

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF*  
CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA  
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN  
OPERASIONAL KAPAL**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manjemen Transportasi Perairan Daratan

**NAJWA KHAMSIN  
NPM. 22 03 043**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN  
PENYEBERANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF*  
CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA  
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN  
OPERASIONAL KAPAL**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

**NAJWA KHAMSIN  
NPM. 22 03 043**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN  
PENYEBERANGAN PALEMBANG  
TAHUN 2025**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF CREW*  
KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM  
MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL.**

Disusun dan Diajukan Oleh :

Najwa Khamsin

NPM. 22 03 043

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KKW

Pada tanggal 31 Juli 2025

Menyetujui

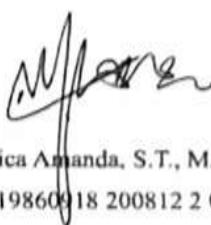
Penguji I

Penguji II

Penguji III



Bambang Setiawan, S.T., M.T.  
NIP. 19730921 199703 1 002



Monica Amanda, S.T., M.Sc  
NIP. 19860918 200812 2 001

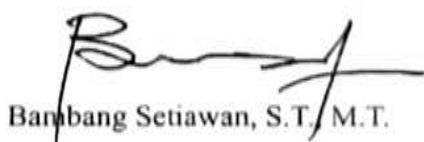


Febriansyah, S.T.M.T  
NIP. 19890213 201001 1 002

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.  
NIP. 19730921 199703 1 002

**PERSETUJUAN SEMINAR  
KERTAS KERJA WAJIB**

Judul : **ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES SIGN ON DAN SIGN OFF  
CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM  
MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL**

Nama Mahasiswa: Najwa Khamsin

NPM : 22 03 043

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Palembang,

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Erli Pujiyanto, SE., MM.

NIP. 19880420 201012 1 004



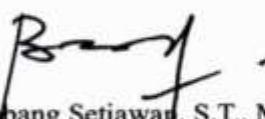
Febriyanti Himmatal Ulya, S.Pd., M.Si.

NIP. 19930208 202203 2 007

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan



Bambang Setiawan, S.T., M.T.

NIP. 19730921 199703 1 002

## **SURAT PERALIHAN HAK CIPTA**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Najwa Khamsin

NPM : 22 03 043

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul

“ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF CREW KAPAL* DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL ”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada :

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya no. 116, Prajin, Banyuasin 1 Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan

Adalah **pihak ke II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan. Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 31 Juli 2025

Pemegang Hak Cipta

Pencipta



Poltektrans SDP Palembang

Najwa Khamsin

22 03 043

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Najwa Khamsin  
NPT : 22 03 043  
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF CREW*  
KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM  
MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, 31 Juli 2025



Najwa Khamsin

NPM. 22 03 043



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN  
BADAN LAYANAN UMUM**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI, DANAU DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG**

Jl. Sabar Jaya No. 116      Telp. : (0711) 753 7278      Email : kepegawaian@poltektranssdp-palembang.ac.id  
Palembang 30763      Fax. : (0711) 753 7263      Website : www.poltektranssdp-palembang.ac.id



**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
Nomor : 27 / PD / 2025**

Tim Verifikator Smiliarity Karya Tulis Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, menerangkan bahwa identitas berikut :

Nama : Najwa Khamsin  
NPM : 2203043  
Program Studi : D. III STUDI MTPD  
Judul Karya : ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES SIGN ON DAN SIGN OFF CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan Uji Turnitin 22% sehingga memenuhi batas maksimal Plagiasi kurang dari 25% pada naskah karya tulis yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat pengumpulan tugas akhir dan *Clearence Out* Wisuda.

Palembang, 13 Agustus 2025

Verifikator

Kurniawan, S.I.P

NIP. 199904222025211005



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hantarkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Judul dengan judul **“ ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF* CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL ”** tepat pada waktunya.

Proposal Judul ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi SDP Palembang Selain itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis membutuhkan bimbingan, kritik, serta saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Proposal Judul.

Dalam pelaksanaan kegiatan, penyusunan dan penulisan Proposal Judul ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Papa Asnaini Khamsin, S.E. Terimakasih sudah menjadi papa terbaik untuk anak perempuan kesayangannya. Papa yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat dalam proses kehidupan penulis. Doa, didikan dan nilai – nilai kehidupan yang papa tanamkan akan selalu hidup di dalam diri penulis. Papa selalu mengusahakan apapun keinginan anak perempuan kesayangannya, Papa yang selalu menjadi garda terdepan untuk penulis, penulis merasaakan cinta, pelukan, ciuman, rasa aman, dan kasih sayang yang tiada hentinya dari papa. Tanpa papa penulis akan kehilangan arah. Semoga papa hidup lebih lama menemani penulis anak perempuan kesayangannya.
2. Teruntuk pintu surgaku, Mama Sri Endang Kurniawati, S.H yang selalu ada menjadi penyemangat penulis, selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan menjadi sandaran terkuat dan ternyaman dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan doa, semangat, perhatian, dan kasih sayang dengan penuh cinta dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW). Terimakasih selalu berjuang untuk penulis, banyak hal yang sudah kita lewati, berkat doa dan dukungan mama sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena mama harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis.

3. Bapak Dr. Eko Nugroho Widjatmoko, M.M., M.Mar.E. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau Dan Penyeberangan Palembang;
4. Erli Pujianto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II . Terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran untuk penyusunan serta penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang saya buat.
5. Bapak Dr. Andri Yulianto, MT, M. Mar.E sebagai Dosen Pembimbing Lapangan, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dapat diselesaikan.
6. Bapak H.E. Suryo Pratomo selaku Duta Besar Indonesia untuk Singapura.
7. Bapak Wahyu Ardhiyanto S.T., M.T selaku Atase Perhubungan KBRI Singapura. Bapak Ade Candra yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dan wawasan yang luas selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Ibu Azmun Abdullah yang selalu peduli, perhatian dan menjadi tempat cerita terbaik selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL)
8. Sobat PKL di Atase Perhubungan Singapura Adhella Fanish Widyasari dan Sobat PKL Kepri Husein, Arkan, dan Padi.
9. Adik asuh Claudy yang selalu ada dan selalu membantu saya dalam segala hal.
10. Teman Sig- Sig ku yang selalu menghibur dengan semua ghibah dan kerandomannya.
11. Cindy Claudya Kharisma Putri, S.Pd. Sepupu saya yang paling random, manis tapi sayang gamon. Terimakasih sudah menemani setiap proses perjalananku hingga saat ini.
12. Teruntuk yai tercinta, Almarhum H. Husni Thamrin KKW ini dipersembahkan kepada yai. Beliau menjadi faktor utama pendorong penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Penulis merupakan cucu satu-satunya yang diasuh, dirawat, diantar jemput sekolah. Beliau merupakan pahlawan Indonesia dalam mempertahankan negara. Penulis diberi wasiat untuk menjadi penerus dalam segi militer dan pegawai negeri. Sebelum beliau pergi dari dunia ini, beliau memegang wajah dan tangan penulis. Beliau berkata kepada penulis tetap semangat, hadapi, dan jangan lupa beribadah kepada Allah SWT.
13. Rekan – rekan satu angkatan XXXIII dan adik tingkat angkatan XXXIV dan XXXV terima kasih atas bantuan dan doanya; serta
14. Adik asuh Jasmine Angkatan XXXIV dan XXXV, terima kasih atas bantuan dan doanya.
15. Tim humas yang kompak dan saling support satu sama lain.
16. Terimakasih juga untuk diriku sendiri Karena berhasil bertahan sampai saat ini.

17. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, terutama bagi Perusahaan pelayaran dan dapat menjadi masukan bagi kampus maupun instansi Kementerian Perhubungan khususnya pengembangan di bidang SDP serta dapat dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Singapura, 31 Juli 2025

Najwa Khamsin  
NPM. 22 03 043

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF CREW KAPAL* DI  
ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM MENDUKUNG  
KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL**

Najwa Khamsin (22 03 043)

Dibimbing oleh : Erli Pujiyanto, SE., MM. dan

Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si.

**ABSTRAK**

Efektivitas proses *sign on* dan *sign off crew* kapal yang masih dilakukan secara manual di Atase Perhubungan KBRI Singapura, termasuk kendala kelengkapan dokumen dan kurangnya pemahaman pelaut terhadap persyaratan. Tujuannya adalah untuk memahami secara detail tahapan proses, dokumen, pihak terlibat, serta menggali persepsi pelaut terhadap kualitas layanan dalam mendukung kelancaran operasional kapal. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan formulir *checklist*. Analisis data dilakukan menggunakan metode Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar proses *sign on* dan *sign off* dinilai efisien, mudah, dan cepat dengan waktu 22 menit 35 detik per pemohon, dengan pelaut dan *agent* memberikan penilaian positif terhadap pelayanan petugas KBRI yang ramah dan membantu. Namun, kendala utama meliputi kurangnya pemahaman pelaut mengenai persyaratan dokumen (misalnya jumlah salinan *agreement* dan perlunya stempel/tanda tangan master pada *sign off*), serta waktu pengambilan dokumen yang kurang fleksibel. Sosialisasi persyaratan dokumen dan penambahan staf pelayanan direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebingungan pelaut.

**Kata Kunci:** *Sign on*, *Sign off*, *Crew Kapal*, KBRI Singapura, Pelayanan *Offline*, Efektivitas.

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE SIGN-ON AND SIGN-OFF  
PROCESS OF SHIP CREW AT THE TRANSPORTATION ATTACHÉ OF THE  
INDONESIAN EMBASSY IN SINGAPORE IN SUPPORTING  
SMOOTH SHIP OPERATIONS**

Najwa Khamsin (22 03 043)

Supervised by : Erli Pujianto, SE., MM. dan

Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si.

**ABSTRACT**

The effectiveness of the ship *crew* sign-on and sign-off process, which is still carried out offline at the Transportation Attaché of the Indonesian Embassy in Singapore, including obstacles related to document completeness and seafarers' lack of understanding of the requirements. The aim was to understand in detail the process stages, documents, and parties involved, as well as explore seafarers' perceptions of service quality in supporting smooth ship operations. The method used was qualitative, with data collection through interviews, observations, and checklists. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman method, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The study results showed that the sign-on and sign-off processes were mostly considered efficient, easy, and fast with a time of 22 minutes 35 seconds per applicant, with seafarers and *agents* giving positive feedback on the friendly and helpful service from the Indonesian Embassy staff. However, major obstacles included a lack of understanding among seafarers regarding document requirements (e.g., the number of *agreement* copies and the need for a master stamp/signature at sign-off), as well as inflexible document collection times. Socialization of document requirements and the addition of service staff are recommended to improve efficiency and reduce seafarer confusion.

**Keywords:** *Sign on, Sign off, Ship Crew, Indonesian Embassy in Singapore, Offline Services, Effectiveness.*

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN SEMINAR	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERALIHAN HAK CIPTA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PLAGIARISME	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori	6
BAB III METODE PENELITIAN	10
A. Desain Penelitian	10
B. Teknik Pengumpulan Data	16
C. Teknik Analisis Data	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	24
B. Analisis	39
C. Pembahasan	58

BAB V PENUTUP	67
A.    Kesimpulan	67
B.    Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Rencana Jadwal Penelitian	10
Tabel 3. 2 Formulir Checklist	11
Tabel 3. 3 Formulir <i>Checklist</i>	17
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Singapura	25
Tabel 4. 2 Penerimaan PNBP dan Data Pelaut Februari – Juni 2025	38
Tabel 4. 3 Total Pelaut di KBRI Singapura	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	15
Gambar 4. 1 Peta KBRI Singapura	24
Gambar 4. 2 Rute SMRT	26
Gambar 4. 3 SBS Transit double-decker bus	26
Gambar 4. 4 Taksi Singapura	27
Gambar 4. 5 Batamfast Ferry (Singapura)	27
Gambar 4. 6 Struktur di Atase Perhubungan Singapura	28
Gambar 4. 7 Pelayanan Pelaut	31
Gambar 4. 8 Loket Nomor Antrian	32
Gambar 4. 9 Pos Satpam	33
Gambar 4. 10 Kantin KBRI	33
Gambar 4. 11 Masjid KBRI	34
Gambar 4. 12 Ruang Tunggu Perhubungan	34
Gambar 4. 13 Loket Pelayanan	35
Gambar 4. 14 Komputer Umum	35
Gambar 4. 15 Studio Foto	36
Gambar 4. 16 Komputer Pemanggilan	36
Gambar 4. 17 Komputer Pelayanan	36
Gambar 4. 18 Komputer Proses	37
Gambar 4. 19 Printer Cetak Sijil	37
Gambar 4. 20 Daftar Transaksi Februari - Juni	37
Gambar 4. 21 Gambar Appointment KBRI Singapura	46
Gambar 4. 22 Loket Pengambilan Nomor Antrian	46
Gambar 4. 23 Nomor Antrian	46
Gambar 4. 24 Ruang tunggu pelaut	47
Gambar 4. 25 Aplikasi Pemanggilan	47
Gambar 4. 26 Konter Penyerahan Dokumen Pelaut	47
Gambar 4. 27 Surat Pengantar dari Perusahaan	48
Gambar 4. 28 Kolom Sijil Buku Pelaut	48
Gambar 4. 29 <i>Agreement/ PKL</i>	49
Gambar 4. 30 COC	49

Gambar 4. 31 <i>Endorsement</i>	50
Gambar 4. 32 BST	50
Gambar 4. 33 Aplikasi <i>Barcode</i>	50
Gambar 4. 34 <i>Barcode sign on</i> dan <i>sign off</i>	51
Gambar 4. 35 Komputer proses	51
Gambar 4. 36 aplikasi <i>Input</i> data pelaut	52
Gambar 4. 37 <i>Scan barcode</i>	52
Gambar 4. 38 <i>Input</i> data	52
Gambar 4. 39 Menu Cetak <i>Sticker</i>	53
Gambar 4. 40 <i>Endorse</i> Nomor PKL	53
Gambar 4. 41 Stampel Tanggal <i>Endorse</i>	53
Gambar 4. 42 <i>Scan barcode</i> pelaut	54
Gambar 4. 43 Pencetakan sijil	54
Gambar 4. 44 <i>draft</i> cetak sijil	54
Gambar 4. 45 Penanda tanda tangan	55
Gambar 4. 46 Verifikasi Dokumen	59

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1.</b> Standar Operasional Prosedur <i>Sign on – Sign off</i> Pelaut di KBRI Singapura	72
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Transaksi Fungsi Perhubungan KBRI Singapura Februari – Juni 2025	74
<b>Lampiran 3.</b> Persyaratan <i>Sign on</i> dan <i>Sign off</i> di Atase Perhubungan KBRI Singapura	75
<b>Lampiran 4.</b> Formulir Wawancara	76
<b>Lampiran 5.</b> Wawancara	77
<b>Lampiran 6.</b> Dokumentasi Pelayanan dan Proses <i>Sign on</i> dan <i>Sign off</i>	87

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kedutaan besar republik indonesia di singapura (KBRI Singapura) atau *Embassy of the Republic of Indonesia in Singapore* adalah misi diplomatik republik Indonesia untuk Singapura yang dipimpin oleh Duta Besar RI yang bertujuan untuk menjaga hubungan bilateral kedua negara. Beberapa pelayanan yang diberikan KBRI Singapura salah satunya yaitu layanan perhubungan yaitu memuat Perpanjangan buku pelaut, Penggantian atau pembuatan buku pelaut, Sijil Naik/*Sign on* dan Sijil Turun/*Sign off* buku pelaut.

Buku pelaut merupakan dokumen resmi yang berbentuk buku sebagai identitas bagi pelaut dan wajib dimiliki oleh setiap pelaut yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, untuk keperluan pelayaran. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.7 Tahun 2000 tentang Kepelautan Pasal 1 ayat (3) Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal. Beberapa awak kapal yang sedang berlabuh akan membutuhkan bantuan untuk memenuhi persyaratan atau kelengkapan dokumen negara. Setelah itu, pemerintah, melalui perwakilan yang ditunjuk oleh Menteri, akan memberikan layanan kepada kapal dan pelaut yang tiba di pelabuhan Singapura. Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 sebagai sistem yang tepat untuk memenuhi kebutuhan untuk *sign on* (naik kapal) dan *sign off* (turun kapal), awak kapal bertanggung jawab atas keselamatan, navigasi, dan pemeliharaan kapal, yang sangat penting untuk operasional kapal.

Atase Perhubungan Singapura memiliki peran strategis dalam memfasilitasi proses *sign on* dan *sign off crew* kapal. Setiap pelaut yang akan disijil harus memiliki Perjanjian Kerja Laut yang masih berlaku. Perjanjian Kerja Laut sebagaimana dimaksud, harus memuat hak-hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura bertugas sebagai petugas yang mengawasi serta menerbitkan surat perizinan salah satunya yang menyangkut tentang pengurusan penyijilan

*crew* kapal (*Sign On* dan *Sign Off*) *Seamen Book* serta mengeluarkan surat izin berlayar bagi kapal yang sudah selesai melakukan kegiatan di dermaga Pelabuhan Singapura.

Perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk melayani kapal-kapal milik owner selama berada di pelabuhan Singapura melayani keperluan kapal dan mengurusi seluruh keperluan awak kapal, salah satunya pembuatan perjanjian kerja laut (PKL), *sign on/sign off* buku pelaut, pengurusan perpanjangan dan pembuatan buku pelaut baru di kantor Atase Perhubungan Singapura. Pentingnya proses pengurusan *sign on/sign off* buku pelaut ini bertujuan untuk mengetahui bahwa buku pelaut merupakan identitas pengenal bagi seorang pelaut, buku pelaut sangat berperan penting bagi setiap pelaut yang bekerja di atas kapal, karena buku pelaut berisikan tentang identitas pelaut, *record* kerja atau pengalaman berlayar, kesehatan pelaut, dan sertifikat atau ijazah yang dimiliki pelaut yang harus dimiliki dan untuk mempermudah para pelaut baru agar bisa mengurus buku pelaut sendiri tanpa kebingungan lagi.

Proses *sign on* dan *sign off crew* kapal harus mematuhi berbagai regulasi internasional, seperti *Maritime Labour Convention* (MLC) 2006, yang mengatur hak dan kesejahteraan *crew* kapal. Penerapan regulasi ini seringkali menambah kompleksitas proses, terutama di negara dengan birokrasi yang ketat seperti Singapura.

Atase Perhubungan KBRI Singapura menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan antara kepatuhan terhadap regulasi dan efisiensi proses. Koordinasi yang baik antara Atase Perhubungan, otoritas Singapura, dan perusahaan pelayaran diperlukan untuk memastikan proses yang lancar dan cepat. Dengan berbagai tantangan dan kompleksitas yang ada, diperlukan analisis mendalam terhadap efektivitas proses *sign on* dan *sign off crew* kapal di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas proses tersebut dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi, sehingga mendukung kelancaran operasional kapal dan daya saing industri pelayaran Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka fokus penelitian dalam Kertas Kerja wajib (KKW) ini adalah **“ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES *SIGN ON* DAN *SIGN OFF* CREW KAPAL DI ATASE PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL KAPAL”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses *sign on* dan *sign off* crew kapal di Atase Perhubungan KBRI Singapura?
2. Bagaimana persepsi *crew* kapal terhadap efektivitas proses *sign on* dan *sign off* yang difasilitasi oleh Atase Perhubungan KBRI Singapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk memahami secara detail bagaimana proses *sign on* (naik kapal) dan *sign off* (turun kapal) *crew* kapal dilakukan di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Penelitian akan mengidentifikasi tahapan-tahapan proses, dokumen yang diperlukan, serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut.
2. Untuk menggali persepsi dan pengalaman *crew* kapal terhadap proses *sign on* dan *sign off* yang difasilitasi oleh Atase Perhubungan KBRI Singapura, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih holistik tentang kualitas layanan.

## **D. Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang dari judul yang telah diangkat, masalah yang akan dibahas harus dibatasi. Batasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Atase Perhubungan Singapura.
2. Penelitian dilakukan dalam rentan waktu 6 Februari 2025 – 30 Juni 2025 untuk memastikan relevansi dan keakuratan data.
3. Penelitian ini hanya membatasi pada proses *sign on* (naik kapal) dan *sign off* (turun kapal) *crew* kapal yang difasilitasi oleh Atase Perhubungan Singapura.

4. Penelitian ini hanya melibatkan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses *sign on* dan *sign off*, yaitu Atase Perhubungan Singapura, perusahaan pelayaran, *crew* kapal dan *agent* kapal.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Menambah literatur dan pengetahuan terkait buku pelaut.
  - b. Mendapatkan pengalaman bekerja di Kantor Atase Perhubungan Singapura yang menangani penyijilan, perpanjangan buku pelaut, dan penerbitan buku pelaut.
  - c. Mendapatkan pemahaman langsung tentang aktivitas dan pelayanan yang dilakukan di Atase Perhubungan Singapura.
2. Bagi Lembaga Pendidikan dan Instansi Pemerintahan
  - a. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pendidikan dan pengajaran di Politeknik Transportasi SDP Palembang.
  - b. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi proses.
  - c. Instansi mendapat bantuan tenaga kerja karena adanya mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan.
  - d. Dapat mengetahui perbaikan apa yang harus dilakukan untuk kedepannya.
3. Bagi Masyarakat

Dengan meningkatkan proses *sign on* dan *sign off*, penelitian ini berpotensi meningkatkan keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional kapal, yang berdampak positif pada masyarakat yang bergantung pada transportasi laut.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini, perlu adanya dukungan dari penelitian terdahulu yang relevan. Digunakan metode yang sama dalam pembahasan namun terdapat beberapa perbedaan dengan Penelitian sebelumnya.

Kesuma, N. Salsabila, F. Chrisnatalanta (2022) melakukan penelitian mengenai Sistem pengurusan *sign on* buku pelaut *crew* kapal di kantor KSOP Khusus Batam Pada PT. Putra Anambas Shipping Batam. Penelitian ini menggunakan dasar hukum Undang- Undang No.17 tahun 2008 tentang pelayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengurusan *sign on* buku pelaut *crew* kapal pada PT. Putra Anambas Shipping Batam, prosesnya dimulai setelah adanya arahan dari pihak owner bahwasanya akan ada kegiatan *crew change*, setelah itu proses pengurusan *sign on* buku pelaut *crew* ke Kantor KSOP Khusus Batam. Hasil Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sistem pengurusan *sign on* buku pelaut *crew* kapal di kantor KSOP Khusus Batam Pada PT. Putra Anambas Shipping Batam sudah efektif dan berjalan dengan baik.

Amalia, D. Ginting, D. Dirhamsyah, D. (2024) membuat makalah ini membahas tentang penanganan *sign on* dan *sign off* buku pelaut *crew* kapal Cavallo Marinho 11 oleh PT. Samudera Sukses Indonesia Batam. Hasil dari penelitian ini yaitu Penanganan *sign on* dan *sign off* buku pelaut *crew* kapal Cavallo Marinho 11 oleh PT. Samudera Sukses Indonesia Batam umumnya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, akan tetapi masih terdapat kendala yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar *team crewing* dengan pihak *agent* maupun kerusakan jaringan server yang menyebabkan terhambatnya proses *sign on* dan *sign off* melalui sistem portal buku pelaut sehingga hambatan dalam proses penanganan *sign on* dan *sign off* buku pelaut.

Dengan demikian, meskipun kedua penelitian membahas topik yang serupa, yaitu pengurusan buku pelaut, penelitian ini memiliki fokus, metode, hasil, kendala dan lokasi penelitian yang berbeda.

## **B. Landasan Teori**

### 1. Landasan Hukum

#### a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 Tentang Kepelautan

##### 1) Pasal 1 ayat (2)

Awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijil.

##### 2) Pasal 15 ayat (1)

Setiap pelaut yang bekerja di kapal dengan ukuran kurang dari GT.35 untuk kapal jenis tertentu, ukuran GT. 35 atau lebih untuk kapal dengan tenaga penggerak mesin, dan ukuran GT.105 atau lebih untuk kapal tanpa tenaga penggerak mesin, harus disijil oleh pejabat Pemerintah yang ditunjuk oleh Menteri.

##### 3) Pasal 15 ayat (2)

Bagi pelaut yang telah disijil diberikan Buku Pelaut.

##### 4) Pasal 18 ayat (1)

Setiap pelaut yang akan disijil harus memiliki Perjanjian Kerja Laut yang masih berlaku.

#### b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut

##### 1) Pasal 1 ayat (2)

Awak kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam Buku Sijil.

##### 2) Pasal 1 ayat (5)

Disijil adalah dimasukkan ke dalam daftar awak kapal.

##### 3) Pasal 1 ayat (6)

Buku Sijil adalah buku yang berisi daftar awak kapal yang bekerja di atas kapal sesuai dengan jabatannya dan tanggal naik turunnya yang disahkan oleh Syahbandar.

4) Pasal 4 ayat (1)

Untuk mendapatkan Buku Pelaut yang meliputi Buku Pelaut baru, penggantian Buku Pelaut yang habis masa berlakunya, atau penggantian buku pelaut yang hilang, harus memenuhi persyaratan.

5) Pasal 4 ayat (2)

Persyaratan untuk mendapatkan Buku Pelaut baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1). pemohon mengisi formulir model A (sebagaimana contoh pada lampiran) dengan melampirkan:

- a) Surat pernyataan belum pernah memiliki Buku Pelaut;
- b) Fotokopi sertifikat keahlian pelaut dan/atau sertifikat keterampilan pelaut serta taruna yang akan melaksanakan praktik berlayar di kapal;
- c) Surat Keteratigan Masa Berlayar yang diketahui Syahbandar atau Pejabat Kedutaan Besar atau Konsulat Jenderal Republik Indonesia setempat bagi pelaut yang pernah berlayar,
- d) Surat keterangan sehat yang masih berlaku dari dokter yang meliputi:

  - e) Sehat jasmani dan rohani;
  - f) Sehat mata dan telinga;
  - g) Sehat jantung dan paru-paru;
  - h) Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
  - i) Fotokopi surat kenal lahir atau Akte Kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk;
  - j) Pas foto berwarna terbaru ukuran 5 x 5 cm dan 3 x 4 cm masing-masing sebanyak 2 lembar dengan baju warna putih berlatar belakang warna biru untuk pelaut bagian dek atau berlatar belakang warna merah untuk pelaut bagian mesin.

6) Pasal 6 ayat (1)

Blanko Buku Pelaut dibuat oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut paling sedikit memuat daftar mengenai masa berlaku, catatan kesehatan, catatan kecelakaan, sertifikat yang dimiliki, penyijilan (mustering) serta keterangan lengkap tentang pengalaman berlayar dan kondite selama bekerja di kapal.

7) Pasal 8 ayat (2)

Jika pelaut turun dari kapal untuk dipindahkan ke kapal lain atau karena hubungan kerja telah berakhir dan telah dicoret dari Buku Sijil, maka Nakhoda menyerahkan Buku Pelaut kepada yang bersangkutan.

8) Pasal 9

Buku Pelaut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 yang digunakan pada saat berlayar harus diberikan catatan tanggal, tempat naik ke kapal (*sign on*), dan turun dari kapal (*sign off*) oleh Direktur yang membina awak kapal, Syahbandar atau Pejabat Kedutaan Besar atau Konsulat Jenderal Republik Indonesia.

2. Landasan Teori

Proses *sign on* (sijil naik) dan *sign off* (sijil turun) merupakan bagian penting dalam operasional kapal yang melibatkan pelaut. Menurut Undang-Undang No. 66 Tahun 2024 Sijil adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mencatat informasi penting mengenai pelaut dan awak kapal.

Menurut Kedutaan besar Republik Indonesia Singapura (2023) pengukuhan sijil naik dilakukan oleh setiap kapal yang sedang memulai bekerja diatas kapal dengan tanggal bergabung diatas kapal yang telah diketahui dengan pasti. Masa kerja pelaut diatas kapal tidak boleh lebih dari 1 (satu) tahun berturut-turut tanpa memiliki waktu cuti (*leave*). Sedangkan, Sijil turun dilakukan oleh setiap kapal yang telah selesai kontrak diatas kapal tertentu dengan jabatan tertentu dan sebelum memulai kontrak baru dikapal selanjutnya. Sama seperti sijil naik Masa kerja pelaut diatas kapal tidak boleh lebih dari 1 (satu) tahun berturut-turut tanpa memiliki waktu cuti (*leave*). Crew kapal harus memastikan bahwa nakhoda kapal telah mengetahui, telah menandatangani serat memberikan stempel kapal dikolom halaman yang

diperlukan untuk permohonan siji turun (sign off) untuk setiap selesai bekerja diatas kapal (sebelum kembali bekerja diatas kapal berikutnya).

Menurut Satori dan Komariyah (2014: 200) dalam Fitri Febriyati, 2020 analisis terhadap proses ini diperlukan untuk mengurai setiap tahapan yang terlibat, sehingga dapat dipahami dengan jelas. Proses *sign on* mengharuskan pelaut memenuhi prosedur dan kelengkapan dokumen untuk mendapatkan status legal di atas kapal. Syahbandar harus mengesahkan buku pelaut sebelum *crew* dapat bekerja di kapal. *Sign on* dalam buku pelaut menjadi bukti resmi status seseorang sebagai *crew* kapal. Pengurusan *sign on* dilaksanakan bersamaan dengan Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang bersangkutan dimana didalam perjanjian kerja laut ini diterangkan berapa gaji yang bersangkutan dan di tanda tangani oleh Syahbandar juga. *Sign off* merupakan Pelaut yang akan dipindahkan ke kapal lain atau telah menyelesaikan masa kontrak PKL (Perjanjian Kerja Laut).

Buku pelaut menjadi syarat penting dalam proses *sign on* dan *sign off* sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 ayat (2) Tahun 2000 tentang Kepelautan merupakan identitas bagi pelaut dan berlaku sebagai dokumen perjalanan bagi pelaut yang akan naik kapal di luar negeri atau menuju Indonesia setelah turun kapal di luar negeri. Selain itu, Perjanjian Kerja Laut (PKL) yang ditandatangani oleh pelaut dan perusahaan pelayaran memberikan perlindungan hukum dan menetapkan hak serta kewajiban masing-masing pihak. Efektivitas dari proses ini sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional. Proses *sign on* dan *sign off* tidak hanya berpengaruh pada pelaut, tetapi juga pada keselamatan dan efisiensi operasional kapal secara keseluruhan, sehingga pemahaman yang mendalam mengenai tahapan dan persyaratan dalam kedua proses ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan di industri pelayaran.

Perspektif crew kapal mencakup pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terhadap proses administrasi yang harus dilalui, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan mereka selama bertugas. Dalam konteks ini, teori manajemen pelayanan dan teori kepuasan pelanggan dapat

diterapkan untuk menganalisis bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas KBRI, termasuk kejelasan informasi, kecepatan proses, dan kemudahan akses terhadap fasilitas, berkontribusi pada efektivitas proses sign on dan sign off. Dengan memahami perspektif crew kapal, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas proses tersebut dan dampaknya terhadap kelancaran operasional kapal, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang berkelanjutan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dilaksanakan dalam kurun waktu 5 (lima) bulan terhitung mulai tanggal 5 Februari 2025 sampai dengan tanggal 5 Juli 2025. Penelitian ini dilakukan di Atase Perhubungan Singapura, lembaga yang bertanggung jawab untuk mengatur dan memfasilitasi proses *sign on* dan *sign off crew* kapal. Lokasi ini dipilih karena merupakan titik penting dalam proses administrasi kepelautan yang berkaitan dengan *crew* kapal yang beroperasi di wilayah Singapura.

Tabel 3. 1 Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Observasi																					
2	Identifikasi Masalah																					
3	Pengumpulan Data Sekunder																					
4	Pengumpulan Data Primer																					
5	Rekapitulasi Hasil Observasi																					
6	Pengolahan dan Analisis Data																					
7	Penarikan Kesimpulan																					

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis efektivitas proses *sign on* dan *sign off crew* kapal di Atase

Perhubungan Singapura. Penelitian kualitatif merupakan analisis dan pemahaman mengenai perilaku dan proses sosial masyarakat yang spesifik dan teratur sebagai misinya, penelitian kualitatif juga menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya (Adhi dan Ahmad 2029 :19).

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan bagian dari proses penelitian yang dapat mendukung kredibilitas, keakuratan, dan keandalan hasil penelitian. Oleh karena itu, diperlukan instrumen penelitian sebagai alat ukur dalam penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini yaitu :

a. Wawanacara

Dilakukan dengan *crew* kapal yang datang langsung ke Atase Perhubungan KBRI Singapura dan staf/ cadet Atase Perhubungan KBRI Singapura untuk mendapatkan informasi kualitatif yang mendalam. Pedoman wawancara dapat dilihat pada lampiran.

b. Observasi

Mengamati langsung proses *sign on/ sign off* yang berlangsung di Atase Perhubungan KBRI Singapura.

c. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen terkait, seperti Laporan kedatangan pelaut dan form *checklist*.

d. Formulir *Checklist*

Form *checklist* ini akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang terlibat dalam proses *sign on/ sign off*. Berikut formulir *checklist* pada penelitian ini :

Tabel 3. 2 Format Formulir Checklist

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
1	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> berjalan dengan baik?			

2	Apakah Anda mendapatkan semua informasi yang diperlukan sebelum <i>sign on</i> ?			
3	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk proses <i>sign on</i> sesuai harapan Anda?			
4	Apakah Anda merasa petugas KBRI membantu selama proses <i>sign on</i> ?			
5	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menyiapkan dokumen untuk <i>sign on</i> ?			
6	Apakah Anda merasa puas dengan proses <i>sign off</i> yang Anda jalani?			
7	Apakah Anda mendapatkan semua informasi yang diperlukan sebelum <i>sign off</i> ?			
8	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk proses <i>sign off</i> sesuai harapan Anda?			
9	Apakah Anda merasa petugas KBRI membantu selama proses <i>sign off</i> ?			
10	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menyiapkan dokumen untuk <i>sign off</i> ?			
11	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> secara keseluruhan efisien?			

12	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> mendukung kelancaran operasional kapal?			
13	Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan proses <i>sign on/sign off</i> ?			

#### 4. Jenis dan Sumber Data

##### a. Jenis data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif dan tidak dapat diukur dengan angka. Data ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan pandangan individu atau kelompok. Dalam melengkapi data penelitian diperlukan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman *crew* kapal tentang proses *sign on/ sign off*, proses dan prosedur yang ada dan bagaimana hal ini berdampak pada kelancaran operasional kapal, serta saran dan masukan dari *crew* mengenai perbaikan yang diperlukan dalam proses *sign on* dan *sign off*.

##### b. Sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, antara lain :

###### 1) Data Primer

Menurut Hardani dkk (2020:247), Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain lain. Data yang dikumpulkan langsung dari *crew* kapal dan staf/ Cadet yang melayani proses *sign on/ sign off* melalui wawancara, observasi, dan formulir *checklist*.

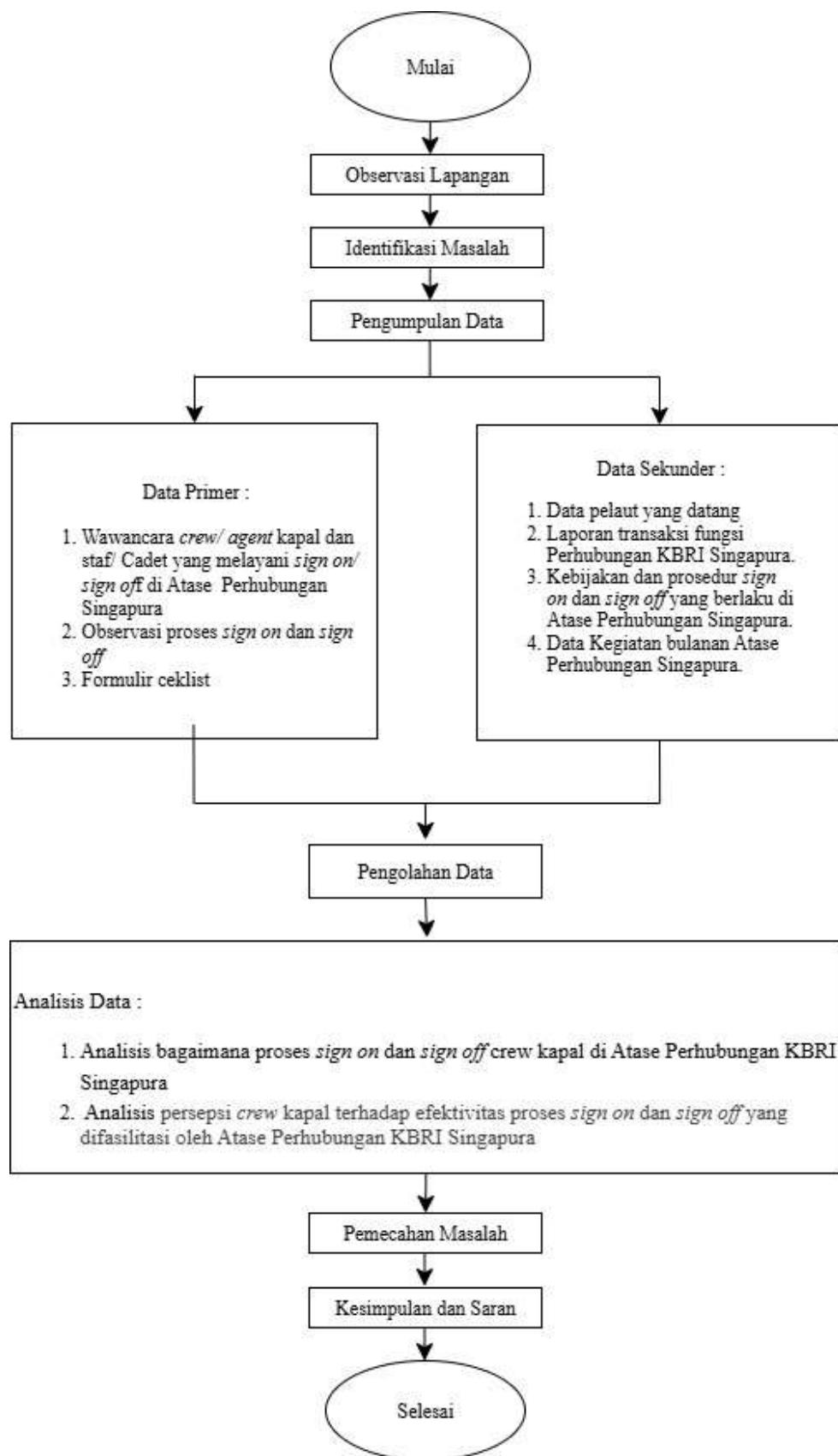
###### 2) Data Sekunder

Menurut Hardani dkk (2020:247), Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. Data yang

digunakan yaitu dokumen pendukung yang relevan, seperti laporan transaksi fungsi Perhubungan KBRI Singapura, kebijakan dan prosedur terkait proses *sign on/ sign off*, data kedatangan pelaut.

#### 5. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir penelitian berisi langkah-langkah dalam proses penelitian. Bagian terpenting dalam sebuah penelitian adalah kerangka penelitian untuk mempermudah dalam pembahasan dan penelitian. Bagan alir penelitian tersebut dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

## B. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini sebagai bahan acuan dan perbandingan diperoleh melalui berbagai metode. Berikut adalah data yang dikumpulkan:

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada orang yang mengumpulkannya. Data yang disajikan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi dan formulir *checklist* yang digunakan selama penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa efektif proses *sign on/ sign off crew* kapal secara *offline* di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Untuk mendapatkan data primer, metode berikut digunakan:

#### a. Metode Wawancara

Dalam penelitian ini, terdapat enam sampel informan untuk diwawancara, terdiri dari 4 *crew* kapal dan 2 *agent* kapal, dengan pertimbangan bahwa setiap *agent* mewakili pengalaman berkisar 5 *crew* kapal lainnya. Pemilihan jumlah sampel ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang beragam dan representatif mengenai pengalaman dan persepsi *crew* kapal terkait proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk mengetahui pengalaman dan persepsi *crew* kapal tentang proses *sign on/ sign off* dan efektivitasnya yang dilakukan di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Data yang diperoleh dari wawancara ini merupakan bagian penting dari analisis efektivitas proses. Informasi tersebut berasal dari *crew* kapal datang untuk *sign on/sign off* di Atase Perhubungan Singapura.

#### b. Metode Observasi

Observasi dilakukan selama 5 bulan di Atase Perhubungan KBRI Singapura untuk melihat dan melakukan langsung proses *sign on/ sign off*. Peneliti mengamati dan melakukan langsung langkah – langkah yang dilakukan oleh *crew* kapal dan petugas pelayanan. Dokumen yang perlu disiapkan untuk *sign on* yaitu, surat pengantar dari Perusahaan pelayaran,

Perjanjian Kerja Laut (PKL), Buku Pelaut asli, Ijazah pelaut (COC, COE, COP, BST, dan Ratings) disesuaikan dengan jabatan pelaut. Kemudian petugas pelayanan akan mengecek buku pelaut pada kolom sijil. Sebagian dari pelaut banyak yang terdapat Kendala yang dihadapi pada saat melakukan proses *sign on* dan *sign off*, waktu yang dibutuhkan, permasalahan yang sering muncul.

a. Formulir *Checklist*

Pengisian formulir *checklist* dilakukan untuk mengumpulkan data terkait proses *sign on/ sign off*. Dengan adanya formulir *checklist* ini maka dapat diketahui seberapa efektif proses *sign on/ sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura menurut persepsi *crew* kapal.

Tabel 3. 3 Formulir *Checklist*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
1	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> berjalan dengan baik?	✓		
2	Apakah Anda mendapatkan semua informasi yang diperlukan sebelum <i>sign on</i> ?		✓	Banyak para pelaut baru yang belum pernah melakukan <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> di Atase Perhubungan KBRI Singapura yang hanya membawa <i>agreement</i> 1 rangkap sedangkan yang diperlukan 2-3 rangkap dan banyak juga pelaut yang tidak mengetahui aturan bahwa setiap kontrak itu harus di <i>sign on</i> . Jika tidak akan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
				berdampak dan merugikan pelaut.
3	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk proses <i>sign on</i> sesuai harapan Anda?		✓	Belum, Karena pengambilan dokumen dilakukan pada pukul 15.00 SGT. Sehingga memakan banyak waktu
4	Apakah Anda merasa petugas KBRI membantu selama proses <i>sign on</i> ?	✓		
5	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menyiapkan dokumen untuk <i>sign on</i> ?		✓	Karena, jika persyaratan sudah lengkap proses akan berjalan dengan lancar
6	Apakah Anda merasa puas dengan proses <i>sign off</i> yang Anda jalani?	✓		
7	Apakah Anda mendapatkan semua informasi yang diperlukan sebelum <i>sign off</i> ?		✓	Karena banyak pelaut yang tidak mengetahui persyaratan <i>sign off</i> itu distampel kapal dan ditanda-tangani oleh nahkoda pada kolom sijil <i>off</i>

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
8	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk proses <i>sign off</i> sesuai harapan Anda?		✓	Karena pengambilan dokumen dilakukan pada pukul 15.00
9	Apakah Anda merasa petugas KBRI membantu selama proses <i>sign off</i> ?	✓		
10	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menyiapkan dokumen untuk <i>sign off</i> ?		✓	Karena, jika persyaratan sudah lengkap proses akan berjalan dengan lancar
11	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> secara keseluruhan efisien?		✓	Karena, setiap pelaut yang melakukan <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> akan dicek terlebih dahulu oleh petugas pelayanan yaitu, kelengkapan dokumen dan persyaratannya. Banyak pelaut yang sudah lama tidak <i>sign on</i> dengan alasan masih dikapal yang sama sementara di aturan Maritime Labour Convention (MLC) sudah dijelaskan bahwa setiap kontrak harus disijil.

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
				Sedangkan <i>sign off</i> sebagian pelaut banyak yang meminta untuk di <i>off</i> sementara mereka tidak memenuhi persyaratan seperti tidak ada stampel kapal dan tanda tangan nahkoda kapal yang tertera pada buku pelaut.
12	Apakah Anda merasa proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> mendukung kelancaran operasional kapal?	✓		
13	Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan proses <i>sign on/sign off</i> ?	✓		Sebaiknya pihak Atase Perhubungan KBRI Singapura melakukan sosialisasi mengenai aturan MLC terbaru dan persyaratan dokumen yang diperlukan untuk <i>sign on/off</i> , menyediakan waktu pengambilan dokumen yang lebih fleksibel. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan proses <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> dapat berjalan lebih efisien dan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan (Jika Tidak)
				mendukung kelancaranoperasional kapal.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara dikenal sebagai data sekunder.

### a. Metode Institusional

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa dokumen resmi, laporan, dan form *checklist* dalam proses *sign on/ sign off*. Data tersebut berasal dari intansi terkait yaitu:

- 1) Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura
- 2) Atase Perhubungan Singapura

### b. Metode Kepustakaan

Metode ini digunakan untuk mencari dan mempelajari literatur atau buku yang sudah ada dari berbagai sumber, seperti jurnal, dokumen dan peraturan yang ada, serta buku lain yang berkaitan dengan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

## C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, istilah deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan suatu penelitian yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Khususnya, analisis ini membahas efektivitas proses *sign on/ sign off crew* kapal di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Miles dan Huberman, yang meliputi :

### 1. Pengumpulan Data

Langkah pertama adalah mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### a. Proses *Sign on*

Berisikan data yang berkaitan dengan Langkah-langkah, dokumen yang diperlukan (Surat pengantar, Perjanjian Kerja Laut (PKL), Ijazah) dan waktu yang dibutuhkan.

b. Proses *Sign off*

Berisikan data yang berkaitan dengan Langkah-langkah, dokumen yang diperlukan (Surat pengantar dan ijazah) dan waktu yang dibutuhkan.

c. Persepsi *Crew* kapal

Berisikan data yang mencakup perspektif dan pengalaman *crew* kapal tentang efektivitas proses *sign on/ sign off* dikantor Atase Perhubungan KBRI Singapura. Seperti, proses cepat dan efisien, kurangnya informasi, dan apa yang perlu ditingkatkan.

## 2. Reduksi Data

Langkah kedua selanjutnya yaitu reduksi data, dimana melakukan proses penyaringan, pemilihan, dan pengorganisasian data yang telah dikumpulkan. Penyaringan yang dilakukan yaitu mengidentifikasi informasi yang paling relevan dengan pertanyaan penelitian mengenai proses *sign on/ sign off*. Kemudian mentranskripsikan hasil wawancara yang sudah dilakukan ke dalam bentuk teks.

## 3. Penyajian Data

Langkah ketiga yaitu melakukan proses menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami. Membuat narasi yang menjelaskan mengenai temuan dari data yang telah direduksi.

## 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah keempat dalam tahap ini yaitu penarikan kesimpulan dimana proses menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan.

## 5. Refleksi dan Interpretasi

Setelah menarik kesimpulan, dapat melakukan refleksi terhadap temuan yang ada saat ini. Kemudian, mempertimbangkan bagaimana hasil penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang proses *sign on/ sign off* serta bagaimana hal ini dapat digunakan untuk perbaikan dimasa depan.

Berdasarkan langkah – langkah yang sudah dijelaskan, penelitian ini diharapkan dapat melakukan analisis data yang sistematis dan mendalam, yang akan memberikan wawasan mendalam mengenai seberapa efektif proses *sign on/ sign off crew* kapal dikantor Atase Perhubungan KBRI Singapura dan membantu kelancaran operasional kapal dengan menggunakan metode Miles dan Huberman.

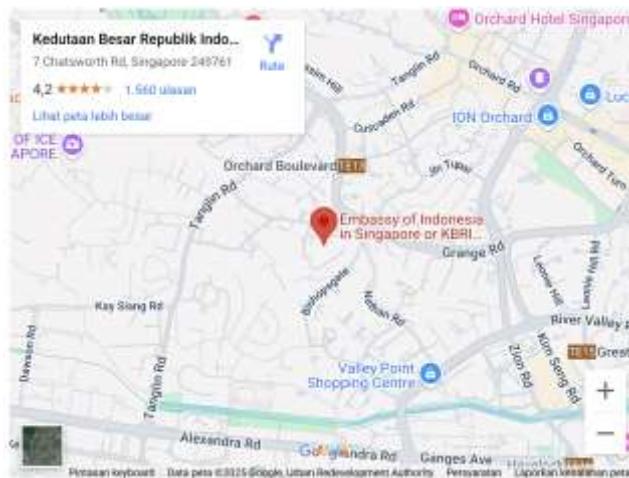
## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### **A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian**

##### **1. Atase Perhubungan KBRI Singapura**

Menurut portal peta lokasi Kementerian Luar Negeri, Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura (KBRI Singapura) berlokasi di daerah pusat kota dan dapat dengan mudah dijangkau di alamat 7 Chatsworth Road, Singapore 249761. KBRI Singapura hanya berjarak 1 km dari pusat belanja Orchard Road. Area KBRI Singapura mencakup area seluas 10,506 m<sup>2</sup> yang meliputi bangunan empat lantai, terdapat tempat tinggal resmi Duta Besar dan Kepala Usaha Ad Interim, dan juga kompleks tempat tinggal staf diplomat KBRI Singapura (Iqbal, 2022).



**Gambar 4. 1 Peta KBRI Singapura**

Sumber : Kemlu.go.id/singapore, 2025

##### **2. Batas Administrasi**

Singapura adalah sebuah pulau di ujung selatan Semenanjung Malaya di persimpangan jalur perdagangan internasional penting. Luas wilayah Singapura jauh lebih kecil dibandingkan Indonesia, hanya 728,6 km<sup>2</sup>. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), luas wilayah Indonesia mencapai 1,92 juta km<sup>2</sup>, yang berarti Singapura hanya sekitar 0,03% dari luas Indonesia. Singapura juga sedikit lebih besar dibandingkan dengan DKI Jakarta yang memiliki luas 664 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 63 pulau, termasuk

pulau utama Singapura. Singapura adalah lokasi penting untuk aktivitas ekonomi dan logistik di Asia Tenggara karena menjadi pusat perdagangan dan pelayaran internasional. Singapura memiliki infrastruktur pelabuhan yang modern dan efektif yang memungkinkannya mendukung berbagai aktivitas maritim, termasuk proses *sign on* dan *sign off crew kapal* yang diawasi oleh KBRI. Tabel batas pemerintahan Singapura yang berikut:

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Singapura

No	Batas Administrasi	Lokasi
1.	Utara	Selat Johor, yang memisahkan Singapura dari Malaysia.
2.	Selatan	Selat Singapura, yang memisahkan Singapura dari Indonesia.
3.	Timur	Pembatas perairan adalah Laut Cina Selatan, sementara pembatasan daratan adalah Malaysia.
4.	Barat	Selat Malaka merupakan selat yang memisahkan antara pulau Sumatera, tepatnya daerah Aceh dengan negara Malaysia.

Sumber : <https://ilmugeografi.com/ilmu-sosial/batas-negara-singapura,2017>

Dengan demikian, Singapura memiliki batas administrasi yang strategis dan memungkinkan akses yang mudah bagi kapal-kapal yang melakukan kegiatan pelayaran di wilayah tersebut.

### 3. Kondisi Umum Sistem Transportasi

Menurut portal Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) di Singapura Transportasi di Singapura sangat efisien dan terintegrasi, dengan sistem transportasi umum yang mencakup MRT, bus, taksi, dan kapal *ferry*. MRT adalah tulang punggung transportasi, berjalan memanjang dan melebar di Singapura yang menghubungkan berbagai wilayah dengan cepat, sementara bus dan taksi melengkapi jaringan ini, menjadikannya mudah diakses dan nyaman bagi penduduk dan wisatawan. Layanan kapal *ferry* menghubungkan pulau Singapura dengan pulau lainnya.

a. SMRT



Gambar 4. 2 Rute SMRT

Sumber : LTA|Rail Network, 2025

Operator utama sistem Mass Rapid Transit (MRT) Singapura adalah SMRT Singapura, yang menawarkan kereta cepat yang menghubungkan berbagai wilayah kota. SMRT tidak hanya terkenal karena kebersihan dan efisiensi, tetapi juga menawarkan solusi mobilitas tambahan. Selain itu, perusahaan berkomitmen pada keberlanjutan dan inovasi. Untuk menuju KBRI Singapura, dapat turun di Stasiun Orchard Boulevard. Dari stasiun tersebut dapat berjalan kaki ataupun memesan taxi untuk sampai ke KBRI Singapura.

b. SBS Transit



Gambar 4. 3 SBS Transit double-decker bus

Sumber : SGTrains.com,2025

SBS Transit adalah perusahaan bus dan kereta api Singapura. Pada tanggal 1 November 2001, perusahaan berubah nama menjadi SBS Transit Limited untuk menunjukkan statusnya sebagai operator bus dan jalur kereta api. Untuk menuju KBRI Singapura dapat menaiki bus yang menuju Grange Road atau Tanglin Road menggunakan bus 75.

c. Taksi



Gambar 4. 4 Taksi Singapura

Sumber : Salary.sg, 2025

Taksi di Singapura adalah cara yang nyaman dan efisien untuk pergi ke tempat-tempat yang sulit diakses oleh transportasi umum, dan semua taksi memiliki meteran dan pengemudi diharapkan memberikan pelayanan yang baik.

d. Kapal *Ferry*



Gambar 4. 5 Batamfast *Ferry* (Singapura)

Sumber : Tripadvisor, 2025

Kapal *ferry* sebagai transportasi lintas negara di Singapura memainkan peran penting dalam menghubungkan Singapura dengan negara tetangga seperti Indonesia dan Malaysia. *Ferry* ini menawarkan rute yang efisien dan terjangkau, memungkinkan perjalanan cepat bagi penumpang dan barang antara pulau-pulau dan kota-kota di sekitarnya.

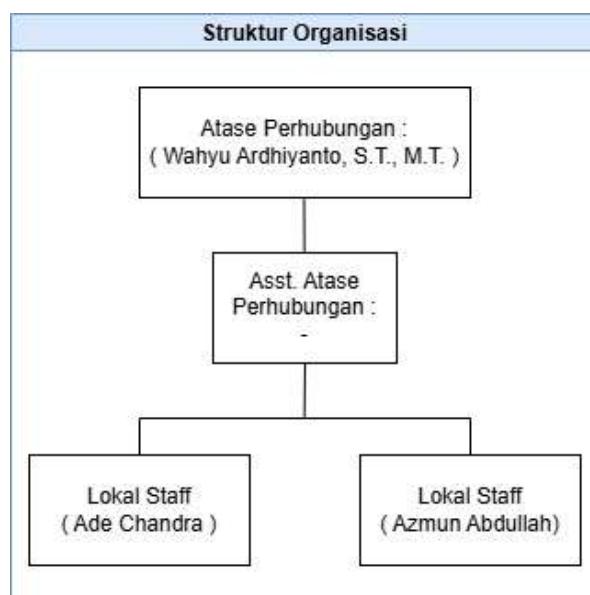
#### 4. Instansi Pembina

KBRI Singapura adalah sebuah instansi pemerintahan yang berada di bawah naungan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia yang dipimpin oleh Duta Besar Republik Indonesia untuk Singapura, Bapak H.E. Suryo Pratomo.

Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura (KBRI Singapura) terletak di pusat kota Singapura, tepatnya di 7 Chatsworth Road, Singapore 249761. Stasiun MRT terdekat adalah stasiun Orchard Boulevard, yang berjarak sekitar 10 menit dengan berjalan kaki dari KBRI Singapura. Lokasi KBRI Singapura sangat strategis berada di area perumahan eksklusif dekat juga dengan pusat perbelanjaan yang terkenal yaitu Orchard Road. Jam operasional KBRI Singapura buka dari hari Senin – Jum’at, pukul 09.00 – 17.00. KBRI Singapura memiliki luas 10.506 m<sup>2</sup>.

#### 5. Struktur Organisasi Atase Perhubungan KBRI Singapura

Berdasarkan Struktur Organisasi Atase Perhubungan KBRI Singapura dirancang untuk mendukung fungsi dan tugasnya dalam mengelola hubungan perhubungan antara Indonesia dan Singapura, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pelaut dan sektor maritim, sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura.



Gambar 4. 6 Struktur di Atase Perhubungan Singapura

## 6. Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Atase Perhubungan adalah pejabat di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi berbagai aspek perhubungan, terutama yang berkaitan dengan transportasi dan kepelautan. Tugas dan tanggung jawab Atase Perhubungan diatur oleh berbagai peraturan, salah satunya adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 37 Tahun 2007, tugas dan fungsi Atase Perhubungan adalah :
- 1) Penyusunan rencana dan program kerja serta anggaran tahunan (RKA-KL)
  - 2) Perwakilan Kementerian Perhubungan dalam memperjuangkan kepentingan nasional di bidang transportasi di Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional
  - 3) Peningkatan dan koordinasi hubungan serta kerjasam dengan Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional atau berbagai instansi/lembaga terkait di bidang transportasi
  - 4) Pelaporan pelaksanaan tugas serta analisis dan rekomendasi yang berkaitan dengan bidang transportasi di Negara Penerima/Negara Akreditasi dan/atau organisasi internasional
  - 5) Pelaporan pertanggungjawaban keuangan dan aset secara berkala kepada Kementerian Perhubungan
  - 6) Pelaksanaan tugas secara proaktif sesuai dengan arahan Pimpinan Kementerian Perhubungan dan/atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri
  - 7) Mengikuti dan mempelajari situasi Negara Penerima/Negara Akreditasi serta mengadakan observasi di bidang transportasi dalam upaya peningkatan kerjasama di bidang transportasi
  - 8) Mengikuti kegiatan pada Badan dan Lembaga Internasional dan/atau Regional serta Asosiasi/Organisasi Internasional yang terkait dengan pengaturan atau memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi, antara lain World Trade Organization

(WTO), Asia Pasific Economic Cooperation (APEC), International Maritime Organization (IMO), Association of South East Asian Nation (ASEAN)

- 9) Melakukan koordinasi, fasilitasi dan perlindungan serta promosi terhadap kegiatan/usaha bidang transportasi Indonesia di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi
- 10) Membantu memfasilitasi proses penyelesaian perjanjian di bidang transportasi antara Negara Penerima/Negara Akreditasi dengan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- 11) Memberikan bantuan pelayanan pengurusan flight approval, overfly permit dan landing permit pesawat Indonesia yang melintas atau mendarat di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi
- 12) Atas nama Perwakilan Republik Indonesia di Negara Penerima/Negara Akreditasi, mengeluarkan sertifikat sementara bagi kapal berbendera Indonesia berdasarkan hasil laporan yang dilakukan oleh Pemeriksa Keselamatan Kapal (Marine Inspector)
- 13) Membantu proses clearance bagi kapal dan pesawat non militer Negara Penerima/Negara Akreditasi yang akan memasuki wilayah territorial Negara Indonesia
- 14) Serpartisipasi aktif di dalam menangani masalah pelaut Indonesia yang bekerja pada perusahaan pelayaran internasional, yang masuk keagenan Negara Penerima/Negara Akreditasi
- 15) Secara koordinatif membantu penanganan kapal berbendera Indonesia yang mengalami musibah, kecelakaan atau gangguan teknis operasional selama melakukan pelayaran internasional di wilayah Negara Penerima/Negara Akreditasi.

b. Sedangkan tugas *Local Staff* mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Membuat rancangan laporan keuangan;
- 2) Membuat rancangan laporan permohonan keuangan kepada Dinas Perhubungan.

- 3) Bertanggung jawab atas sarana kegiatan kantor cabang dan alat-alat rumah tangga kantor termasuk pemeliharaan gedung, kendaraan dan peralatannya.
  - 4) Menangani administratif ketenagakerjaan kantor.
  - 5) Sebagai penyalur dana/keuangan kepada setiap komponen yang membutuhkan sesuai arahan Atase Perhubungan.
- c. *Cadet* atau taruna yang sedang menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) mempunyai tugas, yaitu :
1. Membantu Atase Perhubungan dan para staff dalam melaksanakan tugasnya
  2. Melayani pelaut yang akan mengurus dokumen baik *sign on/ sign off*, perpanjang buku pelaut, dan penerbitan buku pelaut.
  3. Membantu membuat laporan jumlah pelayanan harian dan bulanan
  4. Memasukkan data pelaut ke *database* Atase Perhubungan
7. Layanan Pelaut dan Perhubungan

KBRI Singapura menawarkan berbagai layanan tambahan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di Singapura, selain menawarkan perlindungan dan bantuan kepada WNI yang berada di Singapura. Salah satu layanan yang paling sering ditangani adalah layanan perhubungan seperti (buku pelaut, paspor pelaut, dan Perjanjian Kerja Laut (PKL). Layanan ini dibuka pada pukul 09.00 – 13.00 SGT. Sedangkan untuk pengambilan dokumen itu dibuka pukul 15.00 – 17.00 SGT.



Gambar 4. 7 Pelayanan Pelaut

Saat ini, jumlah pelaut Indonesia yang terdaftar di Atase Perhubungan KBRI Singapura sampai juni 2025 sekitar 36.857 pelaut. Jumlah ini menunjukkan semakin banyak pelaut yang membutuhkan layanan administratif dan dukungan dari KBRI Singapura. Banyaknya pelaut Indonesia yang bekerja secara internasional menjadikan salah satu layanan pelaut di KBRI Singapura semakin diminati. Dengan adanya layanan pelaut di Atase Perhubungan KBRI Singapura dapat memudahkan pelaut Indonesia yang kapalnya sandar dipelabuhan Singapura untuk melakukan *sign on/ sign off*, perpanjangan buku pelaut, dan penggantian buku pelaut jika kolom masa berlakunya sudah habis.

#### 8. Fasilitas Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura

##### a. Loket Pengambilan Nomor Antrian

Pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan wajib mengambil nomor antrian di loket pengambilan tiket antrian.



Gambar 4. 8 Loket Nomor Antrian

##### b. Pos Satpam

Pos satpam sebagai pos penjagaan keamanan dan juga merupakan tempat pelaut untuk mendapatkan lanyard visitor dan nomor antrian serta yang mengatur keluar masuknya pengguna jasa.



Gambar 4. 9 Pos Satpam

- c. Kantin KBRI Singapura

Selain itu ada juga kantin dimana pengunjung bisa menunggu sambil menikmati makanan dan minuman.



Gambar 4. 10 Kantin KBRI

- d. Masjid KBRI Singapura

Masjid Istiqamah merupakan satu- satunya fasilitas ibadah yang ada di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) diSingapura.



Gambar 4. 11 Masjid KBRI

e. Ruang Tunggu Kantor Atase Perhubungan Singapura

Ruang tunggu Atase Perhubungan ini berfungsi untuk para pelaut menunggu sampai nomor antriannya dipanggil.



Gambar 4. 12 Ruang Tunggu Perhubungan

f. Loket Penyerahan Dokumen Pelaut

Loket penyerahan dokumen pelaut digunakan jika nomor antrian pelaut sudah dipanggil dan pelaut bisa menuju *counter* 7 setelahnya pelaut bisa menyerahkan dokumen – dokumen pelautnya beserta menjelaskan keperluannya.



Gambar 4. 13 Loket Pelayanan

g. Komputer Umum

Komputer umum ini dapat digunakan pelaut untuk permohonan online di login pelaut seperti, buat akun pelaut, permohonan perpanjangan, permohonan penggantian buku pelaut.



Gambar 4. 14 Komputer Umum

h. Studio Foto

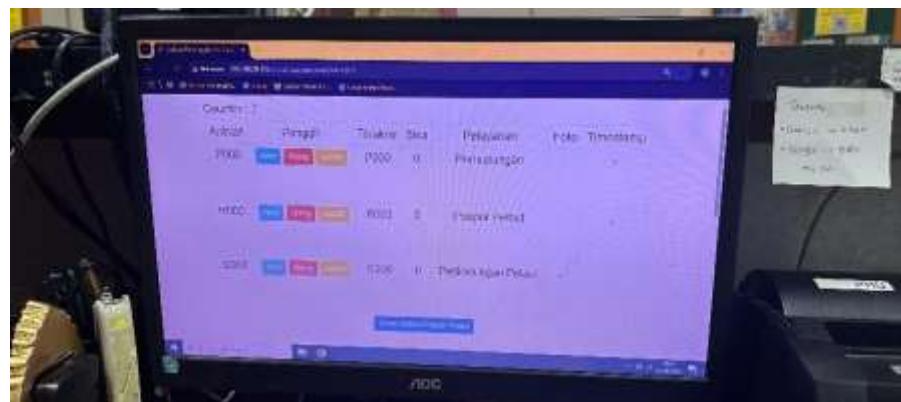
Studio foto ini digunakan ketika pelaut yang ingin melakukan penggantian buku baru maka setelah pembayaran pelaut bisa memasuki ruangan studio foto ini dan menggunakan kemeja yang telah disediakan. Dengan adanya studio foto ini dapat mempermudah melengkapi dokumen dalam proses pencetakan buku pelaut.



Gambar 4. 15 Studio Foto

i. Komputer Pemanggilan Nomor Antrian Pelaut

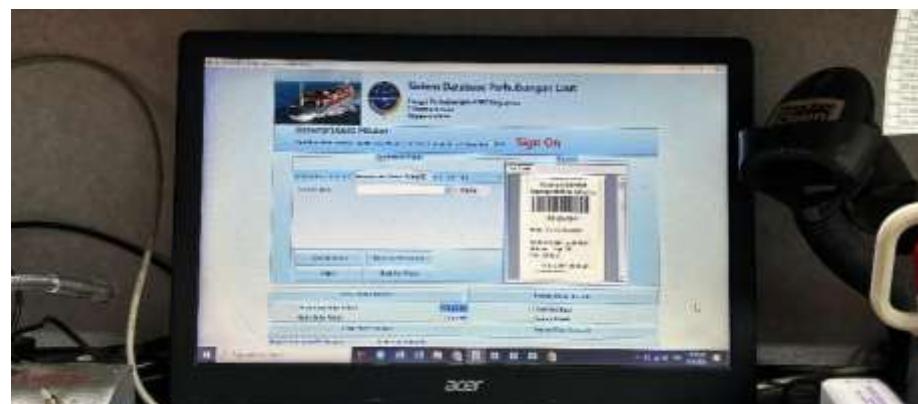
Komputer ini bertujuan untuk memanggil nomor antrian pelaut agar pelaut dapat tertib dalam penyerahan dokumen.



Gambar 4. 16 Komputer Pemanggilan

j. Komputer Pelayanan

Komputer pelayan digunakan petugas pelayanan dalam mencetak *barcode sign on/ sign off*.



Gambar 4. 17 Komputer Pelayanan

k. Komputer Proses *Sijil On/ Sijil Off*

Komputer proses digunakan *staff* atau *cadet* untuk memproses *sign on/ sign off* dan memasukkan data yang telah tercantum di *agreement/ PKL*.



Gambar 4. 18 Komputer Proses

1. Printer Pencetakan Sijil

Printer ini berfungsi untuk mencetak *sign on/ sign off* dibuku pelaut.



Gambar 4. 19 Printer Cetak Sijil

9. Daftar Transaksi Fungsi Perhubungan KBRI Singapura

DAFTAR TRANSAKSI FUNGSI PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA	
Data dari 1-Feb-2025 hingga 30-Jun-2025	
Total Pelaut tercatat = 2,439	
Total Pelaut yang melakukan pembayaran = 2,436	
Total	
Total Sign On	2,394
Total Sign Off	1,448
Total Perpanjang Buku	540
Total Ganti Buku	255
Total Transaksi	4,637

Percentase Gaji >= \$500 : 99.25%  
Jumlah pelaut terdaftar per tanggal 30 June 2025: 36,857

Gambar 4. 20 Daftar Transaksi Februari - Juni

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

Daftar transaksi fungsi perhubungan KBRI Singapura dari bulan Februari hingga Juni 2025 menunjukkan berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mendukung operasional pelaut dan kapal. Selama periode tersebut, KBRI mencatat 2,394 kegiatan sijil naik (*sign on*) dan 1,448 kegiatan sijil turun (*sign off*), yang mencerminkan tingginya mobilitas pelaut di wilayah tersebut. Data ini menegaskan pentingnya peran KBRI dalam memberikan layanan yang efisien dan efektif bagi pelaut Indonesia di luar negeri.

Tabel 4. 2 Penerimaan PNBP dan Data Pelaut Februari – Juni 2025

Kegiatan	Banyaknya (orang)	Total PNBP
Sijil Naik/ <i>Sign on</i>	2,394	\$ -
Sijil Turun/ <i>Sing Off</i>	1,448	\$ -
Penggantian Buku Pelaut	255	\$ 2,550.00
Perpanjangan Buku Pelaut	540	\$ 540.00
Penggantian Bendera Kapal	17	\$ 44,482.00
Total Kedatangan Pelaut	2,439	-
Total Jumlah Pelaut Tercatat	36,857	-
<b>Total Penerimaan PNBP</b>		<b>\$ 47,572.00</b>

Sumber : Laporan Triwulan Atase Perhubungan KBRI Singapura

#### 10. Data Kunjungan Pelaut Indonesia Bulan Februari – Juni 2025 ke KBRI

Setiap bulan jumlah pelaut Indonesia yang sandar di Pelabuhan Singapura setiap bulan dan yang melakukan kunjungan ke KBRI Singapura untuk melakukan sijil, pergantian dan perpanjangan buku pelaut. Hal ini dapat dilihat pada table 4.3.

Tabel 4. 3 Total Pelaut di KBRI Singapura

Bulan	Pelaut Indonesia Terdaftar	Kunjungan Pelaut
Februari	36,432 orang	627 orang
Maret	36,563 orang	427 orang
April	36,641 orang	510 orang
Mei	36,786 orang	580 orang
Juni	36,859 orang	425 orang

Sumber : Laporan Triwulan Atase Perhubungan KBRI Singapura

Pada bulan Februari terdapat 36,432 pelaut terdaftar dengan 627 kunjungan ke KBRI, menunjukkan bahwa sekitar 1.72% dari total pelaut terdaftar mengunjungi KBRI. Bulan Maret jumlah pelaut terdaftar meningkat menjadi 36,563, tetapi kunjungan menurun menjadi 427, yang menunjukkan penurunan minat atau kebutuhan untuk mengunjungi KBRI. Bulan April jumlah pelaut terdaftar kembali meningkat menjadi 36,641, dan kunjungan meningkat menjadi 510, menunjukkan adanya fluktuasi dalam kebutuhan layanan. Bulan Mei jumlah pelaut terdaftar mencapai 36,768 dengan 580 kunjungan, menunjukkan positif dalam kunjungan ke KBRI. Sedangkan bulan Juni jumlah pelaut terdaftar mencapai 36,857 dengan 425 kunjungan.

## B. Analisis

### 1. Analisis Proses *Sign On* dan *Sign Off*

Analisis data dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan oleh Miles dan Huberman. Tahapan analisis tersebut digunakan sebagai tahapan untuk menjawab 2 (dua) rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Pada tahap pertama, pengumpulan data berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 4 (empat) perwakilan *crew* kapal dan serta observasi langsung terhadap proses pelayanan di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Data yang dikumpulkan termasuk informasi tentang proses *sign on* dan *sign off*, dokumen yang diperlukan, waktu yang dibutuhkan, kendala yang dihadapi pelaut, dan saran untuk perbaikan menurut persepsi *crew* kapal. Formulir *checklist* juga digunakan untuk mengumpulkan informasi tambahan tentang pengalaman pelaut selama proses.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan 4 (empat) perwakilan *crew* kapal dapat dilihat pada lampiran 5. Dari wawancara tersebut diperoleh data sebagai berikut :

- a. Proses *sign on* di Atase Perhubungan KBRI Singapura menurut informan berjalan dengan baik, mudah dan cepat.
- b. Dokumen yang diperlukan untuk proses *sign on* meliputi buku pelaut asli, surat pengantar dari perusahaan, *agreement*, dan

- c. sertifikat. Sedangkan proses *sign off* memerlukan surat pengantar, ijazah, stampel kapal, tanda tangan nakhoda. Kelengkapan dokumen ini menjadi faktor penting dalam kelancaran proses.
- d. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses *sign on* dan *sign off* berkisar antara 3 hingga 6 jam, tergantung pada jumlah antrian dan kelengkapan dokumen yang dibawa oleh pelaut.
- e. Sebagian pelaut mengalami kendala pada saat melakukan proses *sign on* dan *sign off* terutama pada kelengkapan dokumen yang diperlukan.
- f. Pelaut mengatakan walaupun terdapat kendala pihak Atase Perhubungan dapat membantu menyelesaikan masalah sehingga pelaut tetap dapat melakukan *sign on/sign off*.
- g. Pelaut merasa bahwa petugas ramah dan sangat membantu, serta memahami kondisi pelaut.
- h. Pelayanan yang baik ini berkontribusi pada kelancaran operasional kapal, di mana pelaut merasa aman dan nyaman selama proses berlangsung.
- i. Namun, ada saran untuk perbaikan seperti peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan sangat penting, terutama bagi pelaut baru dan meningkatkan jumlah staf agar proses dapat berjalan lebih cepat.

Berdasarkan observasi yang diperoleh selama praktik di Atase Perhubungan KBRI Singapura peneliti melakukan pengamatan untuk mengetahui secara langsung mengenai langkah-langkah atau alur proses yang dilakukan oleh crew kapal dan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas mereka. Kegiatan proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura saat ini masih dilakukan secara manual, hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar perusahaan yang melakukan sijil di Atase Perhubungan KBRI Singapura merupakan perusahaan yang berasal dari negara asing, sehingga mempengaruhi cara dan prosedur yang diterapkan dalam proses tersebut.

Formulir *checklist* ini menunjukkan bahwa alat tersebut sangat berguna dalam mengumpulkan data dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, serta memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman

*crew* kapal dalam menjalani proses *sign on* dan *sign off* serta mengidentifikasi hal yang perlu diperbaiki untuk mendukung kelancaran operasional kapal. Ketidaktahuan pelaut baru tentang persyaratan dokumen yang diperlukan dan waktu pengambilan dokumen yang tidak fleksibel adalah beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk memastikan operasional kapal lancar. Meskipun sebagian besar pelaut merasa puas dengan bantuan petugas KBRI, masih ada masalah yang dihadapi, seperti dokumen yang tidak lengkap dan kurangnya pemahaman tentang aturan yang berlaku. Oleh karena itu, disarankan agar Atase Perhubungan KBRI Singapura mensosialisasikan aturan dan persyaratan dokumen yang diperlukan untuk *sign on* dan *sign off*. Petugas juga harus memberikan waktu pengambilan dokumen yang lebih fleksibel. Dengan mengikuti rekomendasi ini, proses *sign on* dan *sign off* dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih lancar secara keseluruhan.

a. Proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura

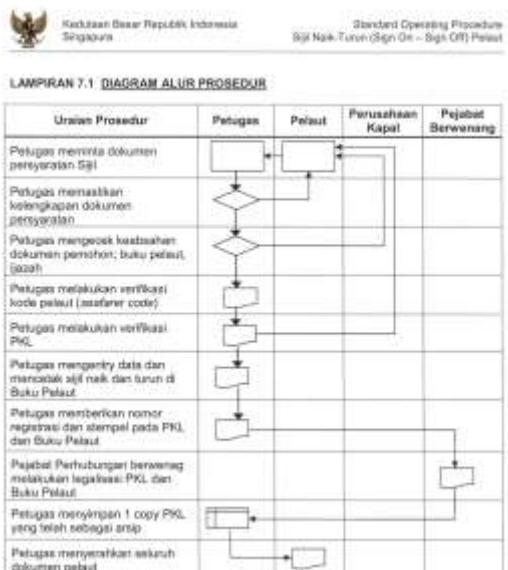
Penyijilan adalah sesuatu yang wajib untuk dilaksanakan apabila *crew* kapal akan atau telah bertugas. Penyijilan naik atau *sign on* dilakukan apabila pelaut akan naik kapal dan bertugas pada saat pertama kali menaiki kapal tersebut. Penyijilan turun atau *sign off* dilakukan apabila pelaut turun atau berhenti bekerja dari kapal dan sudah tidak masuk di *crew list* (Protokol and Konsuler 2024).

1) SOP dan Alur Proses *Sign on* dan *Sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura

Standar Operasional Prosedur (SOP) penyijilan di Atase Perhubungan KBRI Singapura meliputi serangkaian tahapan yang terstruktur untuk memastikan proses *sign on* dan *sign off* crew kapal berjalan lancar sesuai regulasi. Proses dimulai dengan verifikasi dokumen wajib seperti buku pelaut asli, surat pengantar perusahaan, *Perjanjian Kerja Laut* (PKL), dan sertifikat keahlian, dilanjutkan dengan input data sistem, pencetakan sijil, serta pengesahan oleh pejabat berwenang. SOP ini mengacu pada *Maritime Labour Convention (MLC) 2006* dan Peraturan

Pemerintah RI No. 7 Tahun 2000, dengan penekanan pada koordinasi antarfaktor seperti ketersediaan staf (3 petugas/hari), fasilitas pendukung, dan sosialisasi persyaratan guna meminimalkan kendala seperti keterlambatan dokumen atau ketidaktahuan pelaut.

Tabel 4. 9 SOP Pelayanan *Sign on* dan *Sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan dari Pemilik, Perusahaan Pelayaran / Keagenan Kapal;</li> <li>2. Fotocopy Mutasi <i>Sign on</i> / <i>Sign off</i> dari Perusahaan;</li> <li>3. Fotocopy Sertifikat Keahlian dan Sertifikat Keterampilan;</li> <li>4. Fotocopy Surat Keterangan Prala (bagi taruna/taruni praktek);</li> <li>5. Buku Pelaut Asli;</li> <li>6. Buku Sijil dan PKL (<i>sign on</i>)</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>Diagram Alur Prosedur Sign On - Sign Off Pelaut</p> <p>Urutan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelaut meminta dokumen persyaratan Sijil</li> <li>Pelaut memastikan kelengkapan dokumen persyaratan</li> <li>Pelaut mempersiapkan kuantitas dokumen persyaratan; buku pelaut, izazah</li> <li>Pelaut melakukan verifikasi kode pelaut (autofill code)</li> <li>Pelaut melakukan verifikasi PKL</li> <li>Pelaut mengentry data dan mencantik sijil naik dan turun di Buku Pelaut</li> <li>Pelaut memberikan nomor registrasi dan stempel pada PKL dan Buku Pelaut</li> <li>Pejabat Perhubungan berwenang melakukan legalitas PKL dan Buku Pelaut</li> <li>Pelaut menyimpan 1 copy PKL yang telah sebagai arsip</li> <li>Pelaut menyampaikan seluruh dokumen persyaratan</li> </ol> <p>Keterangan:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengambil nomor antrian</li> <li>2. Memanggil pemohon melalui nomor antrian</li> <li>3. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas</li> <li>4. Petugas pelayanan menerima dokumen dan memeriksa serta meneliti kelengkapan persyaratan administrasi termasuk isi PKL dan keaslian buku pelaut</li> <li>5. Petugas pelayanan melakukan wawancara singkat kepada pemohon</li> <li>6. Petugas akan membuat <i>barcode</i> verifikasi <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> untuk diproses</li> <li>7. Petugas pemrosesan mengisi database pelaut dan melakukan print out <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> serta pengesahan stampel pada kolom sijil yang ada dibuku pelaut</li> <li>8. Pejabat Atase Perhubungan akan mengesahkan dan menandatangani buku pelaut dan PKL</li> <li>9. Kemudian petugas akan menyimpan arsip surat <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> dan menyerahkannya kepada pemohon</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Pelaut: S\$10,00</li> <li>2. Perpanjangan Buku Pelaut: S\$1,00</li> <li>3. Sijil Gratis</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<i>Sign on</i> dan <i>Sign off</i> Buku Pelaut
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan informasi lengkap layanan publik KBRI Singapura dapat disampaikan secara melalui : Whatsapp: +65 9648 0017
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		

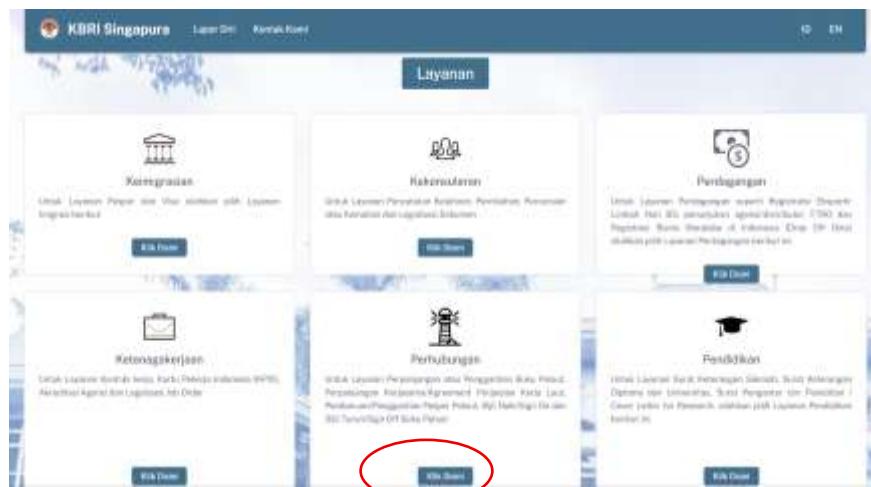
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p><b>ACUAN NORMATIF</b></p> <p>3.1 Standar ISO 9001:2015  3.2 Undang-undang No. 17 tahun 2006 tanggal 7 Mei 2006, tentang Pelayaran.  3.3 Undang-undang No. 20 tahun 1987 tanggal 23 Mei 1987 tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak  3.4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Pergeseran ilo convention no. 185 concerning 'Revisting the seafarers' identity documents convention, 1958 (konvensi ilo no. 185 mengenai konvensi perubahan Dokumen identitas pelaut, 1958)  3.5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pergeseran Maritime Labour Convention, 2006  3.6 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2002 Tentang Perkapalan  3.7 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2000 tentang Kepelautan  3.8 Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2016 tentang penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Perhubungan  3.9 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 tahun 2003 tanggal 31 Desember 2003, tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri.  3.10 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM.30 Tahun 2008 Dokumen identitas Pelaut  3.11 Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor 04 tahun 2004, tentang Pelayanan Warga Pada Perwakilan Indonesia di Luar Negeri.  3.12 ILO No. 221926  3.13 KtaB Undang-undang Hukum Dagang, Buku Kedua, Hak-hak dan Kewajibankewajiban yang Imbuhan Pelayaran.  3.14 Keputusan Men.PAN Nomor 63 (KEPM.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyeleenggaraan Pelayaran Publik.  3.15 Keputusan Kepala Perwakilan RI di Singapura tentang Perseusian Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pada Perwakilan Republik Indonesia di Singapura</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Blue light scanner</li> <li>3. Stempel Kantor</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Jaringan internet, LAN dan WIFI</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan perundang-undangan</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola pengurusan <i>sign on off</i> buku pelaut</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di Tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Pelayanan 1 orang 2. Petugas Pemrosesan 2 orang 3. Pejabat Atase Perhubungan 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<i>Sign on/ off</i> Buku Pelaut diterbitkan secara cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. <i>Sign on</i> dan <i>Sign off</i> Buku Pelaut yang diterbitkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan penggantian 3. Buku pelaut telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Sumber : Atase Perhubungan KBRI Singapura

Bagi *crew* kapal yang ingin melakukan proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura harus memenuhi persyaratan untuk penyijilan buku pelaut (*Seaman Book*) Naik/Turun (*On/Off*) adalah sebagai berikut:

- Mendaftar antrian online KBRI Singapura (klik dibagian layanan perhubungan kemudian isi sesuai tanggal kedatangan ke KBRI Singapura) di website <https://services.indonesianembassy.sg/> sebelum datang ke KBRI Singapura.



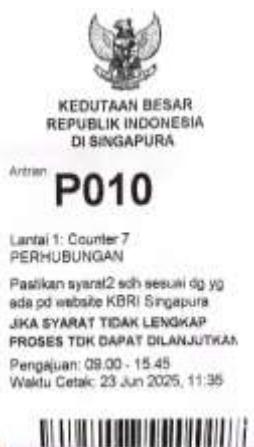
Gambar 4. 21 Gambar Appointment KBRI Singapura

Sumber : *Appointment Online KBRI*

- b. Sebelum memasuki KBRI Singapura harap mengambil nomor antrian di loket yang telah disediakan, setelah mendapat tiket bisa langsung masuk ke KBRI Singapura bagian Perhubungan.



Gambar 4. 22 Loket Pengambilan Nomor Antrian



Gambar 4. 23 Nomor Antrian

- c. Menunggu sampai nomor antrian anda dipanggil oleh petugas pelayanan, Jika nomor dipanggil segera menuju ke- *counter 7* (tujuh)



Gambar 4. 24 Ruang Tunggu Pelaut

Antrian	Panggil	Terakhir	Sisa	Pelayanan	Foto	Timestamp
P012	New Pending Listed	P012	0	Perhubungan	-	-
R006	New Pending Listed	R006	0	Paspor Pelaut	-	-
S000	New Pending Listed	S000	0	Perlindungan Pelaut	-	-

Gambar 4. 25 Aplikasi Pemanggilan

Sumber : Komputer Pemanggilan

- d. Penyerahan dokumen di konter 7 ( khusus pelayanan buku pelaut )



Gambar 4. 26 Konter Penyerahan Dokumen Pelaut

Dokumen yang diperlukan untuk *sign on/ sign off* yaitu :

1) Surat pengantar *sign on/ sign off* dari Perusahaan pelayaran

PIONEER OFFSHORE ENTERPRISES PTE LTD  
NO. 36, PIONEER ROAD, SINGAPORE 122693  
TEL: 881 5486, FAX: 881 1542

Gambar 4. 27 Surat Pengantar dari Perusahaan

Sumber : Perusahaan Pioneer Offshore Enterprises PTE LTD

- e. Buku pelaut (*seaman book*) asli Indonesia yang masih berlaku, khusus *sign off* ditulis tanggal *off*, alasan sijil turun, dan tanda tangan nahkoda dan stampel kapal yang telah tersedia di kolom sijil.



Gambar 4. 28 Kolom Sijil Buku Pelaut

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

- f. *Agreement/Perjanjian Kerja Laut (PKL)* minimal 2 rangkap, maksimal 3 rangkap yang belum pernah di cap.



Gambar 4. 29 *Agreement/ PKL*

Sumber : Perusahaan Pioneer Offshore Enterprises PTE LTD

- g. Ijazah pelaut (COC, COE, COP, BST, Ratings, dll) disesuaikan dengan Pendidikan pelaut masing – masing.



Gambar 4. 30 COC



Gambar 4. 31 *Endorsement*



Gambar 4. 32 BST

- h. Petugas pelayanan akan *menginput* kode pelaut (*seafarer code*) melalui aplikasi Identifikasi Pelaut dan Pemrosesan guna untuk mencetak tiket *barcode sign on* dan *barcode sign off*.



Gambar 4. 33 Aplikasi *Barcode*

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

- i. Setelah *barcode* tercetak petugas akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *crew* kapal



Gambar 4. 34 *Barcode sign on* dan *sign off*

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

Contoh pertanyaan :

- 1) Daerah pelayaran *Home Trade* atau *Foreign Going*?

Terbagi menjadi 2 yaitu *Home Trade* (HT) yang mencakup wilayah Kawasan ASEAN dan *Foreign Going* (FG) Internasional diluar Kawasan ASEAN.

- 2) Izin kerja *Work Permit* atau *Landing Pass*?

Terbagi menjadi 2 (dua) yaitu, *Work Permit* dan *Landing Pass* (LP)/*Join Ship*.

- j. Selanjutnya, masuk komputer proses



Gambar 4. 35 Komputer proses

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

1) Langkah pertama, klik *main*



Gambar 4. 36 aplikasi *Input* data pelaut

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

2) Langkah kedua, *scan barcode sign on/ sign off*



Gambar 4. 37 *Scan barcode*

3) Langkah ketiga, *input* data pelaut sesuai nomor buku pelaut, *agreement*, dan sertifikat, kemudian *submit*.



Gambar 4. 38 *Input* data

- 4) Langkah keempat, klik editor kemudian, masukkan nomor PKL, pilih cetak *sticker* (disesuaikan dengan jumlah *agreement*)



Gambar 4. 39 Menu Cetak Sticker

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

- 5) Langkah kelima, kemudian cap *agreement*/ PKL menggunakan cap nomor PKL dan tulis nomor PKL yang tampil dikomputer, lalu cap bagian bawah menggunakan cap Garuda dan tanggal sijil hari itu.

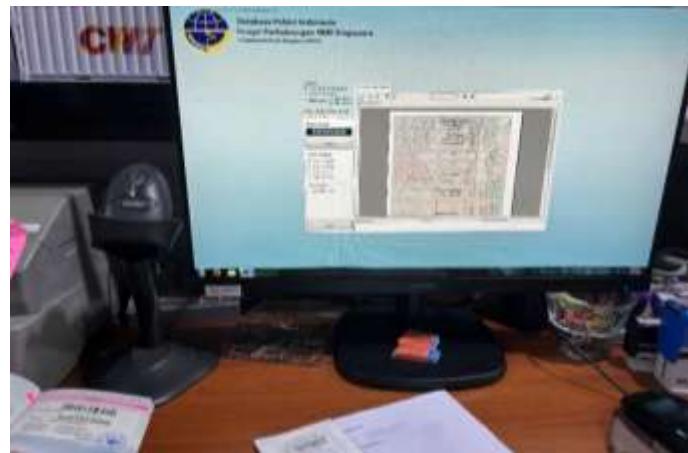


Gambar 4. 40 Endorse Nomor PKL



Gambar 4. 41 Stampel Tanggal Endorse

- 6) Langkah keenam, klik *sign on/ sign off* kemudian, *scan barcode* kode pelaut, klik *sign on/ off* (disesuaikan dengan kebutuhan), klik buku baru, lalu klik *preview*.

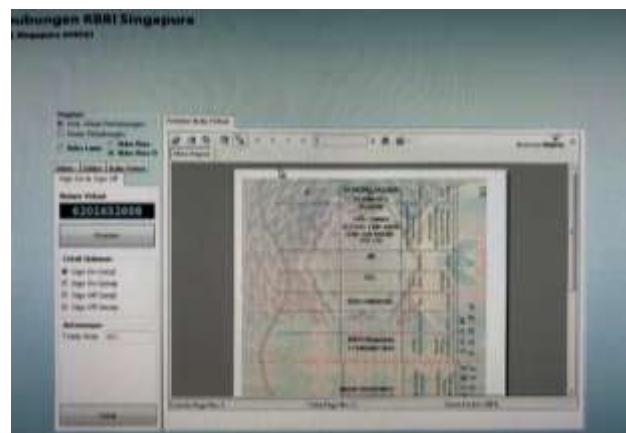


Gambar 4. 42 *Scan barcode* pelaut

- 7) Langkah ketujuh, masukkan buku pelaut kedalam printer cetak sijil lalu klik cetak pada komputer.



Gambar 4. 43 Pencetakan sijil



Gambar 4. 44 *draft* cetak sijil

Sumber : Atase Perhubungan Singapura

- 8) Langkah kedelapan, kolom sijil yang sudah diprint dicap menggunakan cap garuda lalu ditandai menggunakan stiker yang akan ditanda tangani oleh Atase Perhubungan KBRI Singapura.



Gambar 4. 45 Penanda tanda tangan

## 2. Analisis Persepsi *Crew Kapal*

Metode wawancara menunjukkan bahwa *crew kapal* menilai proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Informan merasa petugas KBRI sangat membantu dan ramah, meskipun ada beberapa kendala terkait kurangnya informasi tentang persyaratan dokumen yang diperlukan, seperti berapa banyak salinan *agreement* yang harus dibawa. Untuk membuat proses administrasi lebih efisien dan mengurangi kebingungan, *crew kapal* menekankan pentingnya sosialisasi yang lebih baik tentang prosedur dan persyaratan. Secara keseluruhan, layanan yang baik ini membuat kapal beroperasi dengan lancar dan membuat pelaut merasa aman dan nyaman selama proses.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan beberapa dari *crew kapal* masih kurang puas dengan pelayanan pemrosesan buku pelaut, hal ini disebabkan oleh kurangnya fasilitas konter penyerahan dokumen di KBRI. Hanya ada 1 konter yang digunakan setiap hari untuk menerima puluhan hingga ratusan buku, dan mesin cetak harus mencetak buku-buku tersebut dari pukul 09.00 hingga 13.00. Standar waktu pemrosesan untuk Standar Mutu Pelayanan Sijil Naik-Turun adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Standar Mutu Pelayanan Sijil Naik-Turun, 2020

<b>PETUGAS</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>WAKTU</b>	<b>ALAT</b>
Pemohon	Mengambil nomor antrian, Menyerahkan dokumen persyaratan	3 detik 2 detik	Mesin antrian
Petugas Loket	Memeriksa dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi termasuk isi dari PKL dan keaslian Buku Pelaut, Melakukan wawancara singkat, Melakukan verifikasi buku pelaut dan pengesahan PKL	2 menit 1 menit 5 menit	Pulpen 1 unit laptop Blue light scanner 1 unit printer Thermal Stamp
Pejabat Atase Perhubungan	Memeriksa kelengkapan persyaratan (checklist), Mengesahkan/ manandatangani buku pelaut dan PKL	2 menit 2 menit	1 unit PC 1 unit Printer Pulpen
Petugas Loket	Mengisi database pelaut, Memberi nomor registrasi, Mencetak slip untuk pembayaran, Memanggil Pemohon	5 menit 1 menit 1 menit 1 menit	Blue light scanner 1 unit PC 1 unit printer 1 pcs stampel Garuda besar 1 pcs stampel Garuda kecil 1 unit stampel tanggal
Pemohon	Menerima kuitansi Pembayaran Membayar biaya di Kasir	1 detik 3 menit	
Kasir	Menerima kuitansi dan uang Mengisi Data Laporan Keuangan Mengecap lunas pada kuitansi	3 menit	1 unit PC 1 unit Printer Brankas
Pemohon	Menunjukkan kuitansi yang telah dicap lunas oleh Kasir	1 detik	

Petugas Loket	Menyerahkan dokumen ke Pemohon	1 detik	
---------------	--------------------------------	---------	--

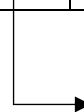
**Jumlah Petugas : 3 orang**

**Jumlah Waktu : 26 menit 8 detik per pemohon**

Saat ini standar mutu pelayanan tersebut sudah optimal, waktu pelayanan saat ini lebih baik dari waktu yang telah ditentukan. Alur proses pelayanan dan waktu pelayanan saat ini sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Alur Proses Pelayanan, 2025

URAIAN PROSEDUR	PETUGAS	CREW KAPAL	PEJABAT	WAKTU
Mengambil nomor antrian				1 menit
Pemanggilan nomor antrian				10 detik
Penyerahan dokumen persyaratan				5 detik
Menerima dokumen persyaratan				10 detik
Memeriksa dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi termasuk isi dari PKL dan keaslian Buku Pelaut,				4 menit
Melakukan wawancara singkat,				2 menit
Membuat <i>barcode</i> verifikasi <i>sign on</i> dan <i>sign off</i>				2 menit
Mengisi database pelaut,				5 menit
Melakukan print out <i>sign on</i> dan <i>sign off</i> pada buku pelaut,				1 menit
Memberikan Stempel pada PKL				1 menit



Mengesahkan/ manandatangani buku pelaut dan PKL				4 menit
Penyimpanan arsip surat <i>sign on/ sign off</i> ,				2 menit
Menyerahkan <i>sign on/</i> <i>sign off</i> buku pelaut kepada pemohon				10 detik
<b>Jumlah Petugas : 3 orang</b>				
<b>Jumlah Waktu : 22 menit 35 detik per pemohon</b>				

*Crew* kapal memberikan saran untuk meningkatkan proses, seperti menyediakan tempat untuk *fotocopy* dokumen dan melakukan sosialisasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk *sign on* dan *sign off*. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses administrasi. Beberapa *crew* juga menyarankan agar proses dijadikan efisien dengan mempertimbangkan sistem *online* untuk pengajuan sijil.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun proses *sign on* dan *sign off* berjalan dengan baik, dinilai efisien dan dapat mendukung kelancaran operasional kapal. Ada ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman *crew*. Dengan peningkatan sosialisasi dan penyediaan fasilitas tambahan, pengalaman *crew* dalam menjalani proses ini dapat ditingkatkan.

## C. Pembahasan

### a. Proses *Sign On* dan *Sign Off*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai proses *sign on* di Atase Perhubungan KBRI Singapura dengan *crew* kapal dapat disimpulkan bahwa sebagian besar proses *sign on* berjalan dengan baik, mudah dan cepat. Mereka mengatakan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses *sign on* dan *sign off* berkisar 22 menit 35 detik per pemohon, tergantung pada banyaknya jumlah antrian dan kelengkapan dokumen yang dibawa. Dokumen yang diperlukan dalam persyaratan *sign on* yaitu buku pelaut asli, surat pengantar dari perusahaan, *agreement*, dan sertifikat. Beberapa *crew* mengingatkan

untuk membawa Salinan dokumen yang cukup, karena kurangnya salinan dapat menghambat proses. Sementara penyelesaian masalah selama proses ini seringkali melibatkan bantuan petugas seperti *fotocopy* dokumen yang diperlukan dikarenakan tidak adanya tempat *fotocopy* dalam lingkungan KBRI Singapura sehingga dapat menghambat kinerja petugas.

Proses *sign off* juga dinilai baik, namun terdapat beberapa kendala yang sering muncul, seperti stampel kapal dan tanda tangan master pada kolom sijil yang ada di buku pelaut. Banyak dari pelaut tidak mengetahui persyaratan ini sehingga dapat memperlambat proses *sign off*. Penyelesaian masalah selama proses *sign off* sering kali melibatkan pengulangan proses, dimana pelaut harus kembali jika dokumen tidak lengkap.

Secara umum, *crew* memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Perhubungan KBRI Singapura. Mereka merasa petugas ramah, sangat membantu dan dapat memahami kondisi *crew* kapal. Dampak dari pelayanan yang baik ini terhadap operasional kapal dianggap signifikan, dengan banyak *crew* yang merasa proses berjalan lancar dan aman.

Observasi yang dilakukan selama praktik di Atase Perhubungan KBRI Singapura yaitu untuk melakukan dan mengetahui langsung mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh *crew* kapal dan petugas pelayanan. Kantor Atase Perhubungan KBRI Singapura buka pada hari Senin-Jum'at. Proses pelayanan dimulai pada pukul 09.00 - 13.00 SGT. Waktu pengambilan dokumen pada pukul 15.00 - 17.00 SGT.



Gambar 4. 46 Verifikasi Dokumen

Proses sign on dan sign off di Atase Perhubungan KBRI Singapura dilakukan secara manual. Biasanya *agent* kapal membawa lebih dari 1 dokumen buku pelaut bisa 5-20 buku untuk disijil. *Crew* kapal biasanya 1 buku saja, tetapi ada juga yang temannya menitip sehingga bisa membawa 1-10 buku pelaut per antrian. *Sign on* sangat penting bagi pelaut. Karena Buku pelaut asli, surat pengantar dari perusahaan, *agreement/ PKL*, dan sertifikat sesuai jabatan pelaut merupakan dokumen yang diperlukan untuk proses *sign on*. Berikut ini tahapan dan waktu *sign on/ sign off*.

Tabel 4. 5 Tahapan dan waktu *sign on*

No	Tahapan	Waktu
1	Verifikasi dokumen	10 menit
2	<i>Input</i> data sistem	7 menit
3	Pencetakan sijil	3 menit
4	Pengesahan	5 menit
<b>Total rata- rata 25 menit per pelaut</b>		

Tabel 4. 6 Tahapan dan waktu *sign off*

No	Tahapan	Waktu
1	Pemeriksaan stempel kapal	1 menit
2	Verifikasi tanda tangan nakhoda	1 menit
3	Pencatatan tanggal off	2 menit
4	Pengesahan	5 menit
<b>Total rata- rata 9 menit per pelaut</b>		

Tabel 4. 8 Fasilitas Pendukung

Sarana Yang Ada	Kekurangan
Mesin antrian digital	Kursi tunggu terbatas
Blue light scanner	Area tunggu kurang luas
Ruang tunggu	Tidak ada mesin fotocopy untuk umum
Meja pelayanan dengan partisi kaca	PC yang digunakan sudah tua
Mesin Fotocopy	

*Crew* kapal menghadapi sejumlah masalah, terutama terkait dengan kelengkapan dokumen yang dibawa. Beberapa *crew* kapal banyak yang belum mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk *sign on* dan *sign off*. Banyak *crew* kapal tidak membawa salinan dokumen yang cukup, terutama *agreement*, yang seharusnya terdiri dari 2 sampai 3 rangkap. Sedangkan dipersyaratan *sign on* dibutuhkan 2 sampai 3 rangkap sehingga memerlukan waktu untuk melakukan *fotocopy* dari hal tersebut dapat menghambat proses *sign on* dan *sign off*. Adapun pelaut yang ingin melakukan *sign off*, tetapi tidak adanya stampel kapal dan tanda tangan nakhoda pada kolom sijil yang tertera dibuku pelaut, sehingga pelaut harus kembali dan tidak bisa melakukan sijil. Hal tersebut dapat menghambat proses *sign off* karena seperti yang diketahui *crew* kapal belum tentu bisa turun ke darat sampai waktu yang tidak ditentukan.

Penyijilan di Atase Perhubungan KBRI Singapura masih dilakukan secara *offline*. Dengan cara *offline* ini membuat pro dan kontra dari *crew* kapal, penyijilan *offline* memang lebih mudah dibandingkan secara *online*. Akan tetapi penyijilan secara *offline* tidak terintegrasi dengan database pusat sehingga dapat mempengaruhi beberapa faktor seperti berpotensi *human error* dalam pencatatan dan jika pelaut mengecek secara *online* di akun pelaut maka sijil tersebut tidak dapat tampil pada akun pelaut tersebut karena sijil yang dilakukan masih *offline*. Serta akan berdampak pada penggantian buku pelaut jika mereka melakukan sijil di Atase perhubungan KBRI Singapura, dan mereka melakukan penggantian buku pelaut di Indonesia maka pengalaman layar mereka tidak dapat masuk. Kecuali, mereka melakukan penggantian buku pelaut di Atase Perhubungan KBRI Singapura, maka pihak Atase Perhubungan KBRI Singapura akan *input* pengalaman layar secara manual sesuai sijil yang tertera pada buku pelaut. Sedangkan secara *online* bagi pelaut yang kurang mengerti digital akan mengalami kesulitan, terutama pada pelaut yang sudah berumur.

Waktu proses memanjang karena verifikasi dilakukan masih manual. Pengambilan dokumen di sore hari dapat menyebabkan penumpukan. Banyak pelaut mengeluh tentang waktu yang dibutuhkan untuk proses *sign on* dan

*sign off*, terutama karena pengambilan dokumen dilakukan pada pukul 15.00 SGT. Hal ini dikarenakan hanya terdapat 3 *staff* dalam pelayanan, 3 petugas melayani ±100 pelaut/hari. Dari hal tersebut dapat menunjukkan bahwa jadwal pengambilan dokumen harus ditinjau kembali.

Ketidaktahuan pelaut juga menjadi faktor yang dapat merugikan pelaut. Seperti *sign on* dan *sign off* dilakukan setiap kontrak atau PKL saat pelaut naik/ turun kapal. Pelaut tidak mengetahui dengan alasan tidak perlu sijil lagi karena dia masih berada di kapal yang sama, ada juga yang beralasan dia sudah tua sehingga tidak perlu masa layar. Maritime Labour Convention (MLC) telah mengatur berbagai aspek ketenagakerjaan pelaut, termasuk kewajiban kapal dan pemilik kapal untuk memastikan bahwa pelaut memiliki kontrak kerja yang jelas, kondisi kerja yang layak, dan pemenuhan hak-hak mereka. Dengan kelalaian pelaut yang tidak mengetahui bahwa setiap pelaut naik/ turun kapal harus disijil akan berdampak besar bagi pelaut tersebut. Berbagai konsekuensi hukum dan administratif, kapal tidak bisa berjalan, *crew* kapal berpotensi kesulitan dalam karir mereka, *crew* kapal akan dipulangkan, serta *crew* kapal akan diberhentikan atau kehilangan pekerjaan mereka.

b. Persepsi *crew* kapal

Metode wawancara menunjukkan bahwa *crew* kapal memiliki pandangan positif terhadap proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Informan merasa bahwa petugas KBRI sangat membantu dan ramah, meskipun mereka menghadapi beberapa kendala terkait kurangnya informasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan, seperti jumlah salinan *agreement* yang harus dibawa. Untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi dan mengurangi kebingungan, *crew* kapal menekankan pentingnya sosialisasi yang lebih baik tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Secara keseluruhan, pelayanan yang baik ini berkontribusi pada kelancaran operasional kapal dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi pelaut selama proses berlangsung.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa *crew* kapal masih merasa kurang puas dengan pelayanan pemrosesan buku pelaut. Hal ini

disebabkan oleh terbatasnya fasilitas konter penyerahan dokumen di KBRI, di mana hanya ada satu konter yang digunakan setiap hari untuk menerima puluhan hingga ratusan buku pelaut. Proses pencetakan buku pelaut juga harus dilakukan dalam waktu terbatas, dari pukul 09.00 hingga 13.00, yang dapat menyebabkan penundaan dalam pemrosesan.

Standar waktu pemrosesan untuk pelayanan *sign on* dan *sign off* menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses ini adalah sekitar 22 menit 35 detik per pemohon, yang lebih baik dibandingkan dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Meskipun demikian, crew kapal memberikan saran untuk meningkatkan proses, seperti menyediakan tempat untuk fotocopy dokumen dan melakukan sosialisasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk *sign on* dan *sign off*. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses administrasi.

Beberapa crew juga menyarankan agar proses dijadikan lebih efisien dengan mempertimbangkan sistem online untuk pengajuan sijil. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun proses *sign on* dan *sign off* berjalan dengan baik dan dinilai efisien, masih terdapat ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman crew. Dengan peningkatan sosialisasi dan penyediaan fasilitas tambahan, pengalaman crew dalam menjalani proses ini dapat ditingkatkan, sehingga mendukung kelancaran operasional kapal secara keseluruhan.

Dampak dari pelayanan yang baik ini sangat signifikan terhadap operasional kapal. Keduanya menekankan bahwa jika pelaut tidak melakukan *sign on* sesuai waktu, mereka dapat dipulangkan oleh *Maritime and Port Authority of Singapore* (MPA). *Maritime and Port Authority of Singapore* (MPA) adalah badan hukum di bawah Kementerian Transportasi Pemerintah Singapura. Hal tersebut dapat berdampak negatif pada operasional kapal dan pelaut itu sendiri. Jarone menyarankan agar jumlah *staff* ditambah untuk mempercepat proses pelayanan, sementara Katherine merasa bahwa semua sudah baik, tetapi menekankan pentingnya pengesahan buku pelaut setiap 11 bulan.

Berdasarkan temuan penelitian yang saya dapatkan dari hasil wawancara dan observasi dengan *crew* dan *agent* kapal mengenai proses *sign on* dan *sign off* secara *offline* di Atase Perhubungan KBRI Singapura, dapat disimpulkan sebagian besar *crew* dan *agent* kapal merasa bahwa proses *sign on* dan *sign off* berjalan dengan baik dan mendapat bantuan yang memadai dari petugas KBRI. Namun, terdapat kendala terkait informasi yang diperlukan sebelum *sign on*, dimana banyak dari pelaut tidak membawa salinan dokumen yang cukup, khususnya *agreement/ PKL*. Banyak *crew* kapal merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk proses *sign on* dan *sign off* belum sesuai harapan, terutama karena pengambilan dokumen yang dilakukan pada pukul 15.00 SGT. Hal ini menunjukkan perlunya peninjauan kembali jadwal pengambilan dokumen agar lebih fleksibel.

*Crew* kapal mengalami sedikit kesulitan dalam menyiapkan dokumen atau persyaratan untuk *sign on* dan *sign off*, meskipun mereka menyatakan bahwa jika persyaratan sudah lengkap, proses akan berjalan lancar. Ini menunjukkan pentingnya sosialisasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan. *Crew* kapal juga merasa puas dengan proses *sign on* dan *sign off*, tetapi terdapat kekhawatiran mengenai kurangnya pemahaman tentang persyaratan yang harus dipenuhi, seperti stampel kapal dan tanda tangan nakhoda. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses yang dilakukan. Meskipun terdapat kendala, pelaut merasa bahwa proses *sign on* dan *sign off* secara keseluruhan cukup efisien. Petugas melakukan pemeriksaan dokumen yang diperlukan untuk *sign on* dan *sign off*. Selain itu, disarankan juga untuk mempertimbangkan waktu pengambilan dokumen yang lebih fleksibel agar proses dapat berjalan lebih efisien. Berdasarkan analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a) Proses yang Efisien

Secara keseluruhan, proses *sign on* dan *sign off* berjalan dengan baik dan efisien. Sebagian besar *crew* kapal dan agen kapal melaporkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses ini berkisar antara 3 hingga 6 jam, tergantung pada jumlah antrian dan kelengkapan dokumen yang dibawa.

b) Dokumen Penting

Dokumen yang diperlukan untuk proses *sign on* meliputi buku pelaut asli, surat pengantar dari perusahaan, *agreement*, dan sertifikat. Sedangkan proses *sign off* memerlukan surat pengantar, ijazah, stempel kapal, tanda tangan nakhoda. Kelengkapan dokumen ini menjadi faktor penting dalam kelancaran proses.

c) Kendala yang Dihadapi

Terdapat kendala signifikan yang dihadapi oleh pelaut, terutama terkait dengan kelengkapan dokumen. Banyak pelaut tidak membawa salinan dokumen yang cukup, khususnya *agreement* yang seharusnya terdiri dari dua hingga tiga rangkap. Hal ini menghambat proses administrasi karena tidak adanya fasilitas fotocopy di sekitar KBRI Singapura.

d) Ketidaktahuan Pelaut

Ketidaktahuan pelaut mengenai persyaratan seperti stempel kapal dan tanda tangan master juga sering menyebabkan keterlambatan dalam proses *sign off*.

e) Pelayanan Positif :

Pelayanan yang diberikan oleh petugas KBRI umumnya dinilai positif, dengan petugas yang dianggap ramah dan membantu. Dampak dari pelayanan yang baik ini sangat signifikan terhadap operasional kapal, di mana pelaut merasa bahwa proses berjalan lancar dan aman.

f) Saran untuk Perbaikan :

Berdasarkan temuan ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan proses *sign on* dan *sign off* kedepannya. Pertama, peningkatan sosialisasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan sangat penting, terutama bagi pelaut baru. Kedua, penambahan staf pelayanan akan membantu mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses. Ketiga, mempertimbangkan digitalisasi proses untuk mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang rentan terhadap kesalahan.

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kita mengenai proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pihak terkait untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem yang ada dengan mengidentifikasi masalah dan menyarankan solusi. Diharapkan bahwa penerapan rekomendasi ini akan meningkatkan efisiensi proses, mengurangi kebingungan pelaut, dan pada akhirnya membantu kapal beroperasi dengan lancar. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi saat ini, tetapi juga memungkinkan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan untuk pelaut kedepannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan mengenai efektivitas proses *sign on* dan *sign off crew* kapal di Atase Perhubungan KBRI Singapura, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian proses *sign on* dan *sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura berjalan dengan baik dan efisien. Proses tersebut dilakukan secara manual. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses *sign on* dan *sign off* yaitu 22 menit 35 detik, tergantung pada jumlah antrian dan kelengkapan dokumen yang dibawa oleh pelaut. Meskipun sebagian besar *crew* kapal dan *agent* kapal memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas KBRI, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, terutama terkait dengan kelengkapan dokumen dan kurangnya pemahaman pelaut mengenai persyaratan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem yang ada cukup efektif, masih ada ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pelaut dalam menjalani proses ini.
2. Persepsi *crew* kapal terdapat beberapa kendala utama yang dihadapi *crew* kapal adalah ketidaktahuan mengenai persyaratan dokumen, seperti jumlah salinan *agreement* yang harus dibawa, serta pentingnya stampel kapal dan tanda tangan *master* pada saat *sign off*. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih baik mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sangat diperlukan. Selain itu, penambahan jumlah staf pelayanan di KBRI Singapura juga disarankan untuk mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu, terutama pada jam-jam sibuk.

#### **B. Saran**

Saran untuk meningkatkan proses *sign on* dan *sign off* dikantor Atase Perhubungan KBRI Singapura, sebagai berikut :

## 1. Proses sign on dan sign off

Disarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan untuk proses *sign on* dan *sign off*, terutama bagi *crew* kapal baru, dengan memulai penyebaran informasi yang jelas dan mudah diakses melalui grup *Whatsapp* pelaut Indonesia di Singapura, seminar, atau platform digital. Selain itu, penting untuk menambah jumlah staf pelayanan guna mempercepat proses administrasi, sehingga waktu tunggu dapat diminimalisir dan pelayanan menjadi lebih cepat. Pertimbangan untuk menyediakan fasilitas fotocopy umum di lingkungan KBRI juga sangat dianjurkan, agar *crew* dapat dengan mudah menyiapkan dokumen yang diperlukan. Perusahaan pelayaran sebaiknya mengedukasi pelaut mengenai persyaratan dokumen yang harus dibawa sebelum melakukan *sign on* dan *sign off*, termasuk jumlah salinan yang diperlukan, agar proses dapat berjalan lebih lancar. Edukasi ini dapat dilakukan melalui pelatihan atau informasi yang disebarluaskan melalui media internal perusahaan. Selain itu, perusahaan juga perlu mendorong pelaut untuk mempersiapkan dokumen dengan baik dan memahami pentingnya stempel kapal serta tanda tangan master untuk mempercepat proses *sign off*, dengan memberikan contoh dokumen yang benar dan prosedur yang harus diikuti.

## 2. Persepsi Crew Kapal

*Crew* kapal disarankan untuk lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan untuk *sign on* dan *sign off*, serta memastikan semua dokumen lengkap sebelum datang ke KBRI, karena dengan bersikap proaktif, *crew* kapal dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses. Mengingat pentingnya proses administrasi ini, *crew* kapal diharapkan untuk selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan tidak ragu untuk bertanya kepada petugas jika ada yang kurang jelas, karena kesadaran akan pentingnya prosedur dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam pengurusan dokumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, B. (2023). *Analisis Proses Sign on Dan Sign off Crew Kapal Terhadap Efektivitas Waktu Keberangkatan Crew Pada PT. Pertamina International Shipping* (Laporan Tugas Akhir, Program Diploma IV Transportasi Laut, Politeknik Pelayaran Surabaya).
- Djufri, A. T. (2020). *Perjanjian Kerja Laut Berdasarkan Undang-Undang Ketenagakerjaan Di Indonesia. Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, 1(4), 212–218.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., Merjani, A., & Hakim, A. R. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif*. Dr. Rudy (Ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kristini, F. (2020). *Peran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Optimalisasi Pelayanan Atase Perhubungan KBRI Singapura. KALAO'S Maritime Journal*, 1(1), 312–331.
- KSOP Tanjung Emas. (2018). *Prosedur Kedatangan Kapal Di Pelabuhan*. Semarang: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas.
- Marbun, S. F. (2011). *Peradilan Administrasi Negara Dan Upaya Administratif Di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2000). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 Tentang Kepelautan: Beserta Penjelasannya*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Pengesahan ILO Convention No. 185 Concerning Revising the Seafarers' Identity Documents Convention, 1958 (Konvensi ILO No. 185 Mengenai Konvensi Perubahan Dokumen Identitas Pelaut, 1958)*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 3.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sachintania, A., Fujianti, D., & Gunardi. (2021). *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kab. Bandung*. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 561–572. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.747>
- Sari, N. W., & Ginting, D. (2024). *Proses Pengurusan Sign on Buku Pelaut Crew Kapal Pada Kantor KSOP Batam Oleh PT. Pelayaran Kencana Global Batam*. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(1), 10167–10178. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Siagian, E. N. L., Halawa, R., & Indrawan, S. (2022). *Perjanjian Kerja Laut Sebagai Jaminan Keselamatan Para Tenaga Kerja Atau Pelaut*. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 2(4), 341–347. <https://pijarpemikiran.com/index.php/Aufklarung>
- Sitanggang, B. H., & Siregar, N. S. (2025). *Penanganan Sign on Dan Sign off Crew Pada Kantor Syahbandar Oleh PT. Seroja Jaya Agensi Cabang Kuala Tanjung*. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 34–38. <https://doi.org/10.58192/profit.v4i1.2936>
- Suyono, R. P. (2007). *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut* (Edisi ke-4). Jakarta: PPM.
- United Nations Conference on Trade and Development. (2021). *Review Of Maritime Transport 2021* (UNCTAD/RMT/2021). United Nations Publications. <https://shop.un.org/book/9789211130263>
- Yadi. (2018). *Analisa Usability Pada Website Traveloka*. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(2), 172–180.

# **LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Standar Operasional Prosedur *Sign on – Sign off* Pelaut di KBRI Singapura**



STANDARD OPERATING PROCEDURE  
SIJIL NAIK-TURUN (SIGN ON – SIGN OFF) PELAUT



Ergonomics



©COPRIGHT 2010. Sistemi di assistenza alla risposta d'urgenza. Repubblica Italiana di Organizzazioni. Pubblicato con il sostegno della Fondazione di Ateneo per la Ricerca di Base.

429833 299830287 03470022

Taj Shukla / Page 108 Aug 2023/24

 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia  
Standard Operating Procedure  
Ranah Negeri (Ranah C) - Sistem CPT Pada Sekolah

ELAFTAN PEMEGANG DOKUMEN

Shutterstock.com

- 00 Dokument Kali I Sekretariat Pengembangan Dokumen
  - 01 Kepala Perwakilan
  - 02 Fungsi Politik
  - 03 Fungsi Ekonomi
  - 04 Fungsi Sosial Rakyat
  - 05 Fungsi Protokol dan Konsuler
  - 06 Aturan Imigrasi
  - 07 Aturan Perdagangan
  - 08 Bina Perwakilan & Organisasi - Dikti

KOBELCO PARTS CATALOGUE 001/2002 Teil 1: Bauteile / Piezas 08 Aug 2003/04

1001-5-PH8309100A2003 Tg. Bettina I. Rhee 30 Aug 2023 04



[View Your Personal Information](#)

#### Standard Drawing Processes

100 1000000

Menurut sumber dapat kesulitan di teknik kunci (key or - key off) pada sistem pengaman di Singapura

Wissenschaft und Beratung

SPRI Survey

卷之三



• 100 •

See [J. B. J. de Boer](#) (1998)

3980.0-Physiopathology

By Sherry Renn 30 Aug 2003 04:53



#### A.4. DOKUMEN TERKAIT

4.1 Standart ISO 27001:2013 tentang Sistem Manajemen Keamanan

#### A.5. ISTILAH DAN DEFINISI

- 4.1. Pengujian Kode Laki (PKL) adalah pengujian kode untuk cek dan pengamanan kunci.  
4.2. Sigi Akhir Kepul adalah peraturan atau perintah untuk kunci yang melarang siapa pun dapat membuka atau membongkar kunci tertentu.  
4.3. Pengujian Pendeklarasi Kunci yang dilakukan.

#### A.6. GRAFIK PROSES

##### 4.1. Perintah Pemakaian

- 4.1.1. Petugas memerlukan persetujuan manajer unit.  
4.1.2. Petugas meminta dokumen pemohon BRI kepada petugas yang bertanggung jawab:  
a. PKL (Pengujian Kode-Laki)  
b. Sigi Akhir Kepul  
c. Saku Petugas  
d. Surat Keterangan Perintah  
e. Posisi

- 4.1.3. Petugas memerlukan klarifikasi dokumen pemohon. Bila diperlukan, petugas menjelaskan, petugas meminta petugas untuk meringkasnya.

##### 4.2. BRI Nusa-Tunru (Bgn CR—sign off)

- 4.2.1. Petugas meminta dan memerlukan kunci petugas dan posisi.  
4.2.2. Bila Baku Petugas atau bahan identiknya tidak ditemui, maka petugas akan meminta klarifikasi.  
4.2.3. Bila Baku Petugas atau identiknya dicantumkan dalam klarifikasi dan petugas tidak memiliki klarifikasi, maka petugas akan meminta klarifikasi.  
4.2.4. Bila Baku Petugas tidak ada dicantumkan dalam klarifikasi, maka petugas akan meminta klarifikasi dan petugas akan meminta klarifikasi.  
4.2.5. Untuk memerlukan kunci-kunci Petugas untuk verifikasi oleh petugas, Petugas meminta verifikasi PKL dengan Jaminan Dokumen (Jadi) atau kunci-kunci kunci-kunci Petugas yang belum diinput.

4499-0-PR00001/000002

Tgl. Bantuan / Posisi : 30 Aug 2022 00:00  
Hari/Tgl : 03 Ags 11

penjaminan, amanat, persetujuan, tanggap, tentu, PKL, mere, saud, berlaku, kewajib, perintah, di-kepul, turut PKL, gag, jen, maja, asuransi dan perintah, jenayah, berlaku, data, saku, terdapat, di dalam, Sistem Database

4.2.6. Petugas memerlukan entry data, Sign-off, menandatangani surat pengalih pada PKL dan memerlukan petugas petugas.

4.2.7. Petugas memerlukan PKL dan Baku Petugas untuk klarifikasi oleh Petugas Perekaman Bemiring.

4.2.8. Petugas memerlukan 1 copy PKL yang telah klakas oleh klarifikasi petugas.

4.2.9. Petugas memerlukan salinan dokumen yang telah ditandatangani kepada

#### B.1. Penyampaian PKL

4.3.1. Setelah bantuan, petugas meminta klarifikasi BRI Nusa-Tunru (Sign off) dan klarifikasi kepada Petugas Perekaman Bemiring untuk.

#### B.2. LAMPIRAN

##### 7.1. Diagram Alir Protokol

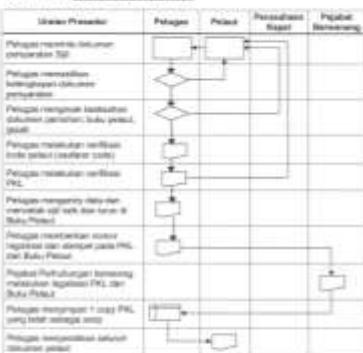
##### 7.2. Contoh Surat Penyampaian Meminta Bantuan

4499-0-PR00001/000002

Tgl. Bantuan / Posisi : 30 Aug 2022 00:00  
Hari/Tgl : 03 Ags 11



#### LAMPIRAN 7.1. DIAGRAM ALIR PROTOKOL



#### LAMPIRAN 7.2. CONTOH FORMULIR PEMINTA BANTUAN

##### INDIVIDUAL WORKING CONTRACT

This agreement is made on day \_\_\_\_\_ month \_\_\_\_\_ of year \_\_\_\_\_ and  
(hereinafter called "the Company") of the one part or Client/Agent and Indonesian owner

Name \_\_\_\_\_ Date/Date of Birth \_\_\_\_\_  
Passport No. \_\_\_\_\_ Holder of contract \_\_\_\_\_  
No. \_\_\_\_\_ Place of issued \_\_\_\_\_

(hereinafter called the other party) have today concluded the following  
agreement with terms and conditions as follows:

4. **Engagement:**  
The Company will employ the Client/Agent in \_\_\_\_\_ to based the usual  
as follows:

Name of Client \_\_\_\_\_ Type of Client \_\_\_\_\_  
Place of Work \_\_\_\_\_ Date of Birth \_\_\_\_\_

##### 3. Period of Engagement:

The Client is engaged to work for a period of \_\_\_\_\_ month commencing  
from the date of engagement, subject to a probationary period of 1 month.

##### 3. Work and Rest Hours:

The Company shall pay the Client/Agent basic salary of \_\_\_\_\_ per month  
during the period of engagement. Client/Agent shall receive overtime of \$\_\_\_\_\_ per month and be payable.

##### 4. Work and Rest Hours:

The Client is required to work as per Work Keeping Schedule outlined. The hours in hours  
of work and rest shall be as follows:

- a. Minimum hours of work shall not exceed
- 1. 8 hours or less in 1 hour period and
- 2. 12 hours or less in 1 day period

- b. Minimum hours of rest shall not be less than

- 1. 10 hours in any 24 hour period and

- 2. 12 hours in 7 day period

##### 5. Additional of Clause:

4499-0-PR00001/000002

Tgl. Bantuan / Posisi : 30 Aug 2022 00:00  
Hari/Tgl : 03 Ags 11

4499-0-PR00001/000002

Tgl. Bantuan / Posisi : 30 Aug 2022 00:00  
Hari/Tgl : 03 Ags 11



LAMPIRAN 2.2 CONTOH FORMULIR PMI (Hilangkan)

Ship-owners must give seafarers annual leave and shore leave. Annual leave must be calculated on the basis of a minimum of 15 days per calendar month. (IMO Maritime Labour Convention 2006).

6. Repatriation:

The company will repatriate seafarers within 48 hours of arrival and have a form of financial security in place to ensure the repatriation occurs in every case.

The company will repatriate seafarers when the employment agreement expires or is terminated by the company, or by the seafarer for justified reasons, or when the seafarer cannot carry out the duties on board in particular circumstances. (IMO Maritime Labour Convention 2006).

7. Seafarer Compensation For The Ships Loss Or Founding:

Company must pay an indemnity to ensure seafarers obtain adequate compensation in case of injury, loss of working time or damage to their health or family.

Company must pay an indemnity to the seafarers in the event of the death of the seafarer's dependents while the seafarer is employed at sea and from their legal dependents. (IMO Maritime Labour Convention 2006).

8. Food and Clothing, Accommodation etc:

The Company Provide for seafarers an allowance of food and drinking water free of charge during engagement and take account of their cultural and religious needs.

Company must ensure that on completion of the engagement the seafarers are entitled to free, they provide and seafarers receive adequate food and accommodation facilities as specified by the seafarers' home country Working and/or living on board contract with promoting the welfare health and safety living. (IMO Maritime Labour Convention 2006).

9. Medical Treatment:

The Crew is entitled to free hospitalization and medical treatment under the established international Maritime Practice. Medical leave will be granted to the Crew if confirmed by the Company's Doctor.

10. Safety And Health Compensation:

The company shall be liable to bear the cost of seafarers working on their ships for sickness and injury of the seafarers occurring between the date of commencing duty and the date they are deemed duty repatriate, or arising from an accident between those dates.

Where sickness or injury results in incapacity for work, the Company is liable to pay:

- Fall wages as long as the sick or injured seafarers remain on board or until the seafarers have been repatriated and
- Wages or whilst or in part as guaranteed by national laws or regulation or as provided for in collective agreements from the date when the seafarers are repatriated or

HRDI-S-PYBSCP/0042022

Tgl. Bantuan / Name: 10 Aug 2022/10  
Signature



LAMPIRAN 2.2 CONTOH FORMULIR PMI (Hilangkan)

a. Seafarers and their dependents or of seafarers and they are entitled to such benefits under the relevant national legislation.

b. The company may limit the Company's liability to pay wages as whole or in part for a seafarer no longer than on board in a period of one less than 10 months from the day of the injury or commencement of the sickness. (IMO Maritime Labour Convention 2006).

11. Termination of employment:

Upon expiry of Agreement:

The Company will be liable for cost of repatriating the Crew to the place where they were engaged for the last time with the Company.

a. In all case, the signing off Crew will also be required to settle his advances from the company (if any) prior to his repatriation.

b. The Company will retain certain sum of money from the Crew agent for termination to cover charges of possible (IDR only made by the officer/Crew, amount of which is not known at the time of termination of agreement).

Before expiry of Agreement:

The Company shall be at liberty to terminate the agreement of the Officer/Agreement by giving other 20 days notice of termination in writing to the company by specifying 30 days salary in lieu of the notice.

An Officer/Crew can also terminate his agreement with the Company by giving 30 days notice of termination or a refund of his salary. However, the said Crew member is liable to settle to pay for his unpaid wages when

12. Enforcement of Agreement:

The Crew is required to acknowledge agreement to the Indonesian Maritime Council (Indonesian Government Regulation No. 2 Year 2001).

13. Ships:

The law for the time being in force in nationality of the vessel shall apply to this agreement and the same shall be interpreted and applied in accordance with such laws and practices known to the jurisdiction of the courts of nationality of vessel.

14. WITHHELD TENDER: If the company and the crew have达成协议 that/ had the day and year first above written.

For and On Behalf of Company:

Advised Signature

Signature of Officer/Crew

HRDI-S-PYBSCP/0042022

Tgl. Bantuan / Name: 10 Aug 2022/10  
Signature

## Lampiran 2. Daftar Transaksi Fungsi Perhubungan KBRI Singapura Februari – Juni 2025

### DAFTAR TRANSAKSI FUNGSI PERHUBUNGAN KBRI SINGAPURA Data dari 1-Feb-2025 hingga 30-Jun-2025

Total Pelaut tercatat = 2,439

Total Pelaut yang melakukan pembayaran = 2,434

	Total
Total Sign On	2,394
Total Sign Off	1,448
Total Perpanjang Buku	540
Total Ganti Buku	255
Total Transaksi	4,637

Percentase Gaji >= \$500 : 99.25%

Jumlah pelaut terdaftar per tanggal 30 June 2025: 36,857

**Lampiran 3. Persyaratan *Sign on* dan *Sign off* di Atase Perhubungan KBRI Singapura**



**ATASE PERHUBUNGAN**

7 CHATSWORTH ROAD SINGAPORE 249761

**PERSYARATAN PELAYANAN**

**SIGN ON.**

1. SURAT PENGANTAR DARI PERUSAHAAN.
2. BUKU PELAUT ASLI YANG MASIH BERLAKU.
3. AGREEMENT / PKL YANG MASIH BERLAKU :
  - \* ASLI : 1 PC, FOTO COPY 2 PCS.
  - \* HARUS ADA STAMP ASLI (COP BASAH) DARI PERUSAHAAN DI AGREEMENT YANG ASLI.
4. SIGN ON KAPAL TERBARU HANYA DAPAT DILAKUKAN SETELAH KAPAL SEBELUMNYA SIGN OFF.
5. IJAZAH ASLI (COC DAN COE) DAN BST.

**SIGN OFF.**

1. SURAT PENGANTAR DARI PERUSAHAAN.
2. BUKU PELAUT ASLI YANG MASIH BERLAKU, HARUS ADA STAMP / COP KAPAL DI KOLOM SIGN OFF YANG SUDAH TERTERA DI BUKU PELAUT.
3. IJAZAH ASLI (COC DAN COE) DAN BST.

#### Lampiran 4. Formulir Wawancara



#### LEMBAR FORM WAWANCARA UNTUK *CREW DAN AGENT* MENGENAI *SIGN ON DAN SIGN OFF* BUKU PELAUT DI KANTOR ATASE PERHUBUNGAN

##### **Identitas *Crew/ Agent* Kapal**

Nama : .....

Jabatan : .....

Nama Kapal : .....

Nama Perusahaan : .....

Tanggal : .....

##### **Pertanyaan**

1. Bagaimana proses *sign on* di Atase Perhubungan?
2. Dokumen apa saja yang harus disiapkan?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?
4. Bagaimana tahapan *sign off* dilakukan?
5. Apakah ada kendala yang sering muncul?
6. Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?
7. Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan saat ini?
8. Bagaimana dampak operasional kapal terhadap pelaut jika tidak melakukan sijil?
9. Apa saran untuk perbaikan?

### Lampiran 5. Wawancara



Identitas Crew Kapal				
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	Mudah dan lancar	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	Saya membawa buku pelaut asli, surat pengantar, <i>agreement</i> 2 rangkap, dan sertifikat	SO 2
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	4 jam saja	SO 3
2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	Harus ada stampel kapal dan tanda tangan <i>master</i>	SO 1

		Apakah ada kendala yang sering muncul?	Saya tidak tau jika <i>sign off</i> harus ada stampel kapal dan tanda tangan <i>master</i> , jika tidak ada, petugas tidak mau nerima	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	<i>Next time</i> disuruh datang lagi kalo ada waktu, bisa juga dititip ditemen asal persyaratan sudah lengkap	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan ini	SOP petugas berjalan baik	PC 1
		Bagaimana dampak operasional kapal terhadap pelaut jika tidak melakukan sijil	Sangat lancar karena pegawai mengerti kondisi pelaut	PC 2
		Apa saran untuk perbaikan?	Tidak ada pelayanan sangat baik terutama cadet sangat banyak membantu	PC 3



Identitas *Crew* Kapal

Nama	: Imam Kholil
Jabatan	: AB

Nama Kapal		: Cs Libra		
Nama Perusahaan		: Shipmate PTE LTD		
Tanggal		: 11 Juli 2025		
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	Sangat bagus, teratur, tepat waktu	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	BST, Rating, PKL, Paspor	SO 2
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	6 jam	SO 3
2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	Dibuat tanggal <i>off</i> dan keterangannya kemudian wajib ada stampel kapal dan tanda tangan nahkoda	SO 1
		Apakah ada kendala yang sering muncul?	Tidak ada, aman saja	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	Rajin sijil sebelum kontak habis	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan ini	Sudah bagus	PC 1
		Bagaimana dampak operasional kapal terhadap pelaut jika tidak melakukan sijil	Dimarah kantor dan di komplain oleh MPA	PC 2
		Apa saran untuk perbaikan?	Harus dipertahankan	PC 3



Identitas Crew Kapal				
Nama		: Saleh Lolialang		
Jabatan		: Chief Engineer		
Nama Kapal		: Cs Leo		
Nama Perusahaan		: Shipmate PTE LTD		
Tanggal		: 1 Juli 2025		
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	Cepat, petugas langsung tau apa keperluan saya hanya liat dari kolom sijil, petugasnya sangat ramah dan sangat membantu	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	buku pelaut asli, surat pengantar, PKL , dan BST	SO 2
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	3 – 4 jam, tergantung banyaknya antrian pelaut yang ingin melakukan sijil.	SO 3

2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	Ttd master sama stampel kapal harus ada	SO 1
		Apakah ada kendala yang sering muncul?	Teman- teman pelaut saya yang baru banyak tidak mengetahui persyaratan yang harus dibawa	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	Tidak ada, karena saya sudah mengetahui persyaratan yang harus dibawa	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan ini	Sangat baik sekali, cadet sangat amat membantu kita sebagai pelaut yang banyak gaptek teknologi	PC 1
		Bagaimana dampaknya terhadap operasional kapal?	Jika <i>sign on</i> melebihi dari 11 bulan maka kami pelaut akan dipulangkan	PC 2
		Apa saran untuk perbaikan?	Hanya saja terlalu banyak <i>barcode</i> yang harus disijil	PC 3



Identitas *Crew* Kapal

Nama		: Tatatul		
Jabatan		: Bosun		
Nama Kapal		: Odette Excellent		
Nama Perusahaan		: South Marine Ship Management PTE LTD		
Tanggal		: 8 Juli 2025		
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	Cepat tapi belum masuk online	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	buku pelaut asli, surat pengantar, <i>agreement</i> , dan ijazah	SO 2
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	5 jam	SO 3
2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	Ijazah, surat dari Perusahaan, Tanggal <i>off</i> , keterangan turun, ttd nakhoda, sama stampel kapal.	SO 1
		Apakah ada kendala yang sering muncul?	Kalo dicek <i>online</i> sijil tidak masuk	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	Rajin sijil setiap 11 bulan sekali. Jika mau sijil online hanya bisa dilakukan di Indonesia	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan ini	Petugasnya baik dan penjelasan dari petugas mudah dipahami	PC 1

		Bagaimana dampaknya terhadap operasional kapal?	Sejauh ini aman tidak dicek online dan rajin sijil agar tidak dikomplain MPA dan kantor	PC 2
		Apa saran untuk perbaikan?	harusnya dibuat online seperti perpanjangan agar bisa masuk secara online	PC 3



Identitas Agent Kapal				
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	<i>Very good and staff is also friendly</i>	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	<i>Seaman book, cover letter from the company, agreement, certificate</i>	SO 2

			<i>according to seaman position</i>	
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	<i>6 hours</i>	SO 3
2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	<i>I have made the ship's stamp and master signature as well as the off date and the usual information before submitting the process</i>	SO 1
		Apakah ada kendala yang sering muncul?	<i>In my perspective as a Singapore agent, it takes too long to wait, because there are too few staff. There are only 3 staff, 1 in the service section and 2 in the process section. So it wastes too much time.</i>	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	<i>Have to wait until the our queue number is called</i>	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan ini	<i>The officer was very kind, tried to speak a foreign language to ask about the completeness of the documents and a short interview about sign on and sign off and could be understood by</i>	PC 1

		<i>us who can't speak Indonesian.</i>	
	Bagaimana dampaknya terhadap operasional kapal?	<i>Very influential with MPA. Because MPA will immediately reprimand seaman who have not signed on the latest. And it will also have an impact on ships such as ships not being allowed to sail</i>	PC 2
	Apa saran untuk perbaikan?	<i>In my opinion, it would be better to increase the staff to speed up the service process and make this book as safe as possible</i>	PC 3



Identitas Agent Kapal	
Nama	: Katherine
Jabatan	: Agent kapal
Nama Kapal	: TB. Vision
Nama Perusahaan	: Eng Lee Shipping Co., PTE LTD

Tanggal		: 8 Juli 2025		
No	Aspek yang diteliti	Pertanyaan	Jawaban	Kode data
1	Proses <i>Sign on</i>	Bagaimana proses <i>sign on</i> di Atase Perhubungan	<i>Everthing is good</i>	SO 1
		Dokumen apa saja yang harus disiapkan?	<i>Agreement 3 copies, 1 for the office, 1 for embassy, and 1 for crew. Original seaman book, letter from the company, and certificate for sign on.</i>	SO 2
		Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses?	<i>I think 4 hours</i>	SO 3
2	Proses <i>Sign off</i>	Bagaimana tahapan <i>sign off</i> dilakukan?	<i>Cover letter from the office, seaman certificate, date of embarkation, ship's stamp and master signature.</i>	SO 1
		Apakah ada kendala yang sering muncul?	<i>There are no obstacles, is all good</i>	SO 2
		Bagaimana penyelesaian masalah selama proses?	<i>No problems so far</i>	SO 3
3	Persepsi <i>Crew</i>	Bagaimana penilaian Ibu terhadap pelayanan ini	<i>The staff and attaches are very kind and friendly. The matter is also fast</i>	PC 1

		Bagaimana dampaknya terhadap operasional kapal?	<i>when MPA checks the seaman book of each ship's crew, and if there is a crew who does not sign on, MPA will dismiss the seaman immediately and must be sent home immediately. It is important to sign on according to the MLC. The seaman book must be endorsed every 11 months. This can hinder ship operations and have a negative impact on the crew, the crew can lose their jobs.</i>	PC 2
		Apa saran untuk perbaikan?	<i>Everthing is good, what I want is for the seaman book to be endorsed every 11 monts.</i>	PC 3

**Lampiran 6.** Dokumentasi Pelayanan dan Proses *Sign on* dan *Sign off*





