

REGULASI LAYANAN KESYAHBANDARAN DAN SARAN OMBUDSMAN

Rabu, 07 Oktober 2020 - Victor William Benu

Hingga saat ini masih banyak keluhan para pemilik kapal dan nelayan di Kupang, Labuan Bajo dan Larantuka terkait layanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) atau yang lebih dikenal dengan sebutan Syahbandar dan Unit Pelayanan Pelabuhan (UPP) bagi daerah yang belum memiliki kantor Syahbandar. Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan, serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Sedangkan Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

Substansi Keluhan

Substansi keluhan layanan KSOP dan UPP beraneka ragam, mulai dari pungutan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) hingga adanya keharusan pengurusan surat-surat kapal melalui agen. Keluhan serupa sudah muncul sejak tahun 2017. Berdasarkan informasi yang diperoleh, sekali pengurusan termasuk pengukuran hingga penerbitan surat ukur, rata-rata pengurusan kapal dengan ukuran GT 7 sampai dengan GT 35, biaya yang dikenakan bervariasi hingga mencapai jutaan rupiah dari tarif resmi yang seharusnya dikenakan.

Banyak masyarakat mengeluh tidak bisa mengurus sendiri surat-surat kapalnya, dan selalu diminta menggunakan agen atau pihak ketiga dengan tarif yang tentu saja melampaui tarif resmi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan KSOP. Demikian juga dengan pengurusan SPB yang mesti berbayar untuk sekali berlayar, padahal itu tidak diatur dalam regulasi yang ada.

Sebagai Lembaga Negara Pengawasan Pelayanan Publik, layanan syahbandar selalu menjadi perhatian Kantor Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Sudah beberapa kali Ombudsman diundang KSOP selaku otoritas tertinggi di pelabuhan untuk membahas kelancaran pelayanan masyarakat oleh semua instansi yang bergabung dalam otoritas pelabuhan. Dalam beberapa kali pertemuan tersebut, Ombudsman selalu menegaskan bahwa pelabuhan adalah pintu masuk ekonomi perdagangan suatu daerah. Karena itu semua pengguna jasa pelabuhan harus merasa nyaman dan aman selama berada di area pelabuhan. Pelabuhan jangan menjadi tempat yang menyeramkan dan menimbulkan rasa takut serta menjadi sarang 'preman'. Sebab jika itu terjadi, tentu saja akan menghambat distribusi logistik ke suatu daerah atau menimbulkan distribusi logistik berbiaya tinggi. Pada akhirnya beban biaya tinggi tersebut dibebankan kepada pengguna barang atau pelanggan di suatu daerah.

Layanan Berstandar

Terima kasih kepada KSOP Tenau Kupang yang banyak berbenah diri memperbaiki layanan publiknya, termasuk menghadirkan layanan terpadu satu pintu. Ketika Ombudsman hadir dan memberikan sambutan dalam peluncuran pembukaan layanan terpadu satu pintu di KSOP Kupang, Ombudsman kembali menyampaikan pentingnya menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik di lingkungan KSOP dan UPP. Berbagai langkah perbaikan memang harus dilakukan untuk memunculkan kepercayaan publik, termasuk meyakinkan warga bahwa semua warga boleh mengurus sendiri surat-surat kapal di KSOP tanpa harus melalui agen. Hal ini jelas diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 8 Tahun 2013 Pasal 11 ayat (1) bahwa, permohonan pengukuran kapal diajukan oleh pemilik kapal atau yang dikuasakan. Biaya pengukuran pun telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tarif PNBP di lingkungan KSOP.

Dalam berbagai kesempatan kunjungan ke daerah, saya juga menyempatkan diri melihat Loker KSOP atau UPP di kabupaten itu. Beberapa hal yang menjadi perhatian Ombudsman, antara lain: Pertama, terkait prosedur Pelayanan Keberangkatan Kapal (*Clearance Out*) dan Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), apakah memuat dasar hukum, alur pelayanan, dan jangka waktu pelayanan; Kedua, pada ruang tunggu akan dicek papan pajangan yang memuat informasi mengenai tarif pelayanan. Sebab berdasarkan Pasal 15 huruf a UU 25 Tahun 2009, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

Ketiga, apakah memiliki Maklumat Pelayanan. Sesuai pasal 15 huruf b UU 25 Tahun 2009, penyelenggara berkewajiban

menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan. Lalu pasal 1 angka 8 menyatakan, "Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan"; Keempat, apakah KSOP/UPP sudah membentuk Unit Pelayanan Pengelolaan Pengaduan (UP3). Berdasarkan pasal 36 ayat (1) UU 25 Tahun 2009, "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Hal ini sejalan dengan Surat Edaran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pengendalian dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Dalam Surat Edaran, tersebut Menteri Perhubungan RI memerintahkan agar unit kerja baik di tingkat pusat maupun di daerah melakukan pemberian informasi pelayanan termasuk jenis pelayanan dan tarif secara transparan, jelas dan akurat, serta melakukan pengembangan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi. Perihal standar pelayanan dimaksud ditegaskan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Khusus Bab II huruf B angka 5, yang menjelaskan bahwa standar pelayanan (di lingkungan Kementerian Perhubungan) dilakukan dengan memperhatikan Prinsip Transparansi yakni standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Saran Ombudsman

Karena itu, Ombudsman berharap semua kantor KSOP dan UPP di Nusa Tenggara Timur dapat melaksanakan beberapa saran berikut, Pertama: Menyusun, menetapkan dan memajang komponen standar pelayanan di loket pelayanan yang memuat; persyaratan layanan, produk layanan, tarif layanan, mekanisme dan prosedur layanan dengan memperhatikan Prinsip Transparansi sebagaimana disyaratkan dalam Permenhub 19 Tahun 2017. Lalu yang Kedua: Menyiapkan loket layanan publik yang memudahkan pengguna layanan mengakses langsung layanan KSOP tanpa melalui pihak ketiga/agen. Ketiga; Mencegah dan menertibkan pungutan yang melebihi tarif PNBK. Lalu yang terakhir: Menerapkan sistem *E-Billing*. (ori-ntt, dbd)