

PELAYANAN PAS KECIL BAGI NELAYAN DI WILAYAH KERJA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SADAI

Rizwanda^{1(a)}, Jayanti Armida Sari^{2(b)}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka

^{a)}rizwanda000@gmail.com, ^{b)}jayanti@ecampus.ut.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

04-07-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2024

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Pas Kecil,
Pengukuran Kapal, Identitas
Kapal, Bukti Kepemilikan
Kapal

Keywords:

Public services, Pas Kecil,
Ship Measurement, Ship
Identity, Ship Ownership
Proof

Corresponding Author:

jayanti@ecampus.ut.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.785>

ABSTRAK

Pelayanan pengukuran dan penerbitan Pas Kecil merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu nelayan membuat surat kebangsaan kapal. Artikel ini ditulis untuk mengetahui peningkatan pelayanan pengukuran dan penerbitan Pas Kecil bagi nelayan di wilayah kerja kantor UPP Kelas III Sadai. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus. Kualitatif digunakan untuk menganalisis bagaimana pelayanan pengukuran dan penerbitan Pas Kecil di Kantor UPP Sadai. Data yang diperoleh berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi di Kantor UPP Sadai. Hasil makalah ini menunjukkan bahwa pelayanan pengukuran dan penerbitan pas kecil di wilayah kerja kantor UPP Kelas III Sadai sudah baik dilihat dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun begitu, masih ada tantangan yang dihadapi oleh UPP Sadai dalam meningkatkan jumlah nelayan yang mengurus Pas Kecil seperti kesadaran masyarakat yang masih rendah akan pentingnya Pas Kecil, masyarakat tidak mengetahui keberadaan dan fungsi Kantor UPP Sada, serta adanya asumsi tidak perlu mengurus Pas Kecil karena tidak berpegang jauh dalam menangkap ikan.

ABSTRACT

Inspection and small-value passport issuance services are activities carried out to assist fishermen in the issuance of certificates of nationality of vessels. This article is written to understand the improvement of the work area surveying service of UPP Level 3 bureau in Sadai and the issuance of Pas Kecil for fishermen. The research methodology used is qualitative and based on a case study design. Qualitative is used to analyze how well the UPP Sadai office measures and issues the certificate. The data obtained are presented in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained through interviews with informants using targeted sampling techniques, while secondary data was obtained from the document of UPP Sadai office. The results of this work showed that the quality of public services of UPP Sadai office was good in terms of tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy. However, this institution still faces challenges in increasing the number of fishers managing the documents, such as low public awareness of the importance of the document because there is no need to travel long distances to catch fish.

PENDAHULUAN

Pemerintah memegang peran yang penting dalam menyediakan layanan publik yang terbaik untuk mencapai kesejahteraan rakyatnya. Pelayanan publik adalah upaya individu atau kelompok birokrat yang memiliki otoritas untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan (Rukayat, 2017). Salah satu bentuk layanan publik yang di berikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi (Sari et al., 2022). Lebih lanjut, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara baik atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif. Dengan demikian, pelayanan publik diartikan sebagai sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan memudahkan administrasi dalam pemenuhan layanan yang dibutuhkan.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang maksimal dengan menyiapkan mutu pelayanan yang baik. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam skala nasional dan lokal akan semakin meningkat. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah penerbitan Pas Kecil di Kantor Unit Penyelenggara (UPP) Sadai.

Pas Kecil merupakan syarat administrasi yang wajib dimiliki nelayan. Dokumen ini berguna dalam pendataan dan pemeriksaan kapal-kapal yang ada di wilayah perairan setempat. Selain itu, Pas Kecil juga berfungsi sebagai syarat untuk mengekspor ikan hasil tangkapan. Di Kantor UPP Sadai, pas kecil sudah tersedia dalam bentuk elektronik yang disebut sebagai e-Pas Kecil. Sebelum melakukan penerbitan pas kecil, nelayan harus melakukan pengukuran kapal terlebih dahulu yang dilakukan oleh pegawai yang berkompeten di kantor UPP Kelas III Sadai yang memiliki kompetensi di bidang pengukuran. Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 45 tahun 2021, sebelum kapal berlayar harus

dilakukan pengukuran terlebih dahulu untuk menentukan panjang, lebar, kedalaman, dan tonase kapal dihitung menurut metode pengukuran.

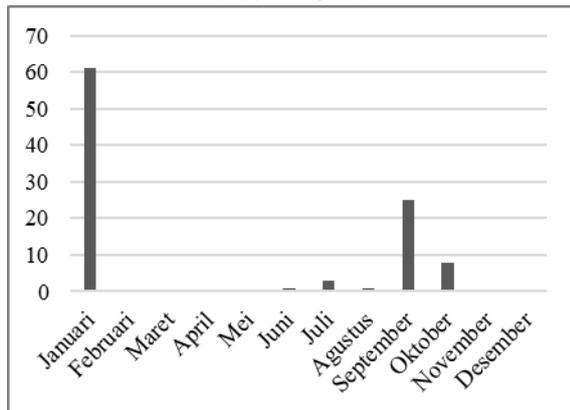
Kapal penangkap ikan yang berlayar diberikan surat keterangan Kebangsaan Kapal sebagai bukti Kebangsaan Kapal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 39 tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Kebangsaan Kapal Pasal 57 mengatur bahwa kapal yang terdaftar dan berlayar di laut Indonesia diberikan Surat Tanda Kebangsaan Kapal Indonesia berfungsi sebagai bukti kebangsaan kapal. Bentuk suratnya adalah sebagai berikut:

- a. Surat laut untuk kapal berukuran GT 175 (seratus tujuh puluh lima *grosse tonnage*) atau lebih.
- b. Pas besar untuk kapal berukuran GT 7 (tujuh *grosse tonnage*) sampai dengan ukuran kurang dari GT 175 (seratus tujuh puluh lima *grosse tonnage*); atau
- c. Pas kecil untuk kapal berukuran kurang dari GT 7 (tujuh *grosse tonnage*).

Berdasarkan keterangan sebelumnya, terlihat bahwa Pas Kecil adalah surat keterangan Kebangsaan Kapal di bawah GT7. Pas kecil adalah dokumen yang sangat penting yang dapat digunakan sebagai sertifikat kebangsaan kapal, dokumen kepemilikan kapal, dokumen kelengkapan berlayar, dokumen integritas navigasi, keselamatan pelayaran yang berfungsi untuk memudahkan pendataan jika terjadi bahaya di laut atau saat berlayar, atau untuk memperoleh asuransi perjalanan pesiar.

Dalam praktiknya, terdapat kendala yang dihadapi dalam penerbitan Pas Kecil. Permasalahan yang terjadi di wilayah kerja Kantor UPP Kelas III Sadai yaitu, hanya terdapat 61 nelayan mengurus Pas Kecil sebagai surat izin berlayar. Hal ini karena kurangnya kesadaran nelayan terhadap fungsi dari dokumen ini. Selain itu, adanya nelayan di wilayah kerja Kantor UPP Kelas III Sadai yang memiliki pengetahuan yang rendah terhadap fungsi dan persyaratan pengukuran dan penerbitan pas kecil. Sering kali nelayan menganggap pas kecil sebagai surat izin biasa sehingga masih banyak nelayan belum memiliki pas kecil nelayan. Hal ini berakibat pada banyaknya kapal-kapal nelayan yang belum memiliki pas kecil. Pernyataan ini sesuai dengan grafik Pengukuran dan Penerbitan pas kecil nelayan di wilayah kerja Kantor UPP Kelas III Sadai berikut ini:

Gambar 1. Pengukuran dan Penerbitan Pas kecil Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Sadai



Sumber: Data Diolah Peneliti

Pas Kecil berlaku selama lima tahun. Kemudian untuk memperpanjang dokumen tersebut, maka pemilik kapal mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas dengan disertai Pas Kecil asli dan foto kopi Kartu Tanda Penduduk sang pemilik kapal. Dilhat dari Gambar 1, frekuensi pendataan dan penerbitan Pas Kecil pada tahun 2021 tidak begitu signifikan, paling banyak hanya terjadi pada Januari, yakni sebanyak 61 nelayan yang mengurus berkas. Dari Februari hingga Mei, penerbitan Pas Kecil menurun tajam, dan tidak ada nelayan yang mengurus dokumen tersebut selama empat bulan berturut-turut. Selama lima bulan berikutnya, Juni, Juli, Agustus, September, Oktober, para nelayan kembali mengurus Pas Kecil, tren menunjukkan peningkatan di bulan September. Kembali lagi pada akhir tahun 2021, tidak ada nelayan yang mengurus Pas Kecil.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dibahas di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pengukuran dan penerbitan Pas kecil di wilayah kerja Kantor UPP Kelas III Sadai serta apa saja faktor penghambat pelayanan penerbitan dan pengukuran Pas Kecil di Kantor UPP Sadai.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dideskripsikan sebagai kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan aturan dasar yang telah ditetapkan (Datamora & Malau, 2019). Pelayanan publik dengan demikian merupakan hak fundamental yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dengan segala

konsekuensi yang melekat di dalamnya, termasuk persyaratan akses dan ketentuannya. Hal ini diperkuat dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh badan penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat, yang merupakan cerminan dari kewajiban instansi pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Kurniasih & Widowati, 2016; Semil, 2018). Dalam memberikan pelayanan publik, badan penyelenggara layanan harus mengacu pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai acuan dan standar pelaksanaan kegiatan (Ristiani, 2020). Lebih lanjut hakikat pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2013) adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas dan produktivitas instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik;
- 2) Mendorong penyederhanaan sistem dan manajemen pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong tumbuhnya partisipasi, kreativitas, dan prakarsa, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Melayani masyarakat telah menjadi tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik. Karena masyarakat bersifat dinamis, sifat pelayanan publik juga harus terus berubah seiring perkembangan masyarakat (Mahsyar, 2011). Oleh karena itu, undang-undang pelayanan publik menjadi standar dan parameter pelayanan, pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan, serta kewajiban dan komitmen pengelola kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu, cepat, nyaman, teratur, dan terjangkau (Fasa & Sani, 2016). Lebih lanjut Nuriyanto (2014) menjelaskan ciri-ciri pelayanan publik yang baik yaitu:

1. Efektif, memprioritaskan pencapaian tujuan dan sasaran secara efektif;
2. Sederhana, bermakna prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara:

- a. Sederhana, cepat, tepat, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Kepastian dan kejelasan tentang:
 - 1) Tata cara dan prosedur pelayanan
 - 2) Persyaratan layanan, termasuk persyaratan administratif dan teknis
 - 3) Unit kerja serta pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat
 - 4) Tarif atau rincian biaya pelayanan dan prosedur pembayaran
 - 5) Jadwal penyelesaian layanan
3. Transparansi, berarti baik prosedur maupun persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan jelas oleh masyarakat.
4. Efisiensi, yang bermakna bahwa:
 - a. Persyaratan layanan terbatas pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan, dengan tetap berfokus kesesuaian persyaratan dan produk layanan yang terkait.
 - b. Dapat mencegah duplikasi persyaratan yang sudah ditetapkan oleh instansi pemberi layanan.
 - c. Ketepatan waktu, standar ini berarti bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.
 - d. Responsif, berarti tanggap, lebih peka, dan cepat dalam menyelesaikan kebutuhan, keinginan, dan masalah pengguna layanan.
 - e. Kemampuan beradaptasi yang kuat, mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan kebutuhan.

Lebih lanjut (Ristiani, 2020) mendeskripsikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Sederhana, bermakna bahwa pelayanan yang diberikan mudah diikuti, dipahami, dilaksanakan, dan diukur. Selain itu, pelayanan juga harus memiliki prosedur jelas dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Partisipatif, yaitu dengan mempertemukan masyarakat dan pihak yang berkepentingan untuk berdiskusi dan menyepakati suatu komitmen atau hasil yang disepakati untuk mengembangkan standar layanan.
3. Akuntabel, aspek yang telah diatur dalam standar pelayanan harus dilaksanakan dan

dipertanggung jawabkan pada pihak yang terkait.

4. Berkelanjutan, terus melakukan inovasi dan meningkatkan standar pelayanan demi terwujudnya peningkatan kualitas layanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus mudah diakses oleh publik.
6. Keadilan, dalam standar layanan harus ada jaminan bahwa layanan yang diberikan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa ada hambatan dalam aspek ekonomi, geografis, status, dan keadaan fisik pengguna layanan.

Dimensi pelayanan publik menurut Parasuraman et al., (1988) adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, berkaitan dengan peralatan, fasilitas fisik, personel, dan penampilan personel.
2. *Reliability*, mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan andal.
3. *Responsiveness*, kesediaan untuk memberikan layanan yang tepat dan dapat membantu masyarakat.
4. *Assurance*, melibatkan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan dalam rangka mewujudkan dan keyakinan masyarakat.
5. *Empathy*, berkaitan dengan kepedulian dan perhatian pribadi yang dapat diberikan organisasi kepada pengguna layanan.

Pas Kecil

Pas kecil merupakan dokumen resmi yang menjadi bukti kebangsaan kapal yang telah didaftarkan di Indonesia dan berlayar di laut dengan ukuran kapal yaitu kurang dari GT7. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 39 tahun 2017, bahwa Pas Kecil dikeluarkan oleh Syahbandar. Syahbandar adalah pejabat pelabuhan yang ditunjuk oleh menteri yang memiliki kekuasaan tertinggi untuk menegakkan dan memantau pemenuhan ketentuan undang-undang untuk menjamin keselamatan pelayaran.

Untuk mendapatkan Pas Kecil, maka nelayan harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Apabila persyaratan sudah lengkap, maka nelayan mengajukan surat permohonan kepada Syahbandar. Persyaratan tersebut adalah:

1. Bukti kepemilikan kapal
2. Identitas pemilik kapal

3. Surat keterangan yang diterbitkan oleh Syahbandar mengenai data dimensi dan tonase kapal.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 39 Tahun 2017, kapal yang telah Pas Kecil harus diberi tanda yang dipasang secara permanen dan mudah terlihat di kedua sisi haluan luar dari lambung kapal. Tanda tersebut berupa rangkaian huruf dan angka yang menunjukkan kode Pas Kecil pelabuhan tempat di mana surat tersebut diterbitkan. Pas Kecil berlaku selama tidak ada perubahan data yang tercantum dalam Pas Kecil atau perpindahan kepemilikan kapal. Pengukuhan dokumen ini dilakukan setiap tahun oleh Syahbandar pada tanggal dan bulan penerbitan. Rambu Pas Kecil dipasang secara permanen dengan cara:

1. Pengelasan, perbautan atau pengelingan untuk kapal dari konstruksi baja atau aluminium;
2. Pahatan untuk pembuatan kapal dari kayu;
3. Pengeleman atau pengecatan untuk pembuatan kapal dari fiberglass atau bahan lainnya.

Dokumen Pas Kecil dikukuhkan dengan cara membubuhkan keterangan mengenai pengukuhan pada Surat Tanda Kebangsaan Kapal kemudian dilaporkan kepada tempat penerbitan pertama dan Direktur Jenderal. Kelengkapan pengukuhan Pas Kecil adalah:

1. Surat keterangan yang menyebutkan ukuran kapal
2. Bukti kepemilikan kapal
3. Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku
4. Sertifikat kelaikan dan pengawakan untuk kapal penangkap ikan yang masih berlaku

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus. Kualitatif digunakan untuk menganalisis bagaimana pelayanan pengukuran dan penerbitan Pas Kecil di Kantor UPP Sadai. Selain itu, penelitian ini menggunakan studi kasus yang sejalan dengan pendapat Bakker (1999) yang bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang berfokus pada satu organisasi, lembaga, peristiwa, keputusan, kebijakan, atau kelompok.

Data yang diperoleh berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan

mensyarat setempat dan staf kantor UPP Sadai yang mengurus penerbitan Pas Kecil. Alasan pemilihan informan karena yang bersangkutan bertugas dalam penerbitan dan pengukuran Pas Kecil sehingga dianggap lebih menguasai permasalahan yang diteliti. Proses wawancara dilakukan secara tatap muka masing-masing sekitar 60 menit. Selanjutnya data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh dari lapangan secara langsung melainkan dari sumber lain dengan kontekstualitas yang sama, diperoleh melalui studi dokumentasi. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari dokumentasi di Kantor UPP Sadai.

Analisis data dalam penelitiannya memiliki beberapa tahapan, seperti pertimbangan data, penyajian data, penarikan, dan pengambilan sampel kesimpulan verifikasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Pertimbangan data mengacu pada pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, atau transformasi data yang diperoleh dari transkrip wawancara dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih kuat. Tahap kedua adalah menampilkan data, artinya mengorganisasikan informasi yang diperoleh agar mudah dianalisis untuk penarikan kesimpulan atau tindakan. Tahap selanjutnya adalah membuat kesimpulan dan memverifikasi hasilnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pas Kecil adalah persyaratan administrasi yang harus dimiliki oleh nelayan untuk berlayar menangkap ikan. Pas Kecil penting untuk dimiliki oleh kapal yang kurang dari GT 7. selain mendukung untuk keselamatan pelayaran, Pas Kecil juga berguna untuk memvalidasi ulang kapal di seluruh Indonesia. Selain itu, Pas Kecil berguna bagi nelayan kecil yang ingin mengeksport hasil tangkapannya, karena dokumen ini sebagai bagian dari dokumen ekspor.

Hasil studi ditemukan bahwa kualitas pelayanan Pas Kecil di Kantor UPP Sadai sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek:

Tangibles

Aspek *tangible* meliputi personal, fasilitas fisik, penampilan personel, dan peralatan. Jika masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan puas terhadap aspek ini, maka pelayan dalam pengukuran dan penerbitan Pas Kecil di Kantor UPP Sadai dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari kenyamanan

pelayanan, karena ruang tunggu dilengkapi dengan wifi dan minuman bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen Pas Kecil. Selain itu, kantor UPP Sadai juga memiliki tingkat pelayanan yang mudah sesuai dengan standar mutu yang efektif serta akses pelayanan yang Terbuka dan mudah guna mencapai tujuan akhir dan mewujudkan keadilan bagi semua lapisan pengguna layanan.

Lebih lanjut, kantor UPP Sadai sudah memiliki alat ukur yang akurat seperti meteran kapal untuk mengukur panjang, lebar, dan tinggi kapal sebagai proses pengukuran dan penerbitan pas kecil. Aspek *tangible* lainnya adalah penampilan. Penampilan pegawai yang memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Panjaitan et al., 2019). Pegawai di Kantor UPP Sadai berpenampilan rapi menggunakan seragam Pakaian Dinas Harian sesuai hari yang ditentukan. Tingkat kedisiplinan pegawai juga baik karena mereka berada di ruangan masing-masing selama jam kerja untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Reliability

Aspek *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan andal. Along (2020) memaparkan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat, keandalan individu penyedia pelayanan publik sangat diperlukan. Berdasarkan hasil kajian diperoleh informasi bahwa aspek *reliability* ini sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa aspek reliabilitas berjalan dengan baik. Hal ini didasarkan pada standar pelayanan yang jelas sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku di instansi. Selain itu, kualifikasi pegawai dalam mengukur dan menerbitkan Pas Kecil sudah sesuai dengan aturan yang ada, seperti surveyor yang sudah memiliki sertifikat ukur yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Laut.

Responsiveness

Responsiveness meliputi kesediaan untuk memberikan layanan yang tepat dan dapat membantu masyarakat. Kantor UPP Sadai telah tanggap dalam menyediakan layanan Pas Kecil. Hal ini didasarkan pada daya tanggap staf dalam mengukur dan menerbitkan dokumen Pas Kecil.

Di kantor ini proses pelayanan oleh pegawai sangat cepat, serta penyelesaian penerbitan Pas Kecil sangat mudah, keseluruhan proses penerbitan paling lama 1-2 hari kerja. Selain itu, ketika masyarakat pengguna layanan mengalami kendala dalam pengurusan Pas Kecil, pegawai turun tangan membantu dengan memberikan penjelasan yang jelas.

Assurance

Assurance melibatkan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan dalam rangka mewujudkan dan keyakinan masyarakat. Aspek *Assurance* dalam pelayanan Pas Kecil sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari proses penerbitan pas kecil tidak memakan waktu yang begitu lama dan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dokumen diterbitkan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, layanan penerbitan pas kecil tidak dipungut biaya alias gratis sesuai dengan ketentuan prosedur yang berlaku.

Empathy

Empathy berkaitan dengan kepedulian dan perhatian pribadi yang dapat diberikan organisasi kepada pengguna layanan. Pegawai pengurusan Pas Kecil memiliki empati dalam melayani masyarakat. Hal ini dilihat dari komunikasi dengan pengguna jasa menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan begitu jelas dalam suatu proses pembuatan pas kecil. Pelayanan juga diberikan dengan ramah dalam suatu tahap penerbitan pas kecil. Selain itu, untuk pelayanan pas kecil tidak ada kecurangan atau tidak adil, dan untuk tahapannya sesuai SOP yang berlaku di setiap instansi. Apabila tidak sesuai SOP maka di setiap anggota instansi dikenakan sanksi yang berlaku.

Meskipun kantor UPP III Sadai telah menyediakan pelayanan Pas Kecil yang prima, namun masih ada hambatan yang dihadapi oleh instansi ini jika masyarakat yang akan mengurus Pas Kecil jumlahnya meningkat. Hambatan tersebut berupa kurangnya jumlah kualifikasi sumber daya manusia (SDM) di Kantor UPP Kelas III Sadai yang sesuai dengan kompetensi pengukuran kapal. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sesuai dengan kualifikasi hanya berjumlah 1 orang. Jumlah ini tidak sebanding dengan luasnya wilayah kerja Kantor UPP Kelas III Sadai yang meliputi wilayah daerah Toboali, Sadai, Lepar Pongok, Pulau Pongok, dan Simpang Rimba. Hal ini

menyebabkan terkendalanya pada saat proses pengukuran kapal dan penerbitan Pas kecil nelayan.

Hambatan selanjutnya kenapa jumlah nelayan yang mengurus Pas Kecil sedikit, dari hasil penelitian ditemukan bahwa:

1. Banyaknya kapal nelayan yang belum memiliki pas kecil di wilayah kerja kantor UPP kelas III Sadai dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat nelayan terhadap fungsi dokumen tersebut. Hasil studi menemukan bahwa jumlah pelayanan Pas Kecil mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak stabil. Hal itu terjadi karena pada Januari 2021, pemerintah Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Belitung, memberikan bantuan subsidi BBM kepada nelayan kecil. Pas kecil merupakan syarat utama untuk mendapatkan bantuan subsidi BBM, sehingga banyak nelayan yang datang ke kantor UPP Kelas III Sadai untuk membuat dokumen tersebut.
2. Masih banyak pula nelayan yang tidak mengetahui keberadaan kantor UPP kelas III Sadai sehingga tertundanya pengukuran dan penerbitan pas kecil. Hal ini juga disebabkan oleh banyaknya nelayan yang tidak mengetahui fungsi kantor UPP kelas III Sadai.
3. Dari hasil wawancara masyarakat ditemukan alasan masyarakat tidak memiliki keinginan untuk mengurus Pas Kecil karena nelayan setempat tidak bepergian jauh dalam menangkap ikan.

PENUTUP

Hasil studi ditemukan bahwa kualitas pelayanan Pas Kecil di Kantor UPP Sadai sudah dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek: *Tangible*, aspek ini sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari kenyamanan pelayanan, tingkat pelayanan yang mudah sesuai dengan standar mutu yang efektif, fasilitas alat ukur yang memadai, dan pegawai yang berpenampilan rapi; *Reliability*, aspek ini telah berjalan dengan baik. Pelayanan yang dilakukan di kantor UPP Sadai sudah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada serta pegawai yang menangani Pas Kecil telah memiliki kualifikasi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan Laut; *Responsiveness*, Kantor UPP Sadai telah tanggap dalam menyediakan layanan Pas Kecil. Hal ini didasarkan pada daya kecepatan Kantor

UPP Sadai dalam menerbitkan Pas Kecil; *Assurance*, aspek ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kecepatan waktu penerbitan dokumen dan jaminan tidak ada pungutan biaya selama penerbitan dokumen, dan *Empathy*, pegawai pengurusan Pas Kecil memiliki empati dalam melayani masyarakat. Hal ini dilihat dari komunikasi pegawai yang mudah dipahami dan pelayanan yang adil untuk semua lapisan masyarakat.

Meskipun Kantor UPP Sadai sudah menyediakan pelayanan prima, namun animo masyarakat untuk mengurus dokumen Pas Kecil masih rendah. Kendala ini dikarenakan: Kurangnya kesadaran masyarakat akan arti penting Pas Kecil; Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan dan fungsi Kantor UPP Sadai, dan Masyarakat tidak memiliki keinginan untuk mengurus Pas Kecil karena nelayan setempat tidak bepergian jauh dalam menangkap ikan.

Implikasi dari hasil penelitian ini dapat mencakup beberapa hal: Diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen Pas Kecil. Kampanye pendidikan dan informasi yang lebih luas dapat membantu dalam mencapai hal ini; Diperlukan upaya untuk menyebarkan informasi tentang keberadaan dan fungsi Kantor UPP Sadai kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye komunikasi yang efektif, termasuk pemanfaatan media sosial dan kegiatan sosialisasi lokal; Kantor UPP Sadai dapat mempertimbangkan penyesuaian layanan untuk mencakup kebutuhan masyarakat lokal yang lebih spesifik. Hal ini dapat melibatkan berbagai bentuk layanan yang lebih relevan dengan kegiatan nelayan setempat, seperti layanan pembaruan atau perpanjangan Pas Kecil; Diperlukan upaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen Pas Kecil. Ini dapat mencakup pelibatan langsung dengan komunitas nelayan setempat melalui diskusi kelompok atau forum partisipatif, dan Pemerintah dan lembaga terkait perlu mengevaluasi kebijakan dan program yang ada untuk meningkatkan efektivitas dalam mendukung pelayanan Pas Kecil. Hal ini mungkin melibatkan peninjauan ulang prosedur pengurusan dokumen dan peningkatan aksesibilitas layanan.

Dengan memperhatikan implikasi ini dan mengambil tindakan yang sesuai, diharapkan dapat meningkatkan animo masyarakat untuk

mengurus dokumen Pas Kecil dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari Kantor UPP Sadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Bakker, T. L. (1999). *Doing social research* (Third Edit). McGraw-Hill.
- Datomora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan mal pelayanan publik untuk masyarakat di kota padang. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Fasa, A. W. H., & Sani, S. Y. (2016). Sistem manajemen anti-penyuapan ISO 37001 : 2016 dan pencegahan praktik korupsi di sektor pelayanan publik. *INTEGRITAS: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 187–208. <https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.684>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pemalang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294–305.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan konsep “welfare state”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32–38.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 39 tahun 2017. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 39 tahun 2017 tentang pendaftaran dan kebangsaan kapal*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/102967/permenhub-no-39-tahun-2017>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 45 tahun 2021. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 45 tahun 2021 tentang pengukuran kapal*. <https://peraturan.go.id/files/bn689-2021.pdf>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65.
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(2), 127–136. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.*
[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009)