

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait efisiensi penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya telah mengalami peningkatan yang signifikan sejak diterapkannya sistem digital *Inaportnet* pada tahun 2017. Dibandingkan sistem manual, sistem digital mampu memangkas waktu pelayanan dari rata-rata 1-2 jam menjadi hanya ± 30 menit. Selain itu, digitalisasi telah menyederhanakan alur kerja, meningkatkan transparansi, serta memberikan akses layanan yang lebih luas (24/7). Namun, hal tersebut ternyata tidak sepenuhnya menghilangkan keterlambatan dalam proses penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya, karena dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis dan administratif yang menghambat kelancaran layanan secara optimal.
2. Faktor-faktor penyebab keterlambatan dalam proses penerbitan surat terbagi menjadi empat kategori utama:
 1. Faktor manusia, seperti kurangnya pemahaman pengguna jasa dan keterbatasan pegawai terkait.
 2. Faktor material, berupa dokumen yang tidak lengkap atau tidak valid sehingga memperlambat proses verifikasi.

3. Faktor mesin, meliputi gangguan sistem *Inaportnet*, tidak adanya notifikasi otomatis, dan gangguan konektivitas
 4. Faktor lingkungan, seperti perubahan regulasi, dan keterbatasan jam operasional.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dalam penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok meliputi pelatihan teknis bagi pegawai terkait penanganan barang berbahaya, pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) secara rutin bersama stakeholder, pembentukan forum *WhatsApp* sebagai media komunikasi informal antara petugas dan pengguna jasa, serta pemeliharaan sistem *Inaportnet* secara berkala.

Secara keseluruhan, proses penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Utama Tanjung Priok telah berjalan secara efisien dan efektif, terutama setelah penerapan sistem *Inaportnet* yang berhasil mempercepat proses, meningkatkan transparansi, serta memudahkan akses layanan bagi pengguna jasa. Namun demikian, keberhasilan ini harus terus dipertahankan melalui upaya perbaikan berkelanjutan, seperti peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi antar pihak terkait, serta pengembangan sistem layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

5.2 Saran

Mengacu pada temuan penelitian serta kesimpulan yang telah disampaikan, penulis menyalurkan beberapa saran yaitu:

1. Edukasi kepada Pengguna Jasa dan Pegawai

Disarankan agar panduan digital yang sudah dibuat segera disosialisasikan kepada seluruh pengguna jasa pelabuhan terkait tata cara pengajuan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya melalui berbagai media, baik secara *offline* maupun *online*. Sosialisasi ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman dan mengurangi kesalahan dalam proses pengajuan. Selain itu, pegawai KSOP perlu mendapatkan pelatihan secara berkala agar mampu mengoperasikan sistem digital dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa.

2. Pengawasan Proses Pelayanan

Pengawasan yang ketat perlu dilakukan oleh KSOP untuk memastikan setiap tahapan penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengawasan tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga pengawasan terhadap pemanfaatan sistem digital (*Inaportnet*) agar dapat berjalan lancar tanpa gangguan teknis yang menghambat proses pelayanan.

3. Evaluasi Berkala sebagai Upaya Perbaikan

Evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan prosedur dan penggunaan panduan digital perlu dilakukan guna mengukur efektivitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei,

analisis data pelayanan, maupun forum komunikasi dengan pengguna jasa. Hasil evaluasi menjadi dasar penting dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan prosedur serta sistem pelayanan agar terus lebih efisien dan responsif.