan ataupun melakukan gerakan tersendiri wajib menggunakan jasa pemanduan. Kondisi alur yang sempit dan dangkal dengan kekuatan arus yang cukup kuat dan banyak kapal nelayan keluar masuk alur sehingga bisa menyebabkan kecelakaan bagi kapal-kapal yang baru masuk didaerah perairan Pontianak

sehingga diwajibkan memakai jasa pandu. Berangkat dari keputusan tersebut maka diperairan Pontianak terdapat beberapa lokasi pemanduan yang merupakan lokasi kegiatan bongkar muat, tempat berlabuh dimana lokasi pemanduan dengan lokasi pemanduan lainnya jaraknya bervariasi dari kantor kepanduan Pontianak, sedangkan jarak tersebut merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi pelayanan pemanduan sehingga selalu mengakibatkan keterlambatan dalam melayani pemanduan kapal yang akan bersandar didermaga.

Dengan jumlah dermaga termasuk dermaga TUKS dan luasnya daerah perairan wajib pandu dengan sarana bantu pemanduan yang ada sekarang di wilayah Pontianak masih sangat kurang sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pelayanan pemanduan sehingga menjadi masalah tersendiri di perairan Pontianak sehingga menjadi tidak optimal.

2. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan tugas pemanduan kapal, penundaan kapal merupakan salah satu bagian penting yang berperan sebagai unsur penunjang dan ujung tombak dalam pelayanan jasa kapal di pelabuhan. Sarana bantu pemanduan merupakan alat pertama dan utama yang mengawali dan mengakhiri tugas pelayanan jasa dipelabuhan terhadap para pemakai jasa angkutan laut, dimana kapal-kapal yang akan masuk dan keluar pelabuhan akan dibantu dengan sarana bantu pemanduan yaitu kapal tunda. Kondisi kapal tunda di pelabuhan haruslah benar-benar siap mengingat jumlah kunjungan atau gerakan kapak yang makin meningkat dengan ukuran kapal yang bervariasi.

Berdasarkan aturan pemanduan bahwa kapal tunda yang digunakan harus memenuhi syarat kelaiklautan dan telah dilakukan pemeriksaan terkait kekuatan mesin induk maupun mesin bantu, kekuatan tarik *bollard pull*, peralatan penundaan dan peralatan keselamatan penunjang lainnya. Kesiapan operasi kapal-kapal tunda sangat berperan penting dalam menunjang kecepatan pelayanan kapal yang berlabuh disepanjang perairan Pontianak, saat ini jumlah sarana bantu kapal tunda yang ada di Pontianak adalah 2 (dua) unit dimana kapal tunda KT. Khatulistiwa 01 dengan tenaga 1.200 HP dan KT.

Tirtayasa VI-208 dengan tenaga 1.600 HP telah berusia lebih dari 10 (sepuluh) tahun. Meskipun dua kapal tunda tersebut mendapatkan perawatan yang memadai dan masih memiliki kekuatan mendorong yang baik tetapi tetap saja riskan mengingat usianya yang sudah tua, hal ini akan sangat berbahaya jika dalam melakukan tugas penundaan dan tiba-tiba kapal tunda tersebut mengalami kerusakan, ini akan menghambat kerja dalam melakukan jasa di pelabuhan.

Kerusakan terhadap sarana bantu tersebut merupakan salah satu faktor terjadinya keterlambatan pelayanan pemanduan sehingga pelayanan menjadi tidak memuaskan bagi pengguna jasa sebagai mitra kerja dikarenakan jarak alur pelayaran yang jauh sehingga menyebabkan keterlambatan dalam melayani kapal yang melakukan olah gerak.

C. PEMECAHAN MASALAH

1. Alternatif Pemecahan Masalah

a. Kurang Memadainya Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Alternatif pemecahan masalah keterlambatan pelayanan pemanduan kapal yaitu sebagai berikut:

1) Mengusulkan Untuk Panambahan Sarana Pemanduan

Terbatasnya sarana bantu pemanduan menyebabkan pemanduan di alur pelabuhan Pontianak belum berjalan lancar. Untuk mengatasi masalah tersebut, diantaranya dapat dilakukan dengan cara penambahan sarana bantu pemanduan yaitu penambahan kapal tunda. Penambahan kapal tunda dapat dilakukan dengan dua cara yaitu

- a) Pengusulan penambahan yang dilakukan oleh PT. Pelabuhan Indonesia dalam hal ini yang berwenang adalah Subholding PT. Pelindo Jasa Maritim (SPJM) kepada anak perusahaan sebagai pengelola kapal tunda yaitu PT. Jasa Armada Indonesia (PT. JAI) untuk menambah jumlah kapal tunda.
- b) Dengan system carter on call terhadap kapal kapal tunda yang ada di Pontianak sebagai sarana bantu temporary hanya di

perbantukan pada saat diperlukan.

Guna mendapatkan perairan yang aman perlu dipersiapkan fasilitas prasarana dan sarana yang sesuai dengan rencana dan persyaratan kapal yang melalui wilayah perairan tersebut seperti panjang dan dimensi alur, kedalaman air sungai, kondisi alam dan teknis perairan, bahaya navigasi dan cuaca serta sistem perambuan.

2) Mengusulkan Penambahan Pra Sarana Pemanduan

Sarana dan prasarana bantu navigasi pemanduan di area Pontianak, sampai saat ini masih di temukan bouy yang rusak, lampu mati dan perpindahan posisi. Pihak kepanduan sering melaporkan masalah tersebut kepihak terkait tentang kerusakan tersebut, karena sarana dan prasarana bantu navigasi sangat berperan vital dalam keselamatan pelayaran. Akibat yang sering timbul dari kurang optimalnya sarana dan prasarana bantu navigasi adalah terjadinya insiden seperti kapal kandas.

Dari analisis penyebab kinerja pelayanan jasa pemanduan yang belum optimal, penyebab utamanya, adalah kurang optimalnya stasiun pandu Pontianak, khususnya statisun pandu di muara Jungkat, dan tidak adanya alat navigasi seperti radar, wind indicator, radio VHF dan lainnya yang lebih memadai untuk jarak yang lebih jauh, sehingga pelayanan pemanduan agak lambat di karenakan alat komunikasi radio VHF terkadang tidak menjangkau, dan tidak bisa memantau keadaan alur. Untuk itu kendala-kendala tersebut bisa diatasi diantaranya yaitu dengan penambahan alat penunjang seperti radar, wind indicator, dan radio VHF yang lebih memadai agar dapat memantau kondisi alur.

b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

Masalah ini dapat diatasi dengan cara:

1) Melakukan Perawatan Dan Pemeriksaan Sarana Bantu Pemanduan Secara Berkala.

Kapal tunda (*harbour tug*) merupakan sarana bantu

pemanduan yang sangat penting untuk membantu pandu dalam mengolah gerak kapal yang dipandunya terutama pada saat memasuki kolam pelabuhan, penyandaran dan ketika kapal meninggalkan dermaga. Sedangkan di Pelabuhan Pontianak saat ini hanya tersedia sebanyak 2 kapal tunda (*harbour tug*) yaitu kapal tunda dengan daya mesin 2 x 600 HP dan 2 x 800 HP. Jumlah tersebut masih kurang memadai mengingat aktivitas pemanduan di pelabuhan Pontianak yang padat.

Mengingat begitu pentingnya peran kapal tunda dalam pemanduan maka kondisi kapal tunda harus selalu siap operasi. Oleh karena itu, Sarana bantu pemanduan dalam hal ini Kapal Tunda perlu melakukan perawatan kapal sesuai prosedur yang berlaku. Kendala yang dihadapi dalam penerapan prosedur perawatan yaitu tidak dilakukannya perawatan secara teratur, terencana dan menyeluruh terhadap permesinan di kapal karena biaya perawatan yang sangat tinggi dan sebagian dari pemeliharaan perbaikan di kapal hanya ditulis pelaporan sudah dikerjakan sedangkan faktanya belum.

Perawatan juga melihat dari segi biaya yang tinggi untuk semua perawatan karena atas intruksi dari perusahaan sehingga dapat mengurangi atau bahkan meniadakan kegiatan perawatan untuk mengontrol biaya-biaya yang tinggi. Dikarenakan biaya perawatan permesinan kapal cukup tinggi juga biaya pemeliharaan kapal yang mempunyai biaya yang besar.

Asumsi yang dipakai adalah bahwa sebagai tenaga penggerak di kapal adalah *engine*, maka seluruh sistem yang ada harus dinyatakan dalam keadaan baik dan layak untuk dioperasikan, sehingga dapat berfungsi optimal sebagai tenaga penggerak. Sebagai tenaga penggerak, maka *engine* membutuhkan perawatan yang prima agar dapat berfungsi dengan baik dan efisien.

Untuk memudahkan pelaksanaan perawatan, maka kegiatan perawatan yang dilakukan sebaiknya berdasarkan:

- a) Sistem perintah kerja (*work order system*) merupakan kegiatan Perawatan yang dilaksanakan berdasarkan pesanan dari kepala kerja pada bagian mesin. *Work order* atau perintah kerja memuat tentang:
- (1) Apa yang harus dikerjakan.
 - (2) Siapa yang mengerjakan dan bertanggung jawab.
 - (3) Alat-alat yang dibutuhkan serta macamnya.
 - (4) Suku cadang yang dibutuhkan.
 - (5) Waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan pekerjaan perawatan tersebut dan kapan waktu penyelesaiannya.
- b) *Checklist system* merupakan daftar atau *schedule* yang telah dibuat untuk melakukan kegiatan perawatandengan cara pemeriksaan terhadap setiap mesin secara berkala.
- c) Rencana kerja bulanan (*monthly maintenance*) atau 3 bulanan (*quarterly maintenance*), yaitu kegiatan maintenance yang dilaksanakan berdasarkan pengalaman atau berdasarkan catatan sejarah mesin, misalnya kapan suatu mesin harus dirawat atau diperbaiki.

Selain perawatan kapal tunda secara rutin, mengingat aktivitas pemanduan di pelabuhan Pontianak yang padat maka perlu adanya penambahan kapal tunda. Untuk itu, Nakhoda perlu mengusulkan kepada perusahaan agar menambah 2 (dua) kapal tunda dengan daya mesin besar agar kegiatan pemanduan di pelabuhan Pontianak dapat berjalan lancar dan keterlambatan pelayanan (*delay service*) pemanduan dapat diminimalisir (berkurang).

Manfaat yang dirasakan dalam kecukupan sarana bantu pemanduan adalah sangat penting dalam menunjang berkembangnya suatu wilayah tertentu dan peningkatan perekonomian dan semua kegiatan merupakan kepentingan keselamatan pelayaran yang dapat mendorong kelancaran perekonomian, penandaan batas wilayah, pemantapan pertahanan dan keamanan Negara, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara.

Dalam hal ini bahwa ketersediaan dan kecakupan dari sarana bantu pemanduan jika tidak dilakukan perawatan dan pemeliharaan serta melakukan program Revitalisasi dari sarana dan prasarana yang ada, sehingga alur yang digunakan dalam melakukan pelayaran dapat terjamin keamanannya, dan terutama pada alur pelayaran yang sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Adanya komitmen yang tinggi dari para pemegang otoritas (dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan) dan instansi terkait dalam meningkatkan kerja sama dalam memperlancar serta melakukan kebijakan untuk melakukan program revitalisasi sarana bantu pemanduan di pelabuhan Pontianak sehingga masyarakat pengguna jasa alur pelayaran dapat dengan aman dan nyaman dalam melintasi alur pelayaran.

2. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah

- a. Kurang Memadainya Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengusulkan penambahan sarana pemanduan.

Adapun keuntungan dan kerugiannya adalah:

Keuntungannya:

- 1) Sarana pemanduan di pelabuhan Pontianak sesuai yang diharapkan
- 2) Kegiatan pemanduan dapat berjalan lancar (tepat waktu)

Kerugiannya:

- 1) Membutuhkan biaya untuk penambahan sarana pemanduan
- 2) Diperlukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait

- b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala.

Adapun keuntungan dan kerugiannya adalah:

Keuntungannya:

- 1) Sarana bantu pemanduan yang ada dapat difungsikan dengan baik
- 2) Terwujudnya ketepatan waktu pemanduan kapal

Kerugiannya:

- 1) Membutuhkan waktu dan pemahaman pihak yang bertanggung jawab dalam kegiatan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan.
- 2) Perlunya pengawasan yang ketat agar pelaksanaan perawatan dan pemeriksaan benar-benar dilakukan.

3. Pemecahan Masalah yang Dipilih

a. Kurang Memadainya Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, solusi yang dipilih untuk mengatasi kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan di pelabuhan Pontianak yaitu mengusulkan untuk penambahan sarana pemanduan.

b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, solusi yang dipilih untuk mengatasi kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan yaitu dengan cara melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan masalah tersebut diatas tentang optimalisasi pelayanan pemanduan di pelabuhan Pontianak, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan disebabkan jumlah sarana dan prasarana pemanduan tidak sebanding dengan kedatangan kapal. Masalah ini dapat diatasi dengan mengusulkan untuk penambahan sarana pemanduan.
2. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan dikarenakan kurangnya perawatan terhadap sarana bantu pemanduan. Masalah ini dapat diatasi dengan melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk mengoptimalkan pelayanan pemanduan terhadap kepuasan pengguna jasa di wilayah kerja pelabuhan Pontianak, penulis menyarankan :

1. Untuk mengurangi keterlambatan pelayanan (*delay service*) pemanduan kapal disarankan kepada PT. Pelabuhan Indonesia dalam hal ini Subholding PT. Pelindo Jasa Maritim untuk menambah sarana bantu pemanduan di Pontianak dan penambahan alat penunjang seperti radar agar dapat memantau kondisi alur sehingga pelayanan pemanduan dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan jangkauan yang lebih akurat di daerah alur pelayaran.

2. Melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala sehingga semua sarana bantu pemanduan yang ada dapat difungsikan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Rineka Cipta
- Johan Handoyo, Jusak. (2015). *Manajemen Perawatan dan Perbaikan Kapal*. Jakarta : Djangkar
- Lase, DA. (2006). *Mengenal Fungsi dan Tanggung Jawab Pandu*. Jakarta, Bandar Maju
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 258 tentang Perairan Wajib Pandu Pontianak
- Keputusan Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan Kapal di Pelabuhan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pemanduan
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Gramedia Utama
- Peraturan Menteri Nomor PM. 93 Tahun 2014 tentang Sarana Bantu dan Prasaran Pemanduan Kapal
- Peraturan Menteri Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian
- Poerwadarminta. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdiknas
- Winardi. (2019). *Kamus Istilah Bahasa Indonesia*. Jakarta : Gramedia
- Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

DAFTAR ISTILAH

<i>Advices</i>	: Nasehat atau saran-saran yang diberikan petugas pandu kepada nakhoda atau perwira kapal
<i>Availability</i>	: Rasio tingkat ketersediaan alat (sarana bantu pemanduan) dibanding jumlah waktu yang mungkin, dinyatakan dalam jam atau %.
<i>AT</i>	: Approaching Time Rata-Rata, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pemanduan satu kapal
<i>Accident</i>	: Kecelakaan, yang dalam hal ini kecelakaan kapal dalam pemanduan.
<i>Accident Investigation</i>	: Penyelidikan kecelakaan dengan meneliti sebab-sebab yang sesungguhnya.
<i>Access channel</i>	: Alur masuk dari laut ke pintu dan pelabuhan atau sebaliknya.
<i>Anchorage Area</i>	: Daerah berlabuh jangkar di luar pelabuhan.
<i>Acceptable Risk</i>	: Tingkat risiko yang telah dikendalikan sampai batas minimal yang dapat diterima.
<i>Basic Cause</i>	: Sebab-sebab dasar terjadinya kecelakaan kerja.
<i>BT</i>	: <i>Berthing Time</i> , lamanya waktu kapal bertambat di dermaga.
<i>Freeboard</i>	: Bagian badan kapal yang berada di atas permukaan air diukur dari permukaan air sampai geladak utama.
<i>Fatigue and boredom</i>	: Keletihan dan kelesuan seorang pekerja dikarenakan beban tugas yang berlebihan secara kuantitatif.
<i>Failure</i>	: Kegagalan atau kerusakan alat dalam waktu dioperasikan.
<i>Freight rate</i>	: Tarif angkutan laut.

<i>Gateway</i>	: Fungsi pelabuhan sebagai pintu gerbang perekonomian suatu negara atau daerah dimana pelabuhan itu berada.
<i>Gap</i>	: Kesenjangan antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi sesungguhnya.
<i>General Cargo Carrier</i>	: Kapal pengangkut muatan umum (<i>general cargo</i>).
<i>GPS</i>	: <i>Global Positioning System</i> , peralatan navigasi yang dapat menentukan koordinat posisi kapal di atas bumi.
<i>GT</i>	: <i>Gross Tonnage</i> atau isi kotor, volume ruangan kapal secara keseluruhan dengan satuan <i>Gross Registered Tonnage</i> (GRT). 1 grt = 100 cuft. = 2,83 m ³
<i>Harbour Tug</i>	: Kapal tunda yang didesain khusus untuk beroperasi diperairan pelabuhan sebagai sarana bantu pemanduan.
<i>Inner Channel</i>	: Alur perairan dalam kolam pelabuhan.
<i>Interface</i>	: Fungsi pelabuhan sebagai tempat bertemunya moda transportasi laut dengan moda transportasi darat.
<i>Immediate cause</i>	: Sebab langsung terjadinya kecelakaan kerja. Terdiri dari perbuatan tidak aman (<i>unsafe action</i>) dan kondisi tidak aman (<i>unsafe condition</i>).
<i>Inland transport cost</i>	: Biaya transportasi darat di pelabuhan muat dan di pelabuhan tujuan.
<i>Idle Time (IT)</i>	: Penundaan atau terselanya kegiatan bongkar muat oleh sebab-sebab gangguan seperti kerusakan <i>crane</i> dsb.
<i>ISO 9001-2008</i>	: Standart Internasional Sistem Manajemen Mutu versi 2008.
<i>LOA</i>	: <i>Length Overall</i> , panjang kapal keseluruhan mulai dari bagian terluar haluan sampai bagian terluar buritan.
<i>OHSAS-2007</i>	: <i>Occupational Health and Safety Assessment</i> , Standard Internasional Manajemen Keselamatan dan Kesehatan

keria yang dikeluarkan oleh Britis Institution.

<i>One way channel</i>	: Alur perairan di sekitar pintu dam yang hanya bisa dilalui oleh satu kapal, tidak diperbolehkan dua kapal berpapasan atau saling menyusul.
Perairan Wajib Pandu	: Alur perairan dimana setiap kapal ukuran GT 500 atau lebih wajib menggunakan jasa pemanduan
P2TL/PIMTL	: Peraturan Pencegahan Tubrukan di Laut/ Peraturan Internasional untuk Mencegah Tubrukan di Laut.
<i>Postpone Time (PT)</i>	: Waktu kapal berlabuh di area labuh jangkar sebelum mengajukan permintaan pelayanan.
<i>Production cost</i>	: Biaya yang dibutuhkan untuk menghasilkan suatu produk dagang.
<i>Port dues and Charge</i>	: Port dues, pungutan pelabuhan seperti uang labuh, uang tambat dan uang dermaga. <i>Port charge</i> , uang jasa seperti jasa pemanduan, jasa tunda, biaya bongkar muat, pemindahan muatan di dermaga dan penumpukan.
<i>Possible Time</i>	: Waktu yang mungkin suatu alat dapat dioperasikan untuk sarana bantu pemanduan dan dermaga (24 jam perhari).
<i>Quality Objective</i>	: Sasaran mutu dalam setiap segmen kegiatan manajemen mutu, berkaitan dengan KPI.
<i>Quay Handling Charge</i>	: Biaya penanganan muatan di dermaga seperti sewa alat mekanis.
<i>Reliability</i>	: Tingkat kehandalan seperti MTBF dan MTTR.
Resiko	: Ukuran kemungkinan kerugian yang akan timbul dari sumber bahaya tertentu yang terjadi. Tingkat risiko ditentukan berdasarkan kemungkinan terjadinya dan konsekuensinya.
<i>Ship Time in Port</i>	: Lamanya waktu kapal berada di pelabuhan.
SLA	: <i>Service Level Agreement</i> , suatu kontrak dimana dua pihak

telah bersepakat tentang *term & conditions* yang terkait dengan penyediaan layanan.

- SLG : *Service Level Guarantee*, jaminan kepastian standard mutu pelayanan oleh penyedia jasa yang dinyatakan dan dipublikasikan kepada pengguna jasa.
- Shipping Line* : Perusahaan pelayaran atau agent pelayaran
- Seaborne trade* : Perdagangan melalui laut.
- Shore cost* : Biaya-biaya penanganan muatan di pelabuhan seperti pungutan uang dermaga, jasa penanganan di dermaga termasuk sewa alat mekanis dan biaya penumpukan.
- Storage charge* : Biaya penumpukan barang di gudang/ lapangan penumpukan di pelabuhan.
- Settevedoring charge* : Biaya bongkar muat barang dari/ke kapal.
- SMCP : *Standard Marine Communication Phrase*, istilah-istilah standard internasional dalam komunikasi maritim.
- SBN : Sarana Bantu Navigasi, rambu-rambu suar, pelampung dan sebagainya.