

## Prosedur Pengurusan Keberangkatan Kapal pada Kantor Satuan Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Singkil

Meriah Kita Deliani<sup>1\*</sup>, Dio Fany Pratama<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, Jl. Pertempuran No.125, Pulo Brayan Kota, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara

E-mail: [merkit7@gmail.com](mailto:merkit7@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4679>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 23 Nov 2025

Revised: 05 Dec 2025

Accepted: 22 Dec 2025

#### Kata Kunci:

Manajemen Pelabuhan,  
Prosedur Izin Masuk  
Kapal, Keselamatan  
Maritim.

#### Keywords:

Port Management,  
Vessel Clearance  
Procedures, Maritime  
Safety.

### ABSTRACT

Studi ini meneliti prosedur administratif dan operasional yang mengatur keberangkatan dan kedatangan kapal di Unit Pelayanan Pelabuhan Feri Singkil (Satpel), Aceh, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urutan proses administratif, teknis, dan koordinasi antarlembaga yang melibatkan Kepala Pelabuhan, operator kapal, Kantor Karantina, Bea Cukai, dan Polisi Perairan untuk memastikan operasi maritim yang aman, terjamin, dan efisien. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan dan analisis dokumen dalam lingkungan operasional Pelabuhan Feri Singkil. Temuan menunjukkan bahwa efektivitas layanan pengurusan kapal sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antarlembaga dan kelengkapan dokumentasi kapal. Keterlambatan umum terutama disebabkan oleh kurangnya disiplin di antara operator kapal dalam menyerahkan dokumen yang diperlukan dan oleh integrasi sistem yang terbatas antarlembaga. Masalah-masalah ini mengakibatkan waktu pemrosesan yang lebih lambat dan mengurangi keandalan operasional. Studi ini merekomendasikan peningkatan kepatuhan operator melalui pengawasan yang lebih ketat, peningkatan digitalisasi prosedur administratif, dan penguatan kapasitas sumber daya manusia di Satpel. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperlancar proses pengurusan, meminimalkan keterlambatan, dan menegakkan standar keselamatan maritim.

*This study examines the administrative and operational procedures governing ship departure and arrival at the Singkil Ferry Port Service Unit (Satpel), Aceh, Indonesia. The research aims to analyze the sequence of administrative, technical, and inter-agency coordination processes involving the Harbourmaster, vessel operators, Quarantine Office, Customs, and the Water Police to ensure safe, secure, and efficient maritime operations. Data were collected through field observations and document analysis within the operational environment of Singkil Ferry Port. The findings indicate that the effectiveness of vessel clearance services is strongly influenced by the quality of coordination among agencies and the completeness of vessel documentation. Common delays are primarily caused by insufficient discipline among vessel operators in submitting required documents and by limited system integration among institutions. These issues result in slower processing times and reduced operational reliability. The study recommends enhancing operator compliance through stricter monitoring, improving the digitalization of administrative procedures, and strengthening human resource capacity within the Satpel. These measures are expected to streamline clearance processes, minimize delays, and uphold maritime safety standards.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.



**How to Cite:** Meriah Kita Deliani, et al (2025). Prosedur Pengurusan Keberangkatan Kapal pada Kantor Satuan Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Singkil, 4(3) 14424-14429. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4679>

### PENDAHULUAN

Pelabuhan penyeberangan memegang peran strategis dalam mendukung konektivitas antarwilayah, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia yang lebih dari 70% wilayahnya

merupakan perairan. Pelabuhan Penyeberangan Singkil merupakan salah satu simpul transportasi penting di wilayah barat Indonesia, khususnya dalam melayani mobilitas manusia dan distribusi barang menuju dan dari Pulau Banyak. Dalam pelaksanaan operasionalnya, pelabuhan ini berada di bawah koordinasi Kantor Satuan Pelayanan (Satpel), yang bertanggung jawab terhadap pengawasan, pengaturan, dan pelayanan administratif keberangkatan serta kedatangan kapal. Efisiensi prosedur di Satpel sangat menentukan kelancaran pelayanan publik, keselamatan pelayaran, dan efektivitas arus logistik regional.

Namun di lapangan, pengurusan keberangkatan kapal masih menghadapi berbagai hambatan administratif dan teknis. Keterlambatan penyampaian dokumen, kurangnya sinkronisasi jadwal antara operator kapal dan otoritas pelabuhan, serta variasi pemahaman prosedur di antara pemangku kepentingan menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang dan menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian Tseng & Pilcher (2021, p.112) menunjukkan bahwa pelabuhan dengan koordinasi lintas-lembaga yang lemah berpotensi mengalami efisiensi operasional rendah dan peningkatan biaya logistik. Hal yang sama terlihat di Singkil, di mana disiplin pengajuan dokumen dan struktur komunikasi antarinstansi belum sepenuhnya optimal.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh temuan Osborne (2020, p.45) yang menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dalam sektor transportasi sangat bergantung pada kolaborasi antar lembaga serta penerapan prinsip *New Public Governance*. Dengan demikian, permasalahan di Singkil bukan hanya teknis-administratif, tetapi juga mencerminkan tantangan tata kelola sektor publik. Selain itu, Lida (2023, p.77) dalam studinya tentang *Port Community System (PCS)* membuktikan bahwa integrasi digital dan verifikasi daring dapat memangkas waktu *clearance* hingga 30–40%. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di pelabuhan Singkil merupakan solusi strategis yang perlu dipertimbangkan.

Dari perspektif regulasi, Dong et al. (2022, p.19) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap ketentuan keselamatan pascapandemi memerlukan proses verifikasi dokumen yang lebih ketat dan sistematis. Di Indonesia, kerangka hukum tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 121 Tahun 2020 yang mengatur penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) berbasis digital. Oleh sebab itu, kajian mengenai implementasi prosedur keberangkatan kapal di Satpel Singkil menjadi relevan dan signifikan, baik secara teoritis maupun praktis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah utama yang muncul adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan prosedur pengurusan keberangkatan kapal di Kantor Satpel Singkil, serta sejauh mana pelaksanaannya telah sesuai dengan regulasi nasional dan prinsip keselamatan pelayaran. Alternatif solusi yang dapat diterapkan antara lain peningkatan disiplin operator kapal dalam pengajuan dokumen, penguatan koordinasi antarinstansi, integrasi sistem digital administrasi pelabuhan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia Satpel. Dari alternatif tersebut, penelitian ini memilih fokus pada evaluasi implementasi prosedur yang berlaku dan rekomendasi berbasis bukti untuk memperbaiki efisiensi dan transparansi layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis secara komprehensif prosedur pengurusan keberangkatan kapal di Satpel Pelabuhan Penyeberangan Singkil dengan menilai efektivitas pelaksanaan layanan, kepatuhan terhadap regulasi pelayaran, serta hambatan yang muncul pada tataran administrasi dan operasional. Manfaat penelitian ini diharapkan meliputi: (1) bagi penulis, memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai tata kelola layanan keberangkatan kapal; (2) bagi pembaca, memberikan wawasan ilmiah tentang pentingnya efisiensi dan kepatuhan regulasi dalam penyelenggaraan transportasi laut; dan (3) bagi instansi pelabuhan, menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas prosedur, mengoptimalkan koordinasi lintas-lembaga, dan memperkuat kualitas pelayanan publik.

Secara teoretis, penelitian ini menggunakan kerangka tentang efektivitas tata kelola pelabuhan berbasis kolaborasi (Tseng & Pilcher, 2021), teori *New Public Governance* (Osborne, 2020), teori integrasi digital dalam komunitas pelabuhan (Lida, 2023), serta teori kepatuhan keselamatan pelayaran (Dong et al., 2022). Keempat pendekatan tersebut digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara aspek administratif, teknis, digital, dan regulatif yang mempengaruhi proses keberangkatan kapal. Sementara itu, kerangka konseptual penelitian ini menempatkan Satpel sebagai aktor kunci yang mengoordinasikan verifikasi dokumen, pemeriksaan kelayakan kapal, dan penerbitan izin berlayar (SPB) melalui koordinasi dengan Syahbandar dan instansi terkait lainnya. Dengan demikian, analisis diarahkan untuk

melihat sejauh mana proses tersebut telah memenuhi prinsip efisiensi, transparansi, dan keselamatan sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan nasional.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pelaksanaan prosedur pengurusan keberangkatan kapal pada Kantor Satuan Pelayanan (Satpel) Pelabuhan Penyeberangan Singkil. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses administratif dan operasional yang terjadi secara natural di lingkungan pelabuhan, serta memerlukan pemahaman mendalam mengenai interaksi antarinstansi dan implementasi regulasi yang mengatur penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Sebagaimana dinyatakan Creswell (2018, p. 45), penelitian kualitatif relevan digunakan untuk memahami fenomena dalam konteksnya yang alamiah dan menafsirkan makna yang diberikan oleh para pelaku.

Penelitian dilaksanakan pada Januari hingga Maret 2025 di area pelayanan Kantor Satpel Pelabuhan Penyeberangan Singkil, Aceh. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan pusat administratif yang menangani seluruh proses keberangkatan kapal, mulai dari pengajuan dokumen oleh operator hingga verifikasi akhir oleh Syahbandar. Target penelitian mencakup seluruh aktivitas pelayanan keberangkatan kapal, termasuk pemeriksaan kelengkapan dokumen, koordinasi lintas-instansi, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan prosedur. Subjek penelitian terdiri atas petugas Satpel, pejabat Syahbandar, operator kapal, dan instansi pendukung seperti Karantina, Bea Cukai, serta Kepolisian Perairan, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan peran dan relevansi informasi yang dimiliki (Patton, 2015, p. 53).

Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap awal meliputi observasi pendahuluan untuk memahami konteks operasional dan mengidentifikasi aspek yang menjadi fokus utama penelitian. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data lapangan, yang dilakukan melalui observasi non-partisipatif terhadap alur pelayanan keberangkatan kapal serta wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci. Observasi dilakukan untuk mencatat peristiwa, aktivitas, dan urutan kerja yang berlangsung dalam proses penerbitan SPB, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali perspektif petugas terhadap efektivitas prosedur, kendala teknis, dan dinamika koordinasi antarinstansi. Selain itu, peneliti juga melakukan studi dokumentasi terhadap regulasi terkait, seperti Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 121 Tahun 2020, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan keberangkatan kapal.

Instrumen penelitian berupa lembar observasi, pedoman wawancara, dan format pencatatan dokumen yang berfungsi untuk mengorganisasi data selama proses pengumpulan informasi. Data yang diperoleh terdiri atas data primer hasil observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen resmi dan rujukan literatur. Proses pengumpulan data dilakukan secara simultan dengan analisis awal untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dan memadai.

Analisis data menggunakan metode analisis tematik sebagaimana dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014, p. 33), yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, informasi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan dikategorikan berdasarkan tema-tema utama terkait prosedur administratif, aspek teknis, dan dinamika koordinasi. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi analitis yang menggambarkan pola, hubungan, dan fenomena yang muncul dalam praktik pengurusan keberangkatan kapal. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi mendalam untuk menjawab rumusan masalah serta mengaitkan temuan dengan tujuan penelitian, teori, dan regulasi yang melandasi prosedur pelayanan pelabuhan.

Pendekatan metodologis ini memungkinkan penelitian menggambarkan secara komprehensif bagaimana prosedur keberangkatan kapal dilaksanakan, faktor penghambat yang muncul, serta sejauh mana pelaksanaan di lapangan telah sesuai dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan keselamatan pelayaran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas pelabuhan, serta analisis dokumen resmi menunjukkan bahwa proses pengurusan keberangkatan dan kedatangan kapal di Kantor Satuan Pelayanan (Satpel) Pelabuhan Penyeberangan Singkil berjalan sesuai

dengan kerangka regulasi keselamatan pelayaran. Namun, terdapat sejumlah hambatan administratif dan koordinatif yang menjadi faktor utama penyebab keterlambatan pelayanan. Pembahasan berikut disusun untuk menggambarkan secara mendalam kondisi aktual di lapangan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Secara umum, prosedur pelayanan kapal di Satpel Singkil terdiri atas tiga tahapan, yakni verifikasi administrasi, pemeriksaan teknis (kelaiklautan kapal), dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Pada tahap verifikasi administrasi, petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang meliputi dokumen identitas kapal, sertifikat keselamatan, sertifikat awak kapal, dokumen muatan, dan manifest penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, proses ini menjadi titik kritis yang paling sering mengalami hambatan. Sebagian besar operator kapal tidak mengajukan dokumen tepat waktu atau menyertakan berkas yang belum diperbarui. Kondisi ini menyebabkan penundaan proses verifikasi dan memengaruhi kelancaran tahapan berikutnya. Selain itu, manifest penumpang sering kali memerlukan revisi karena terdapat ketidaksesuaian data antara laporan operator kapal dan data yang dicatat pada terminal.

Pada tahap pemeriksaan teknis, Syahbandar dan petugas operasional melakukan inspeksi menyeluruh terhadap kondisi kapal. Pemeriksaan meliputi kelaikan mesin, peralatan navigasi, pelampung, life jacket, alat pemadam kebakaran, lampu navigasi, serta kesesuaian muatan dengan kapasitas kapal. Berdasarkan observasi, sebagian besar kapal telah memenuhi standar minimal kelayakan teknis. Namun, penelitian menemukan bahwa keterlambatan pemeriksaan teknis lebih banyak disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas dibandingkan jumlah kapal yang harus dilayani, terutama pada waktu sibuk seperti musim liburan, akhir pekan, dan ketika kondisi cuaca menuntut pemeriksaan tambahan. Kurangnya personel menyebabkan antrean pemeriksaan teknis menjadi panjang, yang berimbas pada keterlambatan pemberian izin berlayar.

Koordinasi antar instansi terkait antara lain Syahbandar, Karantina Kesehatan Pelabuhan, Bea Cukai, dan Kepolisian Perairan merupakan aspek penting lain yang memengaruhi efektivitas operasional. Penelitian ini menemukan bahwa koordinasi telah terjalin, namun masih bersifat sektoral dan belum terintegrasi penuh. Misalnya, proses pemeriksaan kesehatan oleh Karantina sering kali tidak sinkron dengan jadwal pemeriksaan teknis kapal, sehingga petugas harus menunggu penyelesaian pemeriksaan dari instansi lain sebelum melanjutkan proses administratif. Kondisi ini tidak hanya memperlambat pelayanan tetapi juga menimbulkan ketidakpastian waktu bagi operator kapal. Ketidaksinkronan sistem manual yang digunakan oleh masing-masing instansi membuat informasi kedatangan, pemeriksaan, dan pengesahan dokumen tidak dapat dipantau secara real time.

Dari hasil dokumentasi diketahui bahwa pada aspek administrasi terdapat ketergantungan yang cukup besar pada proses manual dan penggunaan formulir fisik. Hal ini berdampak pada tingginya potensi kesalahan input data, pengulangan pekerjaan, serta perbedaan data antar instansi. Beberapa petugas menyampaikan bahwa digitalisasi proses administrasi akan membantu mempercepat alur pelayanan, namun hingga saat penelitian berlangsung, implementasinya masih terbatas. Temuan ini sejalan dengan studi literatur yang menyebutkan bahwa digitalisasi layanan pelabuhan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi potensi kesalahan dokumen.

Hambatan berikutnya yang ditemukan adalah tingkat kedisiplinan operator kapal. Banyak operator yang mengajukan permohonan izin berlayar dalam waktu yang sangat dekat dengan jadwal keberangkatan, sehingga proses verifikasi dokumen tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang ditetapkan. Selain itu, sebagian operator belum memahami secara penuh ketentuan terbaru terkait dokumen pelayaran, sehingga memerlukan penjelasan ulang dari petugas, yang pada akhirnya memperpanjang waktu pelayanan. Hambatan ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan sosialisasi rutin kepada operator kapal mengenai standar operasional prosedur (SOP) keberangkatan dan kedatangan kapal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di Satpel Pelabuhan Penyeberangan Singkil dipengaruhi oleh tiga faktor utama. Pertama, kualitas koordinasi antar instansi yang masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berjalan secara lebih terintegrasi. Kedua, kedisiplinan operator kapal yang berpengaruh langsung terhadap kelengkapan dokumen dan ketepatan waktu pelayanan. Ketiga, kapasitas SDM dan sistem administrasi di Satpel, yang masih bertumpu pada metode manual sehingga membutuhkan penguatan kompetensi digital serta penerapan sistem informasi terintegrasi. Penguatan pada ketiga faktor ini diharapkan dapat meningkatkan

kecepatan pelayanan, mengurangi potensi hambatan administrasi, serta memastikan seluruh proses pengurusan keberangkatan dan kedatangan kapal berlangsung sesuai standar keselamatan pelayaran yang berlaku.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas proses pengurusan keberangkatan dan kedatangan kapal di Satpel Pelabuhan Penyeberangan Singkil sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen kapal, kinerja administrasi Satpel, serta koordinasi lintas-instansi. Secara umum, prosedur pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan keselamatan pelayaran, namun masih menghadapi berbagai hambatan operasional yang bersifat administratif dan teknis.

Pertama, kelengkapan dan ketepatan waktu pengajuan dokumen oleh operator kapal merupakan faktor krusial yang menentukan kelancaran proses verifikasi administrasi. Ketidaksiplinan operator dalam menyiapkan dokumen menyebabkan penundaan pada tahap awal pelayanan. Kedua, kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan jumlah petugas teknis turut memengaruhi cepat atau lambatnya pemeriksaan kelaiklautan kapal. Pemeriksaan menjadi terhambat terutama pada periode lalu lintas tinggi, sehingga memperpanjang waktu tunggu penerbitan SPB. Ketiga, koordinasi antara Syahbandar, Karantina, Bea Cukai, dan Kepolisian Perairan masih belum terintegrasi secara optimal, sehingga alur pemeriksaan antarlembaga berlangsung tidak sinkron dan sering mengakibatkan waktu tunggu yang tidak efisien.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. Operator kapal perlu meningkatkan disiplin dalam pengajuan dokumen serta mengikuti sosialisasi rutin mengenai prosedur keberangkatan dan kedatangan kapal. Di sisi lain, Satpel perlu memperkuat kapasitas SDM dan mempercepat penerapan sistem administrasi berbasis digital yang mampu mengintegrasikan seluruh proses lintas-instansi secara real time. Implementasi digitalisasi dan peningkatan kompetensi petugas diyakini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi potensi kesalahan data, serta memperkuat standar keselamatan pelayaran di Pelabuhan Penyeberangan Singkil.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

### **REFERENSI**

- Danilwan, Y., & Ginting, D. (2025). Penanganan Dan Pengaturan Container Pada Pt. Terminal Peti Kemas (Tpk) Pelindo Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(2), 819-823.
- Dong, G., Wang, X., & Yang, Z. (2022). Port governance in the post COVID-19 pandemic era: Heterogeneous service and collusive incentive. *Research in Transportation Business & Management*, 45, 100823. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100823>
- Fransiska, E., Ritonga, N., Ginting, D., & Andrio, F. (2024). Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan (Smk) Guna Kelancaran Operasional Kapal Mt. Mumbai Pada Pt. Pelayaran Multi Jaya Samudera Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(2), 668-675.
- Ginting, D., Sahid, M., & Tarigan, E. M. B. (2021, November). Proses Pergantian Crew Pada Kapal Mv. Elisabeth Oldendorf Oleh Pt. Sea Asih Lines (Sal) Cabang Belawan. In *Prosiding Seminar Nasional* (Vol. 3, No. 1, pp. 213-224).
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., & Perangin-Angin, R. R. B. (2023). Peranan Keagenan Terhadap Aktivitas Kapal Berbendera Indonesia Yang Beroperasi Secara Internasional Pada Pt. Penguin Ferry Jasa Internasional. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(1), 475-479.
- Ginting, D., & Ginting, D. G. (2021). Peranan Keagenan Kapal Dalam Melayani Pengisian Air Bersih Untuk Kebutuhan Km. Amrta Vii Pada Pt. Gesuri Lloyd Cabang Kuala Tanjung. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 245-249.
- Gultom, N. A., & Ginting, D. (2024). Peranan Jasa Keagenan Untuk Menunjang Pelayanan Kapal Pada Perusahaan PT. Lintas Nusantara Pasifik Batam. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 8585-8595.
- Gaol, J. M. L., Ginting, D., & Lilis, L. (2025). Peranan Planner di Devisi Operasional dalam Menangani Kegiatan Bongkar Muat Petikemas di PT. Pelindo Petikemas Belawan. *Wawasan: Jurnal Ilmu*

- Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan, 3(2), 185-192.
- Iida, J. (2023). Focal points for the development and operation of Port Community Systems: A case study of development history in Japan. *Journal of Shipping and Trade*, 8(12), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s41072-023-00120-5>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 121 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64.
- Republik Indonesia. (2010). Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- Sianipar, M. J., & Ginting, D. (2024). Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Hambatannya Pada PT. Tarunacipta Kencana Cabang Dumai. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 11711-11721.
- Simajuntak, D. J., & Ginting, D. (2024). Upaya Meningkatkan Pelayanan Keagenan Pada PT. Samudra Shipping Agency Dumai. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 1103-1113.
- Simanjuntak, R., & Ginting, D. (2024). Penerbitan Dokumen Manifest Muatan Palm Oil In Bulk Pada PT. Usda Seroja Jaya Cabang Kuala Tanjung. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(2), 8566-8575.
- Tseng, P. H., & Pilcher, N. (2021). Port governance and the efficiency of port operations: The impact of institutional arrangements and policy reforms. *Maritime Policy & Management*, 48(6), 827–844. <https://doi.org/10.1080/03088839.2020.1818699>
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value through public service delivery*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429202335>