BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan secara mendalam bagaimana proses penerbitan Surat Laut dilaksanakan di KSOP Utama Tanjung Priok**.** Metode ini dianggap paling sesuai karena penelitian tidak hanya menitikberatkan pada angka atau data statistik, melainkan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, baik dari segi proses, interaksi, maupun makna yang terkandung di balik setiap tahapan pelayanan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika kerja dan mekanisme pelayanan secara langsung, termasuk tahapan administrasi, peran dan tanggung jawab masing-masing pihak, serta hambatan yang sering muncul dalam proses penerbitan Surat Laut. Dengan metode ini, peneliti juga dapat menelusuri bagaimana kebijakan internal KSOP diterapkan, serta sejauh mana prinsip efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik diwujudkan dalam praktik sehari-hari (Widyanto, 2023).

Selain itu, pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali informasi yang lebih luas dan kontekstual, baik melalui wawancara mendalam dengan pegawai KSOP maupun melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menemukan pola, hubungan, dan pemahaman baru yang dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, penerbitan Surat Laut tidak hanya dipandang sebagai kegiatan administratif semata, tetapi

juga sebagai perwujudan fungsi negara dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhada kapal berbendera Indonesia**.** Oleh karena itu, penelitian ini juga berupaya untuk mengaitkan antara teori pelayanan publik, hukum maritim, dan praktik birokrasi di lingkungan KSOP**.**

Lebih lanjut, metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan fokus penelitian berdasarkan temuan lapangan, sehingga hasilnya lebih relevan dan sesuai dengan kondisi aktual. Ketika peneliti menemukan adanya permasalahan baru seperti keterlambatan pelayanan, gangguan sistem digital, atau kurangnya koordinasi antarbagian peneliti dapat memperdalam analisis terhadap faktor penyebab dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian, penggunaan metode deskriptif kualitatif ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh, realistis, dan mendalam mengenai bagaimana KSOP melaksanakan prosedur penerbitan Surat Laut, apa saja kendala yang dihadapi, dan bagaimana upaya perbaikan yang dilakukan. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu administrasi maritim, tetapi juga dapat menjadi masukan praktis bagi KSOP dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di sektor pelayaran nasional.

B. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini lebih terarah dan mudah dipahami, maka beberapa istilah penting yang menjadi fokus penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur Penerbitan Surat Laut

   Yang dimaksud dengan prosedur penerbitan Surat Laut adalah serangkaian tahapan administratif dan teknis yang dilaksanakan oleh

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), mulai dari pengajuan permohonan oleh pemilik kapal,pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, pemeriksaan fisik kapal, pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), hingga diterbitkannya dokumen Surat Laut sebagai tanda kebangsaan kapal niaga Indonesia. Prosedur ini mencerminkan bagaimana sistem pelayanan publik di bidang pelayaran dijalankan secara profesional, dengan memperhatikan asas transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Dalam konteks penelitian ini, prosedur penerbitan Surat Laut tidak hanya dilihat sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin legalitas kapal berbendera Indonesia agar dapat beroperasi sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Kendala dalam Penerbitan Surat Laut

   Kendala yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berbagai hambatan, kesulitan, atau permasalahan yang muncul selama proses penerbitan Surat Laut berlangsung. Kendala dapat bersumber dari faktor internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), kurangnya koordinasi antarbagian, sistem pelayanan yang masih manual, serta kurang optimalnya penggunaan teknologi digital.

   Selain itu, terdapat pula kendala dari faktor eksternal, seperti dokumen pemohon yang tidak lengkap, kurangnya pemahaman pengguna jasa terhadap prosedur administrasi pelayaran, atau adanya gangguan jaringan sistem online seperti Inaportnet. Kendala-kendala ini dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan, menurunnya tingkat kepuasan masyarakat, serta tidak efisiennya waktu dan biaya dalam proses penerbitan dokumen.

   Dengan memahami berbagai kendala tersebut, penelitian ini diharapkan

dapat memberikan gambaran nyata mengenai permasalahan yang sering dihadapi KSOP dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Upaya Penanganan Kendala

   Upaya penanganan kendala adalah tindakan atau langkah strategis yang dilakukan oleh KSOP untuk meminimalkan hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya ini mencakup peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan bimbingan teknis, penguatan koordinasi antarbagian, serta penerapan sistem digitalisasi pelayanan yang lebih efisien seperti penggunaan aplikasi Inaportnet dan e-Dokumen.

   Selain itu, KSOP juga melakukan evaluasi rutin terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan lapangan dan perkembangan teknologi. Peningkatan fasilitas kerja, penyediaan sarana pendukung, serta komunikasi yang baik antara pegawai dan pengguna jasa juga menjadi bagian penting dalam upaya penanganan ini.

   Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan penerbitan Surat Laut dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan transparan, serta mencerminkan komitmen KSOP dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di sektor pelayaran.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh landasan teori dan data yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik dan prosedur pengumpulan data
   a. Metode *Field Research*, yaitu :

Mengumpulkan data langsung pada lokasi penelitian ataupun objek penelitian.

b. Metode Pustaka *Library Research* yaitu :

Mengumpulkan data dari bahan bacaan, untuk menjadikan landasan teori dalam pembahasan proposal.

c. Metode *Internet Searching*, yaitu :

Mengumpulkan data dengan cara mencari sumber dari internet dengan sistem searching yang berkaitan dengan pembahasan proposal.

2. Instrumen Penelitian:

a. Metode Penelitian Lapangan

Dalam metode ini penulis akan melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung mengamati dan pengamatan secara langsung mengamati dan meneliti objeknya.Data dan informasi yang dikumpulkan melalui:

1. Metode observasi

Pengumpulan data dan informasi dengan menggunakan teknik observasi artinya secara langsung mengamati dan meneliti objeknya.observasi dilakukan pada saat menjalani praktek darat.

2. Metode Wawancara

Teknik wawancara merupakan alat pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.Didalam pembuatan proposal ini penulis akan menggunakan teknik wawancara secara terbuka, yaitu berkonsultasi dengan pihak pelabuhan selama melakukan praktek darat.

3. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara dengan data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen resmi maupun literatur terkait.

b. Metode Penelitian pustaka

Penulis memeperoleh data dan informasi yang akan didapatkan dengan membaca dan mempelajari buku-buku dan tulis-tulisan mengenai data yang sangat penting dalam menujang strategi rancangan pelayaraan.

D. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif.Langkah-langkah analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data

   Menyortir dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti tahapan prosedur penerbitan Surat Laut, kendala, serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh KSOP.

2. Penyajian Data

   Data yang sudah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian naratif agar lebih mudah dipahami dan dianalisis, sehingga dapat menggambarkan kondisi di lapangan secara menyeluruh.

3. Penarikan Kesimpulan

   Setelah seluruh data disajikan dan dianalisis, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil temuan di lapangan dengan membandingkannya pada teori dan peraturan yang berlaku (Aditya, 2025; Auriantika, 2019).