

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTIFIKASI KESEHATAN
PELAUT INDONESIA DALAM IMPLEMENTASI
PELAYANAN PUBLIK DI ERA
REVOLUSI INDUSTRI 4.0**

Disusun Oleh :

NAMA : DENI PRIYANTO
NPM : 1864002187
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M. Tr. Ap)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2020**

PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : DENI PRIYANTO
NPM : 1864002187
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK
Program Studi : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Efektivitas Pelayanan Sertifikasi Kesehatan
Pelaut Indonesia Dalam Implementasi
Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : The Effectiveness Of Indonesian Seaferer's
Health Certification Services In Implementation
Public Services In the Era Revolution
Industry 4.0

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing



(Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak)

PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : DENI PRIYANTO
NPM : 1864002187
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR
JUDUL TESIS : EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTIFIKASI
KESEHATAN PELAUT INDONESIA DALAM
IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA
REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji Tesis Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
Lembaga Administrasi Negara, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 21 Desember 2020
Pukul : 11.00 -12.30 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Dr. Bambang Riyanto, M. Pd. :
Sekretaris : Dr. R. Luki Karunia, MA :
Anggota : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA :
Pembimbing : Prof. Dr. Payaman Simanjuntak. :



**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DENI PRIYANTO
NPM : 1864002187
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “ *EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTIFIKASI KESEHATAN PELAUT INDONESIA DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0* ” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan.

Jakarta, 21 Desember 2020



Penulis,

DENI PRIYANTO

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan karunia Nya telah memberikan kesempatan kepada penulis menyelesaikan Tesis yang berjudul "*EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTIFIKASI KESEHATAN PELAUT INDONESIA DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0*". Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk mengikuti ujian Magister Strata (S2) Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA-LAN Jakarta.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan dukungan dari banyak orang; dan kepada mereka, penulis menyampaikan terima kasih. Ucapan terima kasih disampaikan terutama kepada Bapak Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak, APU selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya, memberikan arahan, bimbingan dan tentunya ilmu serta semangat dalam menyelesaikan Tesis ini. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta, Prof. Dr. Nurliyah Nurdin, MA, selaku pembahas tesis dan mentor dalam penulisan tesis ini;
2. Para Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta, atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan;
3. Orang tua saya dalam hal ini ibu saya yang selalu memberikan motivasi dan arahan setiap saat;
4. Istriku beserta dua orang putri cantik serta satu orang putra yang selalu menemani dan selalu memberikan motivasi serta doa yang tiada henti;
5. Kepala Balai Kesehatan Kerja Pelayaran beserta pejabat struktural, dan staff di Balai Kesehatan Kerja Pelayaran atas dukungan dan bantuan yang diberikan;
6. Rekan rekan bagian keuangan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran yang selalu kompak memberikan semangat dan motivasi sehingga penulisan tesis ini selesai;
7. Para sahabat serta teman-teman yang selalu membantu dalam proses penulisan tesis ini;

8. Sahabat-sahabat mahasiswa Politeknik STIA LAN angkatan 2018, terima kasih untuk kebersamaan selama penulis menuntut ilmu.

Penulisan tesis ini merupakan pengalaman baru yang menyenangkan bagi penulis, karena sudah mampu mengatasi tantangan seperti kesungkanan menghadap pembimbing, inspirasi menulis hilang, jemu, bosan, dan menumpahkan ide serta pemikiran yang bisa digoreskan melalui tulisan ini. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik yang dapat memberikan dorongan kepada penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan ini. Saran dan masukan yang membangun pastinya penulis terima, hal ini bisa menjadi semangat bagi penulis untuk menuliskan karya tulisan yang baru nantinya. Akhir kata, diharapkan Tesis ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pribadi pada khususnya.

Jakarta, 21 Desember 2020

Penulis

Deni Priyanto

ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia Dalam Implementasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0

Deni Priyanto, Payaman Simanjuntak

denipriyanto@stialan.ac.id

Politeknik STIA LAN Jakarta

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mendorong Balai Kesehatan Kerja Pelayaran memperbaiki pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut yang belum efektif dan untuk menjelaskan strategi yang perlu digunakan oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk memperbaiki pelayanan sertifikasi yang belum efektif selama ini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap 10 orang *key informant* serta studi kepustakaan, observasi dan telaah dokumen. Hasil analisis dan penelitian, disimpulkan sebagai berikut: Penyebab belum efektifnya pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia adalah Jumlah SDM yang tidak cukup, belum adanya pembagian tugas yang merata; kurangnya inovasi inovasi dalam pemasaran pelayanan sertifikasi kepada masyarakat; masih adanya budaya untuk dilayani sehingga dalam pemberian pelayanan sertifikasi hanya bersifat menunggu konsumen ; adanya tumpang tindih beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh hanya satu orang; kurangnya pengawasan pimpinan dalam menetapkan tugas-tugas dalam memberikan pelayanan; tidak adanya fasilitas jaringan internet atau modem yang memadai saat bekerja dirumah, serta kurangnya aplikasi-aplikasi yang memudahkan petugas verifikasi dalam melakukan pekerjaan. Strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut, yaitu meningkatkan kualitas jaringan serta server yang dimiliki, memfasilitasi pegawai saat melakukan pekerjaan dari rumah (work from home) dengan laptop dan modem, dan biaya pulsa untuk paket internet, membuat aplikasi yang berbasis android maupun smartphone terhadap aplikasi SISKE SPI sehingga memudahkan petugas penyelenggara pelayanan sertifikasi bekerja dari rumah (work from home), membuat aplikasi yang dapat melakukan tracking atau pelacak yang dapat melacak proses sertifikasi kesehatan serta dapat di pantau oleh pemangku kepentingan, serta menambah jumlah pegawai negeri sipil pada laboratorium, menghidupkan kembali atau menciptakan bagian Rekam Medik, serta membangun budaya kerja yang melayani kepada setiap pelanggan maupun masyarakat;

Kata Kunci: efektivitas, sertifikasi kesehatan pelaut, pelayanan publik, revolusi industri 4.0

ABSTRACT

The Effectiveness Of Indonesian Seafarer's Health Certification Services In Implementation Public Services In the Era Revolution Industry 4.0

Deni Priyanto, Payaman Simanjuntak

denipriyanto@stialan.ac.id

Politeknik STIA LAN Jakarta

The purpose of this research is to explain the factors that improve seafarers' health certification services that are not yet effective and to explain the strategies used by the Maritime Work Health Center to improve the effectiveness of certification services. This research was conducted by using a qualitative descriptive research method. Data were collected through interviews with 10 key informants as well as literature study, observation and document review. The results of the analysis and research are summarized as follows: The cause of the ineffectiveness of indonesian seafarers' health certification services is insufficient human resources, the lack of even division of tasks; lack of innovation innovation in marketing certification services to the community; there is still a culture to be served so that in the provision of certification services are only waiting for consumers; the overlap of several jobs performed by only one person; lack of leadership supervision in establishing tasks in providing services; the lack of adequate internet network or modem facilities when working at home, as well as a lack of applications that make it easier for verification officers to do their jobs. Strategies that can improve the quality of public services, especially in terms of health certification services for seafarers, namely improving the quality of the network and servers owned, facilitating employees when doing work from home (work from home) with laptops and modems, and the cost of pulses for internet packages, making applications Android-based or smartphone-based SISKESPI applications, making it easier for certification service providers to work from home (work from home), create applications that can track or track the health certification process and can be monitored by stakeholders, and increase the number of civil servants civilians in the laboratory, revive or create the Medical Record section, and build a work culture that serves every customer and society;

Keywords: effectiveness, seafarer's health certification, public service, revolution industry 4.0

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Peresetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Permasalahan	11
C. Rumusan Permasalahan	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Teori dan Kebijakan	14
C. Kerangka Berpikir	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Metode Penelitian	45
B. Teknik Pengumpulan Data	46
C. Teknik Pengolahan Data dan Analis Data	53
D. Instrumen Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan	61

B. Hasil Analisis Data dan Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan	114
B. Saran	115
Daftar Pustaka	117
Lampiran-Lampiran.....	120
Riwayat Hidup Penulis	168

**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1	7
Tabel 2.1	18
Tabel 3.1	46
Tabel 3.2	48
Tabel 4.1	65
Tabel 4.2	65
Tabel 4.3	66
Tabel 4.4	68
Tabel 4.5	69
Tabel 4.6	70
Tabel 4.7	79
Tabel 4.8	89
Tabel 4.9	90
Tabel 4.10	109

POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Hal	
Gambar 1.1	Indonesian Archipelagic Baselines	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	40
Gambar 3.1	Macam-macam Teknik Pengumpulan Data.....	50
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BKKP	63
Gambar 4.2	Sarana dan Parasarana	72
Gambar 4.3	Sarana dan Parasarana pada BKKP	78
Gambar 4.4	Sistem Informasi Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia ...	82
Gambar 4.5	Menu Siskespi	83
Gambar 4.6	Hasil cek sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia	84
Gambar 4.7	Alur Proses SISKESPI	84
Gambar 4.8	Peralatan Kesehatan BKKP.....	86
Gambar 4.9	Permenhub RI NO PM. 40 Tahun 2019.....	94
Gambar 4.10	Daftar Pelaut yang melakukan MCU bulan Oktober 2020....	95

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran Lampiran	120



**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang diatur lebih jelas pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Selanjutnya dikemukakan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Semuanya ditujukan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari

penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Salah satu dampak yang paling dirasakan oleh organisasi dalam era Revolusi Industri 4.0, adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Dengan kata lain masyarakat sangat merasakan kualitasnya ketika menerima “jasa pelayanan” dari pemerintah. Tuntutan masyarakat tidak berlebihan, oleh karena selama ini “paradigma melayani” dari aparatur pemerintah dalam kenyataannya terkesan terbalik menjadi “paradigma dilayani”. Walaupun berbagai kritik tajam bahkan hujatan dari masyarakat baik yang datang dalam negeri maupun pihak asing terhadap lambannya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, namun tampaknya belum banyak terjadi perubahan yang berarti. Kelambuan pelayanan, berdasarkan hasil pengamatan maupun kajian para pakar, antara lain: sebagai panjangnya jalur yang harus di tempuh untuk suatu kegiatan (prosedur kerja yang berbelit-belit), sikap dan perilaku menyimpang aparatur pemerintah, lemahnya pengawasan atasan langsung, sistem dan gaya manajemen yang cenderung otoriter, sentralisasi kewenangan dan kekuasaan, kurangnya profesionalisme, terbatasnya sarana dan prasarana, serta faktor lainnya.

Pertanyaan yang kemudian muncul adalah bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pemerintah, agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima dari pemerintah. Paling tidak ada lima kriteria ukuran kualitas pelayanan prima yaitu:”cepat, tepat, baik, transparan, dan murah”. Lebih dari itu, dilihat dari perspektif yang lebih luas, pelayanan prima juga diharapkan oleh para investor. Salah satu penyebab kurangnya minat investor menanamkan modal di Indonesia, adalah karena mereka menghadapi prosedur yang berbelit-belit dan mahal. Kepadatan pengurusan pelayanan jasa transportasi laut membutuhkan birokrasi yang panjang dan semuanya hampir berupa monopoli atau mendekati monopoli yang berresiko terhadap penyelewengan, karena semua pengguna jasa menginginkan pelayanan cepat, tepat, baik, transparan dan murah yang secara umum untuk menghindari biaya yang tinggi, kondisi semacam ini harus diatasi dengan mempersiapkan sistem dan prosedur yang baik untuk menghilangkan citra negatif pengurusan jasa transportasi laut.

Pengalaman beberapa negara maju menunjukan, lebih dua dasa warga terakhir ini, pembaharuan administrasi publik ditempatkan sebagai agenda utamanya. Hal ini sebagian besar akibat dari tekanan masyarakat, karena buruknya pelayanan yang dilakukan birokrasi pemerintah. Untuk itu perbaikan kualitas pelayanan publik dijadikan sebagai isu utamanya.

Kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital dan biologis telah mempengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri dan pemerintah. Bidang-bidang yang mengalami terobosan berkat kemajuan teknologi baru diantaranya (1) kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), (2) teknologi nano, (3) bioteknologi, dan (4) teknologi komputer kuantum, (5) *blockchain* (seperti bitcoin), (6) teknologi berbasis internet, dan (7) printer 3D. Revolusi industri 4.0 merupakan fase keempat dari perjalanan sejarah revolusi industri yang dimulai pada abad ke -18.

Revolusi industri meningkat lagi saat ini dengan lahirnya teknologi digital yang berdampak masif terhadap hidup manusia di seluruh dunia. Revolusi industri terkini atau generasi keempat (revolusi industri 4.0) mendorong sistem otomatisasi di dalam semua proses aktivitas. Teknologi internet yang semakin masif tidak hanya menghubungkan jutaan manusia di seluruh dunia tetapi juga telah menjadi basis bagi transaksi perdagangan dan transportasi secara online. Munculnya bisnis transportasi online seperti Gojek, Uber dan Grab, maupun online shop seperti Tokopedia, Lazada, Buka Lapak, dan sebagainya menunjukkan integrasi aktivitas manusia dengan teknologi informasi dan ekonomi menjadi semakin meningkat.

Peran serta masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan pemerintah ini menjadi semakin penting seiring dengan kemajuan teknologi dalam bidang komunikasi dan transportasi. Rakyat dengan mudah dalam jarak yang cukup jauh dalam mengikuti proses perumusan dan pelaksanaan suatu kebijakan pemerintah. Perkembangan teknologi juga telah membawa konsekuensi pada peningkatan waktu dan jarak dalam masyarakat. Kebijakan yang dibuat pada suatu waktu dapat segera diketahui dan membawa dampak dalam waktu yang hampir bersamaan dalam jarak ribuan kilometer.

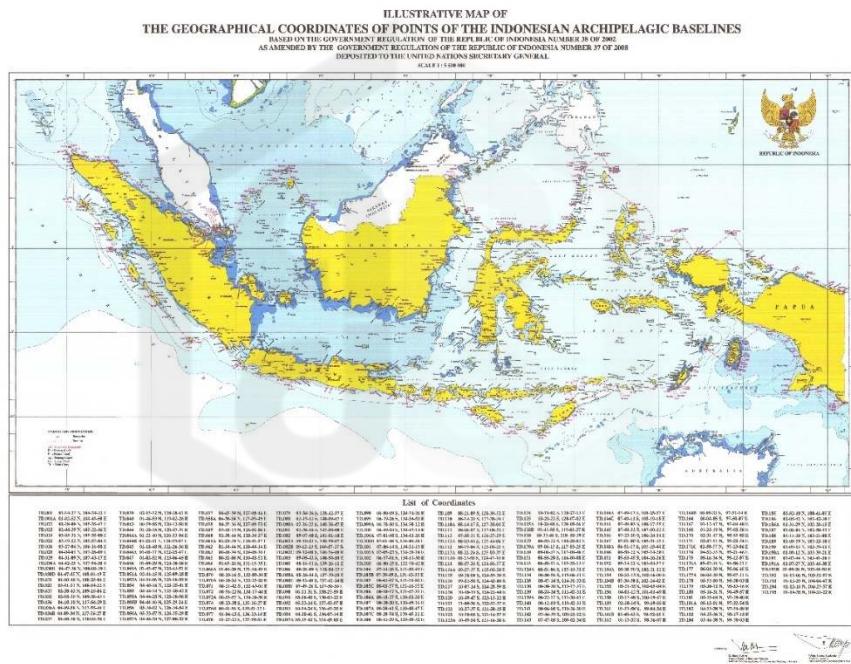
Pengaruh lebih jauh dari perkembangan teknologi dalam bidang komunikasi dan transportasi ini telah mengakibatkan adanya pengaruh kebijakan

yang mendunia (global). Pengaruh suatu kebijakan terhadap kehidupan tidak hanya terbatas dari kebijakan pemerintah suatu negara terhadap rakyatnya, tetapi juga turut dipengaruhi oleh kebijakan dari pemerintah negara lain. Kebijakan yang diambil pemerintah Amerika Serikat dalam bidang perdagangan atau lingkungan hidup mempunyai dampak terhadap kehidupan perindustrian di dalam negeri Indonesia, baik industri otomotif maupun industri pengelolaan hasil bumi seperti industri kayu. Lebih lanjut, pengaruh yang begitu besar dari perkembangan teknologi yang semakin maju ini juga terlihat pada bentuk pengaruh dari suatu kebijakan yang tidak hanya sekedar bersifat lintas sektor dan aspek. Perubahan politik yang terjadi pada pagi hari di suatu negara dari suatu benua, dapat membawa dampak pada sore hari yang sama di negara lain dari benua lain dalam bidang ekonomi.

Sebagai konsekuensi dari keadaan ini, peran serta masyarakat dalam mempengaruhi kebijakan pemerintah dapat mengambil bentuk yang semakin canggih. Pada taraf ini, peran media massa dan media elektronik dalam keseluruhan proses kebijakan menjadi sangat penting. Media massa dapat berperan dalam penyampaian kebijakan pemerintah kepada masyarakat, selain itu dapat memunculkan isu dari masyarakat, menggiringnya masuk dalam agenda kebijakan serta mempengaruhi proses perumusan kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasannya oleh masyarakat.

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia memiliki 17.499 pulau dengan panjang garis pantai 81.000 km dan luas perairannya terdiri dari laut teritorial, perairan kepulauan dan perairan pedalaman seluas 2,7 juta km atau 70% dari luas wilayah NKRI. Indonesia juga memiliki Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) seluas 3,1 km² yang menambah luas wilayah laut Indonesia menjadi 5,8 juta km². Indonesia merupakan negara berciri maritim. Indonesia sebagai negara maritim yang membutuhkan alat transportasi laut (pelayaran) untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan mempertukuh kedaulatan negara. Berdasarkan UNCLOS 1982, secara tidak langsung mengukuhkan Indonesia sebagai negara kepulauan sehingga sudah sepatutnya seluruh aspek kehidupan dan penyelenggaraan negara perlu mempertimbangkan geostrategik, geopolitik, geoekonomi serta geososial budaya sebagai negara kepulauan seperti terlampir pada gambar berikut.

Gambar 1.1
Indonesian Archipelagic Baselines



Sumber: <https://www.un.org/Depts/los/LEGISLATIONANDTREATIES/PDFFILES/MAPS>

Indonesia menjadi anggota IMO sejak 1961 dan anggota Dewan yang berdedikasi sejak 1973. Dalam Sidang Majelis IMO ke-31 yang dilaksanakan di markas besar IMO di London, Inggris, pada tanggal 29 November 2019, Indonesia resmi menjadi Anggota Dewan International Maritime Organization (IMO) Kategori C untuk periode 2020-2021. Dua puluh (20) negara yang telah terdaftar sebagai Anggota Dewan IMO Kategori C Periode 2018-2019, yakni Indonesia, Bahama, Belgia, Chili, Cyprus, Denmark, Mesir, Jamaika, Kenya, Liberia, Malaysia, Malta, Meksiko, Maroko, Peru, Phillipine, Singapura, Afrika Selatan, Thailand dan Turki. International Maritime Organization (IMO) memberikan kontribusi besar terhadap upaya mewujudkan keselamatan dan keamanan maritim dunia. IMO, lanjutnya, juga mendorong masyarakat maritim internasional untuk melindungi masa depan laut yang merupakan warisan bersama. Indonesia secara aktif mengambil bagian dalam meningkatkan implementasi konvensi, standar, dan pedoman IMO. Indonesia akan terus mendukung IMO dalam mengimplementasikan rencana

strategis dan program-program mendatang demi keselamatan, keamanan, dan keberlanjutan pelayaran dan maritim global.

Terpilihnya Indonesia menunjukkan pengakuan negara anggota IMO atas peran aktif Indonesia di sektor maritim global dan keberhasilan diplomasi RI di bidang tata kelola maritim global dan pencegahan pencemaran laut. Keanggotaan di Dewan IMO ini akan memperkuat visi Pemerintah RI sebagai Poros Maritim Dunia / *Global Maritime Fulcrum* dalam rangka memperjuangkan kepentingan nasional. Dengan menjadi anggota Dewan IMO, Indonesia berkomitmen untuk terus mendukung kinerja IMO, termasuk di bidang pengembangan sumber daya alam, kerja sama teknis di bidang navigasi dan pemberdayaan perempuan. IMO adalah badan khusus Perserikatan Bangsa-Bangsa yang bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan pelayaran dan pencegahan pencemaran laut oleh kapal. Dewan IMO merupakan organ eksekutif organisasi yang bertanggung jawab untuk mengawasi kerja dan kinerja organisasi. Dewan dipilih untuk jangka waktu dua tahun. Terdapat 3 kategori Anggota Dewan IMO yaitu Kategori A, B, dan C. Anggota Dewan pada Kategori A merupakan 10 negara anggota dengan armada terbesar. Kategori B merupakan 10 negara lain dengan kepentingan terbesar dalam penggunaan jasa pelayaran. Kategori C adalah 20 negara yang tidak termasuk dalam anggota kategori A dan B, namun memiliki kepentingan khusus dalam transportasi laut atau navigasi dan yang pemilihannya ke dalam anggota Dewan akan memastikan keterwakilan semua daerah geografis utama di dunia.

Konvensi Pekerja Pelayaran atau Maritime Labour Convention (MLC) yang diinisiasi oleh organisasi buruh Internasional (ILO) telah menjadi pilar ke-4 bagi organisasi maritim dunia yaitu International Maritime Organization (IMO). Konvensi ini telah diberlakukan 23 Februari 2006, sejak ditandatangani di Jenewa. Sejak kelahirannya, IMO memiliki tiga konvensi yang menjadi pilar utama dalam upaya perlindungan lingkungan maritim yaitu konvensi SOLAS, MARPOL, dan STCW. Kemudian ILO menginisiasi konvensi yang terkait dengan kesejahteraan para pelaut yang dikenal dengan MLC. Sehingga kemudian MLC menjadi pilar ke-4 IMO terkait dengan konvensi dunia maritim. Konvensi SOLAS (Safety of Life at Sea) lebih menitik beratkan kepada aturan-aturan di bidang keselamatan pelayaran. Kemudian konvensi MARPOL (Maritime Pollution) mengatur soal upaya perlindungan dan penanggulangan lingkungan laut dari ancaman berbagai

pencemaran. Sedangkan STCW (Standard of Training Certification Whatkeeping for Seafarers) merupakan konvensi yang mengatur soal kompetensi atau keahlian para pelaut, dalam hal ini ada pada STCW Amandemen Manila 2010 section A. 1/9 dan B. 1/9 tentang Standar Pengujian Kesehatan dan Sertifikasi Kesehatan Pelaut. Sedangkan MLC bertujuan untuk memastikan kesejahteraan para pelaut di seluruh dunia dan memberikan standar pedoman bagi setiap Negara dan pemilik kapal untuk menyediakan lingkungan kerja yang baik bagi para pelaut, khususnya dalam hal ini diatur pada MLC 2006 Reg.4 yaitu setiap pelaut berhak mendapatkan perlindungan, pemeliharaan kesehatan dan perlindungan sosial. Dengan status MLC yang menjadi pilar ke-4 IMO, Indonesia sebagai anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang menjadi induk kedua organisasi tersebut (IMO dan ILO), serta menjadi anggota aktif di dewan council IMO, tentunya sudah menjadi keharusan agar meratifikasi berbagai konvensi yang dikeluarkan lembaga dunia tersebut, termasuk meratifikasi konvensi MLC. Hal yang sama juga diatur pada International Safety Management (ISM) Code Reg. 62 tentang awak kapal harus sehat dan bersertifikat sesuai peraturan nasional dan internasional, serta Guideline On The Medical Examination Of Seaferer. Apalagi sekarang kita berkeinginan menjadi pemain global di bidang pelayaran yang ditandai dengan komitmen Presiden Joko Widodo untuk menjadi Indonesia sebagai poros maritime dunia dan program Tol Laut.

Namun komitmen Indonesia sebagai poros maritime dunia tidak didukung oleh angka kecelakaan kapal di Indonesia. Kecelakaan kapal banyak terjadi di Indonesia salah satu penyebabnya adalah volume lalu lintas kapal yang tinggi. Menurut data yang didapat dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dari tahun 2017 sampai dengan 2020 sudah terjadi 49 kasus kecelakaan kapal di wilayah Indonesia.

Tabel 1.1
Data Kecelakaan Kapal Yang di Investigasi KNKT

NO	Tahun	Jenis Kecelakaan						
		Kebakaran	Contated	Tenggelam	Kandas	Terbalik	Miring	Lain-Lain
1	2019	1	1	0	0	0	0	1
2	2018	7	2	5	2	2	2	3
3	2017	11	2	4	3	1	0	1

Sumber : website knkt.go.id diambil pada tanggal 12 Desember 2020

Dari data di atas, KNKT juga menyatakan 45% kecelakaan kapal disebabkan human factor dan sisanya teknis yaitu 55 %, bisa disimpulkan manusia menjadi faktor yang paling dominan dalam kecelakaan sebuah kapal. Seharusnya pada saat ini transportasi laut sebagai transportasi penting di Indonesia dapat diperkecil atau dihilangkan akibat dari human factor. Tindakan tidak aman dari manusia (unsafe act) itu sendiri dimulai dengan gagal memberikan peringatan dengan cepat, menggunakan alat secara salah, tidak dapat mengatasi kegagalan alat, mabuk, mengantuk dan lain-lain.

Dalam jurnal yang yang di tulis Lucky pada tahun 2015 mengatakan pengaruh kesehatan sebesar 32 %. Hal tersebut mengharuskan pelaut harus dalam kondisi fit atau sehat untuk bekerja diatas kapal, sehingga bisa dapat meningkatkan keselamatan pelayaran di perairan Indonesia khususnya. Faktor-faktor penyebab pentingnya kesehatan bagi pelaut yang bekerja di atas kapal adalah:

1. Pelaut bekerja di laut lepas yang berbahaya dengan jadwal kerja yang tak tentu dalam waktu yang lama serta adanya kondisi cuaca ekstrem pada setiap waktu. Hal tersebut membutuhkan tingkat kesehatan dan kebugaran yang tinggi;
2. Tuntutan pekerjaan yang berat dimana mereka harus berperan pada keadaan darurat yang membutuhkan kerja keras saat kondisi cuaca tidak bersahabat;
3. Struktur fisik kapal dengan sejumlah tangga menanjak, tangga tegak (tangga monyet), tangga dari tali, lubang pintu yang sempit, lorong-lorong naik turun yang semuanya membutuhkan stamina yang baik;
4. Kondisi kamar mesin yang bising, panas dan ada potensi bahaya kebakaran menuntut setiap pelaut memiliki kesehatan yang baik.
5. Kondisi psikologis pelaut saat bekerja dalam jangka waktu yang lama terpisah dari keluarganya;
6. Adanya pandemi covid 19 mengharuskan setiap pelaut dalam kondisi sehat dan bebas dari infeksi covid 19 supaya dapat mencegah penularan atau mitigasi wabah covid 19.

Balai Kesehatan Kerja Pelayaran (BKKP) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang mempunyai tugas utamanya adalah melakukan sertifikasi kesehatan pelaut dimana hanya pelaut yang dinyatakan sehat oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran yang dapat

bekerja di atas kapal. Fungsi lain dari Balai Kesehatan Kerja Pelayaran adalah menetapkan rumah sakit atau klinik utama sebagai sarana penguji kesehatan pelaut. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 66/I/2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran. Layanan yang diberikan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran merupakan pelayanan umum yang bersifat operasional yang sebagian besar atau seluruhnya diberikan kepada masyarakat yaitu layanan medical check up dan sertifikasi kesehatan pelaut.

Balai Kesehatan Kerja Pelayaran (BKKP) dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan publik telah melakukan terobosan atau inovasi penerbitan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia melalui Sistem Informasi Kesehatan Pelaut Indonesia (SISKESPI) dimana masyarakat mendapat kemudahan dalam bagaimana cara mendapatkan sertifikat kesehatan yang dapat dilakukan di seluruh provinsi di Indonesia dengan sentralisasi penerbitan sertifikatnya, yang dapat di akses melalui sistem informasi kesehatan pelaut Indonesia (SISKESPI).

Sistem Informasi adalah kombinasi dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur dalam menyimpan, mendapatkan kembali, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem informasi dan teknologi harus dikelola untuk mendukung strategi bisnis, proses bisnis, serta struktur dan budaya perusahaan maupun pemerintahan. Sistem informasi dirancang, dioperasikan, dan digunakan untuk berbagai macam keperluan. Tujuan dari Balai Kesehatan Kerja Pelayaran menggunakan sistem informasi memaksimalkan nilai pelayanan publik. Kesuksesan sistem informasi tidak seharusnya hanya diukur dari efisiensi dalam menghemat biaya, waktu, dan penggunaan sumber daya informasi. Sukses seharusnya juga diukur dari efektivitas teknologi informasi dalam mendukung strategi pelayanan pemerintahan, membantu proses pelayanan, memperkuat struktur dan budaya pelayanan publik.

Layanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia dapat di akses online dengan alamat www.bkkp.dephub.go.id. *Pertama*, masyarakat dapat melakukan medical check up pada rumah sakit dan klinik utama yang telah bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan. *Kedua*, data medical check up dari Rumah Sakit maupun Klinik Utama di input melalui sistem informasi kesehatan pelaut

indonesia. *Ketiga*, data yang sudah ada pada Sistem Informasi Kesehatan Pelaut Indonesia diverifikasi oleh petugas di Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk selanjutnya dilakukan tindakan: a. Setuju, b. Tidak disetujui c. ditolak. *Keempat*, data yang di setujui dapat di lakukan printing sertifikat oleh Rumah Sakit atau Klinik Utama tempat dimana masyarakat melakukan medical check up. Selanjutnya Sertifikasi Kesehatan Pelaut dapat di cek melalui website: bkkp.dephub.go.id yang dapat di akses dimanapun dan kapanpun.

Dalam melakukan pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia Balai Kesehatan Kerja Pelayaran telah menerapkan Sistem Informasi Sertifikasi Kesehatan Pelaut (SISKESPI) sejak tahun 2014 sampai dengan saat ini. Dalam pelaksanaannya masih sering menghadapi kendala seperti masih lambatnya penerbitan sertifikat kesehatan pelaut Indonesia dalam hal ini pelaut masih menunggu sekitar 3-7 hari untuk dapat mendapatkan sertifikat kesehatan tersebut jika prosesnya dilakukan di Balai Kesehatan Kerja Pelayaran, dan akan lebih lambat lagi jika prosesnya dilakukan di Rumah Sakit atau Klinik Utama yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, yaitu rata-rata sekitar lebih dari 7 hari. Hal lain dari lambatnya penerbitan sertifikat kesehatan tersebut adalah jaringan internet yang kurang memadai, terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang melaksanakan tugas sebagai verifikator sertifikat, adanya gangguan pada sistem, kurangnya pemahaman petugas penginput data pada rumah sakit atau klinik utama yang bekerjasama dengan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran, sudah usangnya perangkat keras yang digunakan.

Sertifikasi kesehatan pelaut bertujuan mengetahui kondisi kesehatan pelaut. Apabila kondisi kesehatan dalam kondisi baik dan optimal, diharapkan produktivitas kerja meningkat dan meningkatkan keselamatan pelayaran. Sertifikasi Kesehatan Pelaut sangat dibutuhkan bagi pelaut yang hendak bekerja di atas kapal. Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pelaut atau masyarakat dalam pengurusan sertifikasi kesehatan pelaut menjadi penting diisebabkan oleh jadwal untuk kembali berlayar pelaut atau masyarakat yang terbatas menuntut Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk melakukan pelayanan publik secara efisien dan efektif. Kemajuan teknologi informasi pada era Revolusi Industri 4.0 ini diharapkan dapat mempercepat proses penerbitan sertifikat kesehatan tersebut. Kenyataannya tidak, mungkin karena Balai Kesehatan Kerja Pelayaran belum

mengimplementasikan pelayanan publik khususnya Sistem Informasi Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia secara efektif baik itu aturan maupun standar operasional prosedur (SOP).

B. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat penulis lakukan beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Penerbitan sertifikat kesehatan pelaut Indonesia dalam hal ini pelaut masih menunggu sekitar 3-7 hari untuk dapat mendapatkan sertifikat kesehatan tersebut jika prosesnya dilakukan di Balai Kesehatan Kerja Pelayaran, dan akan lebih lambat lagi jika prosesnya dilakukan di Rumah Sakit atau Klinik Utama yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, yaitu rata-rata sekitar lebih dari 7 hari.
2. Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pelaut atau masyarakat dalam pengurusan sertifikasi kesehatan pelaut menjadi penting diisebabkan oleh jadwal untuk kembali berlayar pelaut atau masyarakat yang terbatas menuntut Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk melakukan pelayanan publik secara efisien dan efektif
3. Balai Kesehatan Kerja Pelayaran belum mengimplementasikan pelayanan publik khususnya pelayanan Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia secara efektif baik itu aturan maupun standar operasional prosedur (SOP).

C. Rumusan Permasalahan

Dari latar belakang permasalahan disusunlah rumusan permasalahan yaitu:

1. Mengapa Balai Kesehatan Kerja Pelayaran perlu memperbaiki pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia yang belum efektif?
2. Strategi Apa yang harus dilakukan oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk memberikan pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia yang efektif pada era revolusi industry 4.0?

D. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang faktor-faktor yang mendorong Balai Kesehatan Kerja Pelayaran memperbaiki layanan sertifikasi kesehatan pelaut yang belum efektif;
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang strategi yang digunakan oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk memperbaiki layanan sertifikasi yang belum efektif.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat terhadap kepentingan dunia akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang pelayanan publik, khususnya yang terkait dengan strategi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Manfaat terhadap dunia praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pimpinan sebagai solusi alternatif dalam kepada masyarakat atau pengguna layanan khususnya pelaut pada kantor Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0, maka dapat penulis simpulkan:

1. Penyebab belum efektifnya pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia adalah Jumlah SDM yang tidak cukup yaitu jumlah pegawai yang menduduki kelompok tertentu kurang; Kondisi pegawai cukup namun belum adanya pembagian tugas yang merata; Kurangnya inovasi inovasi dalam pemasaran pelayanan sertifikasi kepada masyarakat; Masih adanya budaya untuk dilayani sehingga dalam pemberian pelayanan sertifikasi hanya bersifat menunggu konsumen atau masyarakat bukan memasarkan kepada masyarakat maupun pelaut; Kondisi pandemi yang dialami negara kita sejak Maret tahun 2020 ; Kebijakan Pemerintah Daerah DKI Jakarta yang membatasi jumlah pegawai yang hadir untuk bekerja di kantor serta adanya kebijakan pimpinan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk mengatur jumlah pegawai yang masuk dan membatasi jam operasional dalam pelayaan sertifikasi kesehatan pelaut; Kurangnya komitmen pegawai Balai Kesehatan Kerja Pelayaran yang menjadi ujung tombak pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia serta juga disebabkan; Adanya tumpang tindih beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh hanya satu orang; Kurangnya pengawasan pimpinan dalam menetapkan tugas-tugas dalam memberikan pelayanan; Jumlah SDM yang tidak cukup maupun kondisi pegawai cukup namun belum adanya pembagian tugas yang merata; Standar pelayanan minimal pelaksanaannya belum sepenuhnya diimplementasikan terhadap pelayanan; Tidak adanya fasilitas jaringan internet atau modem yang memadai saat dirumah, laptop atau personal komputer yang bisa di bawa ke rumah untuk menyelesaikan tugas verifikasi sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia; Belum dilakukakannya implementasi dari peraturan PM. 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran,

- dan Lingkungan Kerja Pelayaran; Kurangnya aplikasi-aplikasi yang memudahkan petugas verifikasi dalam melakukan pekerjaan khususnya saat kondisi pandemi.
2. Strategi yang harus dilakukan oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran untuk memberikan pelayanan sertifikasi kesehatan pelaut Indonesia yang efektif pada era revolusi industry 4.0 yaitu meningkatkan kualitas jaringan serta server yang dimiliki, memfasilitasi pegawai saat melakukan pekerjaan dari rumah (work from home) dengan laptop dan modem, dan biaya pulsa untuk paket internet, membuat aplikasi yang berbasis android maupun smartphone terhadap aplikasi SISKESPI sehingga memudahkan petugas penyelenggara pelayanan sertifikasi bekerja dari rumah (work from home), membuat aplikasi yang dapat melakukan tracking atau pelacak yang dapat melacak proses sertifikasi kesehatan serta dapat di pantau oleh pemangku kepentingan, serta menambah jumlah pegawai negeri sipil pada laboratorium, menghidupkan kembali atau menciptakan bagian Rekam Medik, serta membangun budaya kerja yang melayani kepada setiap pelanggan maupun masyarakat;

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan tersebut di atas, maka disampaikan saran atau rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar mendorong percepatan transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan serta reformasi pelayanan publik dengan pengaturan yang lebih jelas Kualitas pelayanan publik dapat senantiasa dapat di tingkatkan melalui identifikasi permasalahan yang sudah seharusnya dilakukan setiap saat untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik saat ini.
2. Perlu adanya beberapa alternatif strategi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama di era revolusi industri 4.0.
3. Untuk penelitian selanjutnya tentang Efektivitas pelayanan Sertifikasi Kesehatan Pelaut Indonesia Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0. Peneliti diharapkan mengkaji lebih banyak sumber dari masyarakat dan stake holder yaitu owner ship, serta yang menggunakan

layanan sertifikasi pada Rumah Sakit dan Klinik Utama yang telah di Approved oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu dan Narkubo, Clolid. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (15th Ed)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki, Johanes. 2012. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta : Hartomo Media Pustaka.
- Denhardt, Janet. V dan Denhardt, Robert B. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul:Kreasi Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama, jakarta
- Embakment, Albert. 2005. *Standards Of Training, Certification and Watchkeeping For Seafarers as Amended in 1995 and 1997 (STCW Convention) and Seafers' Training, Certification and Watchkeeping Code (STCW Code)*. London: International Maritime Organization.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indradi, Syamsiar. S. 2016. *Dasar-dasar dan Teori Admininstrasi Publik*. Malang:Intrans Publishing.
- Ismawan, Rudi, 2012. *Revitalisasi Pelayanan Publik*. <<http://theglobejournal.com/opini/revitalisasi-pelayanan-publik/index.php>
- International Labour Conference Contents Maritime Labour Convention. 2013. *Guidelines On The Medical Examinations Of Seafers*. International Labour Office, sectoral Activities Programme International Maritime Organization. Geneva:ILO.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 66 Tahun 2002 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran
- Laoly, Yasonna H. 2019. *Birokrasi Digital*. Tangerang : PT. Pustaka Alvabet.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Moleong, Lexi J. 1995. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.

- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodelogi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurkhabibah. 2013. *E-Goverment Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi D.I. Yogyakarta)*. Magister Administrasi Publik, Universitas Gajah Mada.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, dan Lingkungan Kerja Pelayaran
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.
- Pramusinto, Agus (Ed) dan Purwanto, Agus.S. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media, JIAN-UGM, MAP-UGM.
- Ratmiko dan Winarsih, Atik. S. 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal (13th Ed)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saenab. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar*. Makassar.
- Saifullah, 2006. *Buku Panduan Metodologi Penelitian*. Malang: Fakultas Syariah UIN.
- Santoso, Pandji, 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung:Refika Aditama.
- Saudjana, Nana dan Kusuma, Ahwal. 2002. *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*. Bandung: Sinar Baru Argasindo.
- Savitri, Astrid. 2019. *Revolusi Industri Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*. Yogyakarta:Genesis.
- Siagian, Sondang P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (26th Ed)*. Jakarta:Bumi Aksara.
- _____, 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Payaman. J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja (3th Ed)*. Jakarta:Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Siyoto, et. al. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Soeratno dan Arsyad, Lincoln. 1993. *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sriyanti. 2013. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Pertanahan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta*. Yogyakarta. Magister Administrasi Publik, Universitas Gajah Mada.
- Steers, Richard M. 1985. "Efektivitas Organisasi (2nd Ed)" dalam Jamin, Magdalena. Jakarta: Erlangga.
- Stoner, James. 1982. *Manajemen (2^{sd} Ed)*. Jakarta: Erlangga.
- Stoner, James. A dan Wankel, Charles. 2003. *Perencanaan dan Pengambilan Keputusan Dalam Manajement (2nd Ed)*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok:Pt. RajaGrafindo Persada.
- Sugiono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.