



POLICY BRIEF

**PARTISIPASI STAKEHOLDER DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PELABUHAN
PENYEBERANGAN TANJUNG API-API PALEMBANG**

PROPOSED BY :

Kelompok 2.1

PKN II Angkatan XXXVII Tahun 2024

Pengampu : DR. HENDRIYANTO, H.T., M.Si

LATAR BELAKANG



Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu daerah strategis di Indonesia, dengan potensi sumber daya alam dan manusia yang besar. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan publik di provinsi ini masih menghadapi berbagai tantangan, yang menghambat daya saing global daerah. Beberapa isu utama yang sering menjadi perhatian meliputi kualitas infrastruktur, keterbatasan akses pemanfaatan teknologi dan inovasi, serta layanan publik yang masih belum optimal.

Salah satu permasalahan mendasar adalah kurangnya partisipasi aktif dari stakeholder dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Partisipasi stakeholder yang rendah ini memperlambat inovasi, menghambat transparansi, serta mengurangi efektivitas layanan publik. Akibatnya, daya saing daerah, baik di tingkat nasional maupun global, masih tertinggal dibandingkan dengan provinsi lain di Indonesia yang lebih maju dalam kolaborasi antar sektor.

Kondisi lainnya yang menjadi tantangan dalam terhambatnya daya saing global di Sumatera Selatan adalah belum terlaksananya akselerasi transformasi digital dalam layanan publik. Tujuan utama akselerasi transformasi digital adalah untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan inovasi melalui penggunaan teknologi digital. Akselerasi ini penting untuk mempercepat transformasi ekonomi dan meningkatkan daya saing di era globalisasi, di mana teknologi digital memegang peran sentral dalam pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi serta pemerintah.

Policy Brief ini berfokus pada tujuan untuk memenuhi kebutuhan entitas dalam hal ini layanan publik kepada masyarakat dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif dan strategis bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api. Policy brief ini akan mengulas isu kebijakan, pertanyaan kebijakan, menelaah kebijakan dan merumuskan alternatif kebijakan serta rekomendasi kebijakan dan rencana tindak.



ISU KEBIJAKAN & PERTANYAAN KEBIJAKAN

Meskipun ada banyak kebijakan yang telah disusun dalam bentuk aturan-aturan yang dirancang sedemikian rupa seperti Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur terkait layanan publik, namun kondisi eksisting yang terjadi masih banyak isu terkait layanan publik dari faktor transparansi dan akuntabilitas, kesenjangan akses dan keadilan, kapasitas sumber daya manusia, kolaborasi multi sektor, pemanfaatan teknologi dan inovasi, serta peraturan dan kebijakan yang kompleks ada beberapa isu penting yang menjadi sorotan pada policy brief ini, yaitu:

1. isu batubara diganti menjadi energi terbarukan
2. Tambang rakyat
3. pelabuhan penyeberangan Palembang ke Bangka Belitung
4. memandang masyarakat sebagai aset
5. Pelayanan KTP belum maksimal

Apabila diulik satu persatu, isu pertama yaitu transisi dari batu bara ke energi terbarukan adalah proses yang kompleks dan multidimensi, yang memerlukan kebijakan komprehensif untuk memastikan keberlanjutan lingkungan, kesejahteraan sosial dan ketahanan energi, sedangkan entitas yang berwenang dalam menyusun kebijakannya adalah kewenangan pusat. selanjutnya isu tambang rakyat dimana ada banyak isu utama meliputi aspek legalitas dan regulasi yang lemah, menyebabkan kerusakan lingkungan, keselamatan dan kesehatan pekerja, dampak sosial dan ekonomi, keberlanjutan dan pengelolaan sumber daya, dan pengawasan pemerintah yang lemah akan tetapi untuk kewenangan ada pada kab/kota.

Isu ketiga yaitu pelabuhan penyeberangan Palembang ke Bangka Belitung dimana ada banyak kelemahan dalam sistemnya salah satunya masih dengan sistem konvensional belum digital yang mengakibatkan resiko human eror bahkan kurangnya integritas dari petugas yang menyebabkan lemahnya pengawasan dan mengakibatkan PAD tidak optimal dimana semua kelemahan tersebut diakibatkan kurangnya partisipasi stakeholder dalam meningkatkan mutu pelayanan pada pelabuhan penyeberangan Tanjung Api-Api.

Kemudian isu yang keempat memandang masyarakat sebagai aset dimana ada upaya serius untuk meningkatkan akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya, dan terakhir isu pelayanan KTP belum maksimal sehingga sulit menjangkau masyarakat di desa terpencil dan pelosok yang meliputi akses geografis, sumber daya dan teknologi terbatas, kurangnya sosialisasi, program jemput bola yang terbatas, dan birokrasi yang lambat.



PERTANYAAN KEBIJAKAN

Bagaimana strategi yang paling efektif untuk meningkatkan partisipasi stakeholder dalam penyelenggaraan layanan publik?



TELAAH KRITIS ATAS KEBIJAKAN

Berikut adalah beberapa isu utama terkait dengan pelabuhan penyeberangan yang belum digital:

1. Proses Pembayaran dan Tiket yang Manual:

Pelabuhan penyeberangan yang masih menggunakan sistem tiket manual, dapat menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak efisien serta apabila kurang pengawasan akan banyak terjadi kecurangan dan human eror. Tanpa teknologi digital, pengelolaan kapasitas kapal menjadi sulit. Hal ini dapat menyebabkan overloading atau kekurangan penumpang yang dapat merugikan operator kapal.



Ticketing yang masih manual menggunakan kertas sobek.

Isu penting yang akan dibahas pada policy brief ini adalah isu pelabuhan penyeberangan Palembang ke Bangka Belitung dengan pertimbangan wewenang pengelolaan objek tersebut ada pada Provinsi Sumatera Selatan, kemudian tingkat urgensi yang tinggi mengingat dampak yang besar terhadap PAD yang mempengaruhi APBD Provinsi Sumatera Selatan, selain itu jika dibandingkan dengan pelabuhan yang sudah maju menggunakan digital dan online seperti pelabuhan bakauheni sangat jauh berbeda dan jauh tertinggal.

Pelabuhan penyeberangan Palembang ke Bangka Belitung memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas barang dan orang antar daerah. Namun, pelabuhan ini masih menghadapi berbagai isu tidak hanya keterbatasan dalam penerapan teknologi digital akan tetapi isu keamanan, lingkungan, birokrasi, SDM dan Ekonomi sehingga dapat disimpulkan lemahnya partisipasi stakeholder dalam meningkatkan mutu pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api

Modernisasi sistem pembayaran di Pelabuhan Tanjung Api-Api sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi potensi kebocoran pendapatan, dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Dengan implementasi teknologi yang tepat dan pelatihan yang memadai, diharapkan pelabuhan dapat beroperasi secara lebih optimal dan transparan.

2. Kurangnya Informasi Real-time:

Informasi terkait jadwal keberangkatan, kedatangan, dan status kapal sering kali tidak tersedia secara real-time.

Hal ini menyulitkan penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka dan dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Sedangkan untuk penyeberangan Bangka Belitung ke Tanjung Api-Api sudah bisa memesan online menggunakan ferizy.

TELAAH KRITIS ATAS KEBIJAKAN

3. Keamanan dan Keandalan Data:

Sistem manual lebih rentan terhadap kesalahan manusia, kehilangan data, dan penyalahgunaan informasi. Penggunaan sistem digital yang aman dan terintegrasi dapat meningkatkan keamanan data penumpang dan barang.



Fasilitas pendukung IT (komputer dll) yang belum memadai.

4. Tingkat kesadaran yang rendah dan Kurangnya koordinasi antara pihak terkait:

Edukasi dan sosialisasi yang kurang tentang pentingnya peran dan dampak partisipasi stakeholder ditambah komunikasi yang tidak efektif antara pemerintah, pengelola pelabuhan, operator transportasi dan stakeholder lainnya dapat menghambat kolaborasi dalam perbaikan pelayanan. koordinasi yang lemah sering kali mengakibatkan kebijakan yang tidak sinkron dan implementasi yang kurang efektif

5. Minimnya Aksesibilitas dan Kenyamanan:

Pelayanan di pelabuhan yang masih manual sering kali mengabaikan kenyamanan penumpang. Sistem digital dapat meningkatkan pengalaman penumpang melalui informasi yang jelas dan akses mudah ke layanan.



6. Dampak Lingkungan:

Proses manual yang tidak efisien sering kali mengakibatkan penumpukan kendaraan di pelabuhan, yang dapat berdampak pada pencemaran udara dan kebisingan. Digitalisasi dapat membantu dalam manajemen arus kendaraan, mengurangi kemacetan, dan dampak lingkungan.

ALTERNATIF (SOLUSI) KEBIJAKAN DAN LANGKAH STRATEGIS

Alternatif (solusi) Kebijakan dalam policy brief penyeberangan Pelabuhan Tanjung Api-Api Palembang, yaitu :

- Implementasi payment system Digital
 - Mengembangkan aplikasi berbasis web dan mobile untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran.
 - Integrasi sistem dengan database pelabuhan untuk real-time monitoring.
- Penerapan QR Code dan E-Ticketing
 - Menerapkan sistem QR code untuk pembayaran dan e-ticketing untuk meminimalisir interaksi fisik dan mempercepat proses.
- Pelatihan Sumber Daya Manusia
 - Melakukan pelatihan bagi petugas pelabuhan untuk meningkatkan kompetensi dalam penggunaan teknologi baru.
- Sosialisasi dan Edukasi Pengguna
 - Melakukan kampanye informasi kepada pengguna jasa tentang sistem baru untuk memastikan mereka memahami dan menerima perubahan.
- Audit dan Pengawasan Berkala
 - Mengadakan audit dan evaluasi sistem secara berkala untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas.
- Kerjasama dengan Penyedia Teknologi
 - Menjalin kerjasama dengan perusahaan teknologi untuk pengembangan sistem yang lebih baik dan efisien.

Dalam merumuskan kebijakan mengenai payment system penyeberangan di Pelabuhan Tanjung Api-Api yang masih bersifat manual, langkah strategis arahan kebijakan yang dapat diambil:

1. Evaluasi Proses Manual Saat Ini
 - Analisis Prosedur: Tinjau dan identifikasi setiap langkah dalam proses pembayaran penyeberangan pelabuhan. Temukan titik-titik yang rentan terhadap kesalahan atau penyelewengan.
 - Pengumpulan Data: Kumpulkan data mengenai jumlah pengguna, tarif yang diterapkan, dan total penerimaan yang diterima.
2. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas
 - Sistem Pelaporan yang jelas untuk memantau penerimaan dan penggunaan retribusi dan Sosialisasi.
3. Implementasi Teknologi
 - Sistem Digital: Pertimbangkan untuk mengembangkan payment system berbasis digital untuk meminimalisir praktik manual. Hal ini dapat mencakup penggunaan aplikasi mobile atau kios pembayaran.
 - Pelatihan SDM: Berikan pelatihan kepada petugas mengenai penggunaan teknologi baru dan cara menjaga integritas sistem.
4. Peningkatan Layanan Pelanggan
 - Pengaduan dan Umpan Balik: Siapkan saluran untuk menerima pengaduan dan umpan balik dari pengguna.
 - Peningkatan Fasilitas: Perbaiki fasilitas fisik di pelabuhan untuk mendukung proses pembayaran dan memberikan kenyamanan bagi pengguna.
5. Monitoring dan Evaluasi
 - Tetapkan Indikator Kinerja dan Review Berkala: untuk menyesuaikan kebijakan dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan kondisi pelabuhan.
6. Keterlibatan Stakeholder
 - Kolaborasi dengan Pihak Terkait: melibatkan asosiasi pengguna jasa pelabuhan dan pemerintah daerah, dalam pengambilan keputusan

REKOMENDASI KEBIJAKAN DAN RENCANA TINDAK

Rencana tindak dalam payment system penyeberangan pelabuhan tanjung api-api Palembang, yaitu :

1. (apa yang dilakukan)

Sistem Pembayaran Digital:

- Mengimplementasikan sistem pembayaran digital untuk memudahkan transaksi, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi. Ini bisa mencakup pembayaran melalui aplikasi mobile atau QR code.



2. (Siapa yang melakukan)

Kerjasama dengan Stakeholder:

- Membangun kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah pusat, asosiasi transportasi, dan komunitas lokal untuk merumuskan kebijakan yang lebih inklusif.
- Kapal yang beroperasi di pelabuhan Tanjung Api-api akan dilayani oleh 5 (lima) perusahaan pelayaran, yaitu :
 - PT. ASDP Indonesia Ferry,
 - PT. Jembatan Nusantara,
 - PT. Jembatan Maritim,
 - PT. Dharma Lautan Utama
 - PT. Antosim Lampung Pelayaran.
- Adapun Jumlah kapal yang beroperasi sebanyak 10 unit, dengan kapasitas kapal sebesar 285 – 600 GT

3. (untuk apa dilakukan)

Dari segi nilai ekonomis transformasi Payment System & Realtime Report dalam upaya sinergitas peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Sumatera Selatan, antara lain:

a. Peningkatan Efisiensi Ekonomi

Dengan sistem Transformasi Payment System & Realtime Report secara online, biaya transaksi dapat berkurang, baik untuk pemerintah daerah maupun untuk masyarakat. Pengurangan waktu dan sumber daya yang dihabiskan untuk proses pembayaran dan pengelolaan administrasi dapat meningkatkan efisiensi ekonomi secara keseluruhan. Dengan sistem online, biaya yang terkait dengan pencetakan, pengiriman, dan pengelolaan dokumen dapat diminimalkan.

b. Optimalisasi Pendapatan

Transformasi Payment System & Realtime Report secara online mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran, yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dan PAD.

c. Stimulasi Pertumbuhan Ekonomi

Dengan meningkatkan pendapatan daerah, pemerintah daerah dapat menggunakan dana tersebut untuk investasi dalam infrastruktur dan layanan publik, yang selanjutnya dapat merangsang pertumbuhan ekonomi lokal.

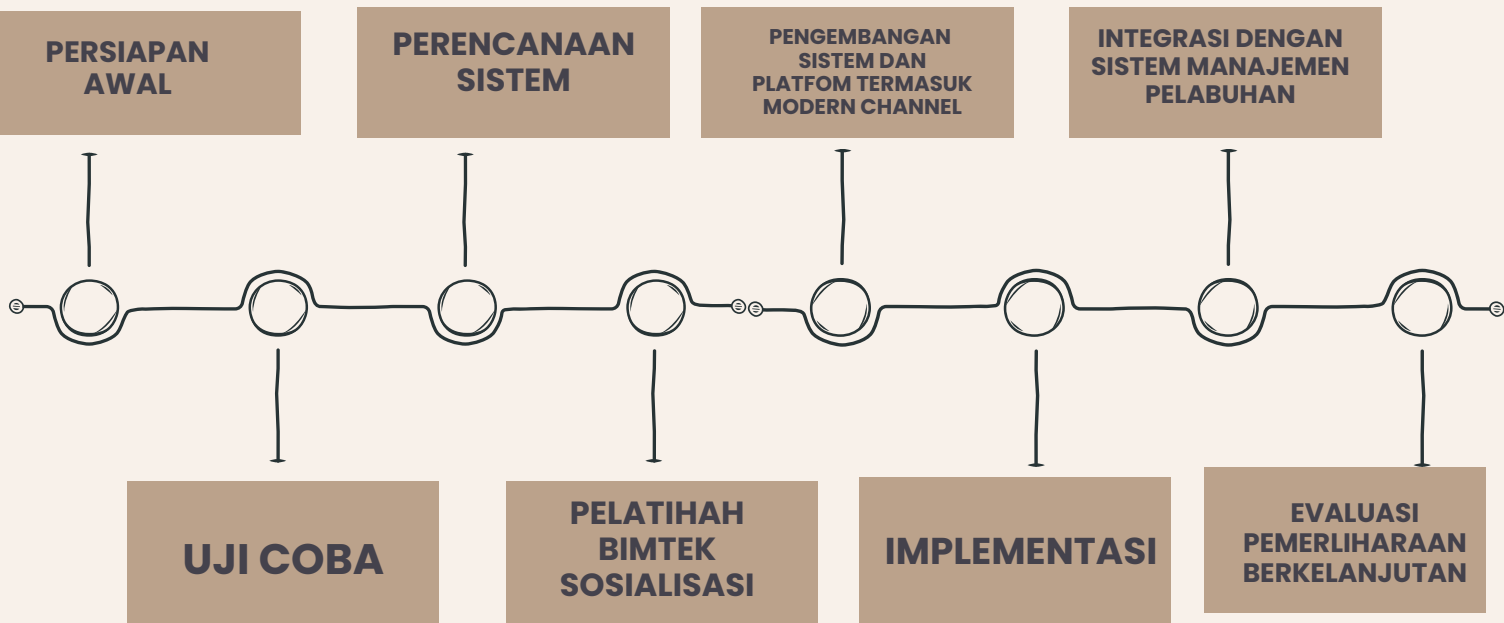
Berdasarkan isu kebijakan dan analisis kritis kebijakan tersebut diatas bahwa dapat direkomendasikan kebijakan dalam payment system penyeberangan pelabuhan tanjung api-api Palembang, yaitu :



Rencana tindaklanjut ini, sebagai implementasi pembayaran online di Pelabuhan Tanjung Api-api berjalan lancar, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kemudahan bagi pengguna jasa.

Timeline

timeline rencana tindak lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan di pelabuhan penyebarangan Tanjung Api-Api Palembang, yaitu :



REFERENSI

1. Hasil kunjungan langsung ke lapangan
2. Profil Pelabuhan Tanjung Api-api Palembang
3. Website [http://;pelabuhantanjungapiapiplg.com](http://pelabuhantanjungapiapiplg.com)
4. https://id.wikipedia.org/wiki/Pelabuhan_Tanjung_Api-api
5. Hasil rapat tim efektif PKN II bersama OPD pemungut retribusi

Our Team

Kelompok 2.1 PKN II Angkatan XXXVII Tahun 2024



H. AGUS RIZAL, AP, M.Si



DEASY ROSSALIA, STP., M.Si



H. DERGA KARENZA, Sp.MM



MERRY DARMAWATI, S. Sos., M.Si



SUHAIMI, AP., M.Si



MUHAMMAD ZAKI ASLAM, S.IP., M.Si



KURNIAWAN ABADI, SE., MM., M.Si



H. RINALDO, S.STP., M.Si



H. INDRA BANGSAWAN, SH., MM



H. HUSIN ASWADI, SE., MM



M. DODI ALFIANSYAH, ST., M.Si



SHARYONO, S.H



DAVID KENEDI, ST., MM



ALBERT MUDIANTO OMAD, ST., M.Si



HERMASYAH, SE., M.Sc



Thank You



POLICY BRIEF