

**ANALISIS PROSES PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN
PEMUATAN BARANG BERBAHAYA DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN (KSOP)
UTAMA TANJUNG PRIOK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama : Dewi Puspita Ratna Sari

NIM : 40011321650003

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(Q.S. Al-Insyirah: 6–7)

"Believe you can and you're halfway there."

— *Theodore Roosevelt*

"Kesuksesan bukan milik orang pintar, tapi milik mereka yang mau berusaha."

— B.J. Habibie

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mengusahakan semuanya untuk saya. Terima kasih telah menjadi alasan saya untuk terus berjuang.

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Dewi Puspita Ratna Sari
NIM : 40011321650003
Fakultas/Jurusan : Sekolah Vokasi / D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Skripsi : Analisis Proses Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok.
Dosen Pembimbing : Dr. Edy Raharja. S.E., M.Si.

Semarang, 23 Mei 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.
NIP. 19700425199702100

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Proses Penerbitan Surat Persetujuan
Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP)
Utama Tanjung Priok.
Nama : Dewi Puspita Ratna Sari
NIM : 40011321650003
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.
NIP. 19700425199702100


(.....)

Dosen Penguji 1:

Suwandi, S.A.P., M.Si
NIP. 199301242019032017


(.....)

Dosen Penguji 2:

Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M.
NIP. 196010011990031004


(.....)

Semarang, 2 Juni 2025

Ketua Program Studi


Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Dewi Puspita Ratna Sari
2. NIM : 40011321650003
3. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 26 Januari 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul: **Analisis Proses Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok** adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Mei 2025



Dewi Puspita Ratna Sari
NIM 40011321650003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok. Meskipun sistem digitalisasi dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan, kenyataannya proses penerbitan masih mengalami keterlambatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa tahapan verifikasi dokumen menjadi faktor utama keterlambatan, yang dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, kesiapan sistem, serta sumber daya manusia. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, KSOP Utama Tanjung Priok telah melakukan berbagai upaya diantaranya pelatihan pegawai, perbaikan sistem, forum diskusi dengan pengguna jasa, serta pemeliharaan sistem secara berkala. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan publik di sektor kepelabuhanan, khususnya dalam pengelolaan barang berbahaya.

Kata Kunci: Barang Berbahaya, Digitalisasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the process of issuing a Dangerous Goods Loading Approval Letter at the Tanjung Priok Main Harbor and Port Authority (KSOP) Office. Although the digitization system and Standard Operating Procedure (SOP) updates have been implemented to improve services, the reality is that the issuance process still experiences delays. This research uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The findings show that the document verification stage is the main factor of delay, which is influenced by document completeness, system readiness, and human resources. To improve effectiveness and efficiency, KSOP Utama Tanjung Priok has made various efforts including employee training, system improvements, discussion forums with service users, and regular system maintenance. This research is expected to contribute as an evaluation material in improving the quality of public services in the port sector, especially in the management of dangerous goods.

Keywords: *Dangerous Goods, Digitalization, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **"Analisis Proses Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok"** dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan SV Undip, Dosen Wali sekaligus Pembimbing Tugas Akhir ini, yang telah sabar membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Titik Djumiarti. S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.

5. Anafil Windriya, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi -IV (sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
6. Bapak dan Ibu Dosen D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
8. Kepala Bidang Pengawasan dan Penindakan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
9. Kepala Seksi Pengawasan Bandar Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
10. Seluruh Pegawai Bidang Pengawasan dan Penindakan yang telah memberikan arahan, akses informasi data, wawasan, serta pengalaman berharga selama penelitian berlangsung.
11. Kedua orang tua penulis atas doa, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tidak pernah putus.
12. Adinta, Avigail, Sheila Aliya, Shabina, dan Wyna sahabat-sahabat terbaik penulis yang selalu hadir memberikan semangat, bantuan dan kebersamaan selama perkuliahan.

13. Teman-teman angkatan 21 Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
14. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dalam isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangsih positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi logistik dan pelayanan kepelabuhan.

Semarang, 23 Mei 2025



Dewi Puspita Ratna Sari

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Supply Chain Management	8
2.1.2 Manajemen Administrasi	8
2.1.4 Manajemen Pelayanan Publik	13
2.1.5 Manajemen Risiko	20
2.2 Kajian Peneliti Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	36
3.3 Fenomena Penelitian	37
3.4 Sumber Data	38

3.4.1	Sumber Data Primer	38
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	39
3.5	Penentuan Informan Penelitian	39
3.6	Instrumen Penelitian.....	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.8	Teknik Analisis Data.....	43
3.9	Triangulasi Data	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1	Sejarah dan Peran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama.....	48
4.1.2	Visi dan Misi	49
4.1.3	Nilai Perusahaan.....	50
4.1.4	Struktur Organisasi.....	51
4.1.5	Tugas dan Fungsi	51
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.2.1	Proses Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	56
4.2.2	Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	66
4.2.3	Upaya dalam Meningkatkan Efisiensi Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	71
4.3	Output Penelitian Terapan	75
BAB V	PENUTUP.....	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Frekuensi Terjadinya Keterlambatan Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	4
Tabel 1. 2 Perbedaan Waktu Baku dan Realita Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	4
Tabel 2. 1 Kajian Peneliti Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Data Informan Penelitian	40
Tabel 4. 1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Online	57
Tabel 4. 2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Manual	63
Tabel 4. 3 Perbandingan SOP Manual dan Online	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya Tahun 2024.....	3
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Berpikir	35
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Analisis Data Model Miles and Huberman	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSOP Utama Tanjung Priok	51
Gambar 4. 2 Surat Permohonan Persetujuan Izin Muat Barang Berbahaya	59
Gambar 4. 3 Kode Billing Pembayaran PNBK	61
Gambar 4. 4 Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya	62
Gambar 4. 5 Analisis Fishbone Diagram	67
Gambar 4. 6 Focus Group Discussion Barang Berbahaya	72
Gambar 4. 7 Panduan Digital Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya .	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Transkrip Wawancara	84
Lampiran 2: Member Checking	96
Lampiran 3: Surat Bebas Plagiasi	99
Lampiran 4: Biodata Penulis	100
Lampiran 5: Surat Izin Pengambilan Data	101
Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian.....	102