



Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Akibat Kelalaian Pelayanan Ksop Dalam Perspektif Hukum Pelayaran

Pridoni*¹, Agus Riaynto², Evi Febri Sartika³

¹²³ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Riau Kepulauan

*¹pridoni@gmail.com, ²gus.ryant00@gmail.com ³evi.febri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dalam perspektif hukum pelayaran. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai bentuk kelalaian pelayanan kepelabuhanan, seperti keterlambatan penerbitan dokumen pelayaran, lemahnya pengawasan keselamatan, serta pelayanan administrasi yang belum optimal sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa dan mengurangi kepastian hukum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran diwujudkan melalui pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta peraturan pelaksana lainnya yang mengatur tugas dan kewenangan KSOP. KSOP memiliki tanggung jawab untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kepastian pelayanan melalui pengawasan kelaiklautan kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, serta penegakan hukum di bidang pelayaran. Kelalaian dalam pelaksanaan kewenangan tersebut dapat menimbulkan tanggung jawab hukum administratif, perdata, maupun pidana apabila mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme aparatur, optimalisasi pengawasan, penguatan koordinasi antarlembaga, serta penerapan prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik yang baik menjadi faktor penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif, kepastian hukum, serta penyelenggaraan pelayanan pelayaran yang aman, tertib, dan berkeadilan bagi seluruh pengguna jasa.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Kelalaian Pelayanan, Otoritas Pelabuhan (KSOP).

Abstract

This study aims to analyze the form of legal protection for service users due to the negligence of the services of the Municipal and Port Authority Office (KSOP) from the perspective of shipping law. The research is motivated by the discovery of various forms of negligence in port services, such as delays in the issuance of shipping documents, weak safety supervision, and administrative services that are not optimal so that they have the potential to cause losses for service users and reduce legal certainty. This research uses a normative legal research method with a regulatory approach and a conceptual approach. The legal materials used consist of primary, secondary, and tertiary legal materials that are analyzed qualitatively through literature studies. The results of the study show that legal protection for shipping service users is realized through the provisions in Law Number 17 of 2008 concerning Shipping, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, Law Number 30 of 2014 concerning Government Administration, and other implementing regulations that regulate the duties and authorities of KSOP. KSOP has the responsibility to ensure safety, security, and certainty of services through supervision of shipworthiness, issuance of Sailing Approval Letters, and law enforcement in the shipping sector. Negligence in the exercise of this authority can give rise to administrative, civil, and criminal legal liability if it results in losses for service users. Therefore, improving the professionalism of the apparatus, optimizing supervision, strengthening inter-agency coordination, and applying the principles of accountability and good public service are important factors in realizing effective legal protection, legal certainty, and the implementation of safe, orderly, and fair shipping services for all service users.

Keywords: Legal Protection, Service Negligence, Port Authority (KSOP).

PENDAHULUAN

Transportasi laut memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas nasional karena Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat bergantung pada sistem angkutan laut sebagai sarana mobilitas orang maupun barang. Keberhasilan penyelenggaraan transportasi laut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur pelabuhan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sebagai penyelenggara fungsi



keselamatan dan keamanan pelayaran, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh pelayanan kepelabuhanan berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran). Oleh karena itu, setiap bentuk kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan oleh KSOP berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa serta mengurangi kepastian hukum dalam penyelenggaraan transportasi laut. Dalam perspektif negara hukum, setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan atau kelalaian pemerintah yang menimbulkan kerugian (Hadjon, 1987).

Pada praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan kepelabuhanan, seperti keterlambatan penerbitan dokumen kapal, kurang optimalnya pengawasan keselamatan pelayaran, maupun lambatnya pelayanan administrasi yang berdampak pada aktivitas pengguna jasa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di sektor pelayaran masih memerlukan perbaikan agar mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang optimal kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayaran harus mengutamakan keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kepastian hukum bagi seluruh pengguna jasa (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran). Oleh karena itu, kajian mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP menjadi penting untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pemerintah serta mekanisme penyelesaian yang dapat ditempuh oleh masyarakat yang dirugikan (Hadjon, 1987).

Pelayanan yang diselenggarakan oleh KSOP pada dasarnya merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, profesionalitas, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Asas-asas tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga setiap penyelenggara pelayanan wajib mengutamakan pemenuhan hak pengguna jasa tanpa adanya diskriminasi maupun penyalahgunaan kewenangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan kepelabuhanan, kelalaian dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti keterlambatan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), kurang optimalnya pemeriksaan kelaiklautan kapal, maupun lambatnya penyelesaian administrasi kepelabuhanan yang mengakibatkan terganggunya aktivitas pelayaran. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada kerugian ekonomi bagi pengguna jasa, tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah di sektor transportasi laut (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran).

Secara yuridis, setiap tindakan atau kelalaian pejabat pemerintahan yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan prinsip perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk menjamin terpenuhinya hak warga negara melalui mekanisme pencegahan maupun penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran hak oleh penyelenggara negara (Hadjon, 1987). Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP, termasuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum penyelenggara pelayanan serta efektivitas pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem pelayanan publik di bidang pelayaran yang berorientasi pada kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak-hak pengguna jasa (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran).

Penyelenggaraan pelayanan oleh KSOP sebagai bagian dari administrasi pemerintahan harus berpedoman pada Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas kepastian hukum, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, dan pelayanan yang baik. Penerapan asas-asas tersebut menjadi dasar bagi setiap pejabat pemerintahan dalam menjalankan kewenangannya agar setiap keputusan maupun tindakan administrasi tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Dengan demikian, apabila kelalaian pelayanan terjadi akibat tidak dipatuhinya AUPB, maka tindakan tersebut tidak hanya mencerminkan buruknya kualitas pelayanan publik, tetapi juga dapat menimbulkan konsekuensi hukum administratif bagi penyelenggara pelayanan (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan).

Selain menjadi bagian dari pelayanan publik, pelayanan kepelabuhanan juga harus memperhatikan prinsip perlindungan terhadap pengguna jasa sebagai pihak yang menerima manfaat atas layanan yang diberikan. Pengguna jasa berhak memperoleh pelayanan yang aman, jelas, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga setiap kelalaian yang mengakibatkan kerugian tidak dapat dipandang semata-mata sebagai kesalahan administratif, tetapi juga sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan secara profesional serta bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan tugasnya (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Penyelenggaraan pelayanan kepelabuhanan pada dasarnya tidak hanya ditujukan untuk mendukung kelancaran arus kapal dan barang, tetapi juga untuk menjamin terpenuhinya standar keselamatan, keamanan, dan kepastian pelayanan bagi setiap pengguna jasa. Dalam kerangka tersebut, KSOP memiliki fungsi strategis dalam melakukan pengawasan terhadap operasional pelabuhan, kelaiklautan kapal, penerbitan persetujuan berlayar, serta koordinasi dengan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan penyelenggaraan pelayaran yang tertib dan efisien. Oleh karena itu, setiap bentuk kelalaian dalam pelaksanaan fungsi tersebut berpotensi menghambat aktivitas pelayaran dan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, sehingga penyelenggaraan pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah

ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran).

Di samping mekanisme pertanggungjawaban berdasarkan hukum pelayaran dan hukum administrasi negara, penyelenggaraan pelayanan oleh KSOP juga tidak terlepas dari pengawasan terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Maladministrasi dapat berupa penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, pengabaian kewajiban hukum, maupun tindakan lain yang mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya. Apabila kelalaian pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, maka masyarakat memiliki hak untuk mengajukan pengaduan melalui mekanisme yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Keberadaan mekanisme tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum yang bertujuan mendorong terciptanya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel (Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran).

Dalam menjalankan kewenangannya, KSOP tidak hanya berperan sebagai regulator di lingkungan pelabuhan, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan yang berkewajiban memberikan pelayanan administrasi dan operasional secara efektif, efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan fungsi tersebut mencakup pengawasan keselamatan pelayaran, pengendalian lalu lintas kapal, penerbitan dokumen kepelabuhanan, hingga koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayaran. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSOP menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di bidang pelayaran. Apabila pelaksanaan tugas tersebut dilakukan secara tidak profesional atau terdapat kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa, maka hal tersebut dapat menjadi dasar untuk menilai ada atau tidaknya tanggung jawab hukum penyelenggara pelayanan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan).

Berdasarkan berbagai ketentuan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayaran, pelayanan publik, administrasi pemerintahan, serta mekanisme pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, dapat dipahami bahwa KSOP memiliki tanggung jawab yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga yuridis dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa. Kewajiban tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang mengedepankan profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, kepastian hukum, serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna jasa. Meskipun secara normatif telah tersedia berbagai instrumen hukum yang mengatur tugas, kewenangan, dan tanggung jawab KSOP, dalam praktiknya masih terdapat potensi terjadinya kelalaian pelayanan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi yang komprehensif belum tentu diikuti dengan implementasi yang optimal di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai efektivitas pengaturan yang ada dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP, sekaligus mengidentifikasi bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat diterapkan guna mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pelayaran yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dalam penyelenggaraan pelayanan kepelabuhanan. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP dalam perspektif hukum pelayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pengguna jasa berdasarkan ketentuan hukum pelayaran dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum pelayaran serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan penyelenggara pelayanan kepelabuhanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepastian hukum, dan perlindungan hukum bagi setiap pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan kepustakaan (library research) yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang mengatur perlindungan hukum bagi pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Penelitian hukum normatif menempatkan hukum sebagai suatu sistem norma yang dikaji melalui peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, doktrin, serta literatur ilmiah yang relevan untuk memperoleh argumentasi hukum terhadap permasalahan yang diteliti. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach), dengan mengkaji Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran, serta peraturan lain yang berkaitan dengan kewenangan dan tanggung jawab KSOP. Selain itu digunakan pendekatan konseptual (conceptual approach) untuk mengkaji konsep perlindungan hukum, tanggung jawab hukum, pelayanan publik, dan hukum pelayaran berdasarkan doktrin para ahli (Sukmawan & Damayanti, 2025).

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian; bahan hukum sekunder, berupa buku-buku hukum, artikel ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas hukum pelayaran, pelayanan publik, serta perlindungan hukum; dan bahan hukum tersier, berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber referensi lain yang mendukung analisis penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menginventarisasi, mengidentifikasi, dan mengklasifikasikan berbagai bahan hukum sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif menggunakan metode analisis deskriptif-preskriptif melalui penafsiran hukum secara sistematis untuk memperoleh argumentasi hukum mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP dalam perspektif hukum pelayaran (Sumarna & Kadriah, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Akibat Kelalaian Pelayanan KSOP dalam Perspektif Hukum Pelayaran

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelabuhan pada dasarnya merupakan konsekuensi dari kewajiban negara dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kepelabuhanan yang aman, tertib, dan berkeadilan. Dalam perspektif hukum pelayaran, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) tidak hanya menjalankan fungsi administratif sebagai pemberi izin atau pengawas kegiatan kepelabuhanan, tetapi juga bertindak sebagai representasi pemerintah yang memiliki kewenangan mengatur, mengawasi, serta memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan pelabuhan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian hak pengusaha pelabuhan melalui mekanisme konsesi harus dilakukan berdasarkan perjanjian yang sah dan memenuhi ketentuan hukum, termasuk pengaturan mengenai hak dan kewajiban para pihak, standar pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, serta sanksi apabila terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, apabila terjadi kelalaian KSOP dalam menjalankan fungsi pengawasan maupun pelayanan sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, maka tindakan tersebut dapat dipandang sebagai bentuk penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang tidak memenuhi prinsip kepastian hukum dan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa pelabuhan. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya berorientasi pada pemulihan kerugian yang dialami pengguna jasa, tetapi juga pada penegakan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik agar penyelenggaraan kepelabuhanan tetap menjamin keselamatan, kepastian hukum, dan kualitas pelayanan sesuai ketentuan hukum pelayaran (Samosir, 2020).

Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, KSOP memiliki kedudukan strategis sebagai penyelenggara fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran sekaligus pengawas terhadap seluruh aktivitas kepelabuhanan. Kewenangan tersebut mencakup pemberian persetujuan operasional, pengawasan terhadap kelaiklautan kapal, pemeriksaan kecelakaan kapal, hingga pengendalian terhadap penyelenggaraan jasa kepelabuhanan. Oleh karena itu, setiap bentuk kelalaian dalam pelaksanaan fungsi pengawasan maupun pelayanan administrasi berpotensi mengganggu kepastian hukum dan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa pelabuhan. Kelalaian tersebut tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga dapat mengurangi jaminan keselamatan pelayaran yang menjadi tujuan utama penyelenggaraan hukum pelayaran di Indonesia. Dengan demikian, tanggung jawab KSOP harus dipahami sebagai bentuk tanggung jawab hukum administrasi yang melekat pada penyelenggara pelayanan publik, sehingga setiap tindakan atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian wajib dipertanggungjawabkan sesuai dengan prinsip akuntabilitas, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap kepentingan pengguna jasa (Pujiati, 2016).

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelabuhan juga berkaitan erat dengan efektivitas pengawasan yang dilaksanakan oleh KSOP dalam menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan kepelabuhanan. Pengawasan tersebut tidak hanya ditujukan untuk memastikan kelancaran operasional pelabuhan, tetapi juga untuk menjamin bahwa setiap pengguna jasa memperoleh pelayanan yang memenuhi standar keselamatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam praktiknya, lemahnya pengendalian akses, kurangnya ketelitian petugas dalam melakukan verifikasi identitas, serta belum optimalnya pengaturan arus pengguna jasa dapat mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian data manifest maupun masuknya pihak yang tidak berwenang ke area pelayanan. Kondisi demikian menunjukkan bahwa efektivitas fungsi pengawasan menjadi faktor penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa, karena setiap kelemahan dalam pelaksanaan pengawasan berpotensi mengurangi jaminan keselamatan, keamanan, dan kepastian pelayanan yang seharusnya diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepelabuhanan (Vania et al., 2026).

Kelancaran pelayanan kepelabuhanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antara KSOP, perusahaan keagenan, badan usaha pelabuhan, karantina, serta instansi terkait lainnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan keagenan berfungsi sebagai penghubung utama dalam pengurusan clearance in dan clearance out kapal, sedangkan KSOP melalui kewenangan syahbandar memiliki peran sentral dalam pemberian persetujuan berlayar, pengawasan keselamatan, serta memastikan seluruh persyaratan administratif dan teknis telah dipenuhi. Apabila koordinasi tersebut tidak berjalan secara optimal, maka proses pelayanan menjadi terhambat sehingga berdampak pada keterlambatan operasional kapal, meningkatnya biaya logistik, serta menurunnya kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa pelabuhan. Dalam perspektif hukum pelayaran, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik di pelabuhan tidak hanya menimbulkan kerugian ekonomi, tetapi juga berpotensi

mengurangi kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pengguna jasa yang berhak memperoleh pelayanan yang cepat, aman, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan (Putri et al., 2025).

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran pada hakikatnya tidak hanya diwujudkan melalui keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui pemenuhan hak-hak konsumen dalam praktik pelayanan transportasi laut. Penelitian mengenai pengguna jasa KM Jelatik Ekspres menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai bentuk pelayanan yang belum memenuhi hak konsumen, antara lain keterlambatan keberangkatan kapal, fasilitas yang kurang memadai, serta pelayanan yang belum memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan transportasi, termasuk instansi pemerintah yang memiliki fungsi pengawasan seperti KSOP, harus memastikan seluruh penyedia jasa pelayaran memenuhi standar pelayanan sesuai ketentuan hukum. Apabila pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara optimal, maka potensi terjadinya kerugian yang dialami pengguna jasa dapat diminimalkan sehingga prinsip perlindungan hukum, kepastian hukum, dan keselamatan pelayaran dapat diwujudkan secara efektif. Sebaliknya, lemahnya pengawasan dan kelalaian dalam menjalankan fungsi pelayanan publik akan mengurangi kualitas perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi laut (Rapidawati, 2021).

Dalam perspektif hukum pelayaran, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa juga bergantung pada efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan yang menjadi kewenangan Syahbandar atau Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Fungsi tersebut tidak hanya terbatas pada penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, tetapi juga mencakup pengawasan terhadap kelaiklautan kapal, pemeriksaan manajemen keselamatan, pengawasan kegiatan embarkasi dan debarkasi penumpang, pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat barang berbahaya, penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta koordinasi dengan instansi pemerintah lainnya di pelabuhan. Luasnya lingkup kewenangan tersebut menunjukkan bahwa setiap bentuk kelalaian dalam pelaksanaan fungsi pengawasan berpotensi mengakibatkan terlanggarnya hak pengguna jasa atas keselamatan, keamanan, dan kepastian pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas KSOP harus dilaksanakan secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan standar keselamatan pelayaran agar mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif kepada masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi laut (Bahri, 2023).

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran juga diwujudkan melalui kewajiban KSOP untuk melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap kelaiklautan kapal sebelum menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Penerbitan SPB tidak hanya didasarkan pada kelengkapan administrasi, tetapi juga harus didukung oleh hasil pemeriksaan terhadap aspek keselamatan kapal, pencegahan pencemaran, pengawasan, kesehatan penumpang, manajemen keselamatan, serta manajemen keamanan kapal. Apabila dalam proses pemeriksaan ditemukan bahwa kapal tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan atau terdapat kekurangan yang dapat membahayakan keselamatan pelayaran, Syahbandar berwenang menolak penerbitan SPB dan memerintahkan pemilik atau operator kapal untuk melengkapi persyaratan yang belum dipenuhi. Kewenangan tersebut menunjukkan bahwa tindakan preventif yang dilakukan KSOP merupakan bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa, karena bertujuan mencegah beroperasinya kapal yang berpotensi membahayakan keselamatan penumpang maupun barang selama pelayaran (Barus et al., 2017).

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran tidak hanya diwujudkan melalui mekanisme pengawasan oleh KSOP, tetapi juga melalui penerapan sanksi hukum terhadap setiap pelanggaran di bidang pelayaran. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menempatkan ketentuan pidana sebagai instrumen untuk menjamin kepatuhan terhadap norma-norma administrasi di bidang pelayaran, sehingga setiap penyelenggara kegiatan pelayaran berkewajiban memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang telah ditetapkan. Penggunaan sanksi pidana diposisikan sebagai ultimum remedium, yaitu sarana terakhir yang digunakan apabila mekanisme administratif tidak mampu menjamin kepatuhan terhadap ketentuan hukum. Dengan demikian, keberadaan sanksi pidana tidak hanya berfungsi memberikan efek jera kepada pelaku pelanggaran, tetapi juga menjadi instrumen perlindungan hukum bagi pengguna jasa karena mendorong seluruh penyelenggara pelayaran untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan demi terciptanya pelayaran yang aman, tertib, dan memberikan kepastian hukum (Pujiati, 2016).

Efektivitas perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran sangat dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan tugas Syahbandar sebagai pejabat yang memiliki kewenangan tertinggi dalam mengawasi keselamatan dan keamanan pelayaran. Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas kesyahbandaran belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum maksimalnya pemeriksaan fisik kapal secara menyeluruh, rendahnya intensitas sosialisasi kepada pengguna jasa, serta pengawasan yang cenderung bersifat administratif dibandingkan pemeriksaan substantif terhadap kondisi kapal. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan pelayaran apabila kapal yang belum memenuhi persyaratan kelaiklautan tetap diberikan izin beroperasi. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme aparatur KSOP, penguatan fungsi pengawasan lapangan, serta optimalisasi pemeriksaan sebelum keberangkatan kapal merupakan langkah yang penting untuk menjamin terpenuhinya hak pengguna jasa atas pelayanan pelayaran yang aman, selamat, dan memberikan kepastian hukum (Andry & Milandry, 2023).

Selain aspek pengawasan administratif, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran juga harus diwujudkan melalui penegakan hukum yang konsisten terhadap setiap bentuk pelanggaran ketentuan pelayaran. Kelalaian aparat KSOP dalam menjalankan fungsi pemeriksaan, pengawasan, maupun penerbitan dokumen pelayaran dapat menimbulkan konsekuensi hukum apabila terbukti menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa. Dalam perspektif hukum



pelayaran, kewenangan yang dimiliki Syahbandar tidak hanya bersifat preventif untuk mencegah terjadinya kecelakaan, tetapi juga represif melalui penindakan terhadap setiap pelanggaran yang mengancam keselamatan pelayaran. Dengan demikian, pelaksanaan kewenangan tersebut harus dilandasi prinsip kehati-hatian, profesionalitas, akuntabilitas, dan kepastian hukum agar hak-hak pengguna jasa memperoleh perlindungan secara optimal. Apabila fungsi pengawasan tersebut dijalankan secara efektif, maka potensi terjadinya kelalaian pelayanan yang berdampak pada kerugian penumpang maupun pemilik barang dapat diminimalkan sehingga tujuan penyelenggaraan pelayaran yang aman, tertib, dan berkeadilan dapat tercapai.

Menurut Martono, penyelenggaraan angkutan laut pada dasarnya harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keselamatan, keamanan, keteraturan, dan kepastian hukum sebagai fondasi utama dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jasa pelayaran. Dalam konteks tersebut, KSOP sebagai penyelenggara fungsi keselamatan pelayaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap kapal yang beroperasi telah memenuhi persyaratan kelaiklautan, kelengkapan dokumen, serta standar keselamatan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan secara profesional dan konsisten tidak hanya bertujuan mencegah terjadinya kecelakaan pelayaran, tetapi juga memberikan jaminan kepastian hukum bagi penumpang maupun pemilik barang atas layanan transportasi laut yang aman. Sebaliknya, apabila pengawasan tersebut dilakukan secara tidak optimal atau terdapat kelalaian dalam pelaksanaan tugas, maka tujuan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran menjadi sulit diwujudkan karena meningkatnya risiko terjadinya kerugian yang dapat menimbulkan pertanggungjawaban hukum bagi pihak yang lalai (Martono, 2011).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pelayaran merupakan konsekuensi dari tanggung jawab negara dalam menjamin terselenggaranya pelayaran yang aman, tertib, dan berkeadilan. KSOP sebagai penyelenggara fungsi keselamatan dan keamanan pelayaran memegang peranan strategis dalam mencegah terjadinya kerugian yang timbul akibat kelalaian pelayanan melalui pelaksanaan pengawasan, pemeriksaan kelaiklautan kapal, penerbitan dokumen pelayaran, serta penegakan hukum secara profesional dan akuntabel. Apabila kewenangan tersebut dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka hak-hak pengguna jasa akan memperoleh perlindungan hukum yang optimal. Sebaliknya, setiap bentuk kelalaian dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan KSOP berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum, baik secara administratif, perdata, maupun pidana, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, pengawasan yang efektif, serta penguatan akuntabilitas institusi guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan yang maksimal bagi seluruh pengguna jasa pelayaran.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa akibat kelalaian pelayanan KSOP merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin penyelenggaraan pelayaran yang aman, tertib, dan berkeadilan. KSOP memiliki kewenangan strategis dalam melakukan pengawasan keselamatan pelayaran, pemeriksaan kelaiklautan kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, serta penegakan hukum untuk menjamin terpenuhinya hak-hak pengguna jasa. Meskipun kerangka regulasi telah memberikan dasar hukum yang memadai, efektivitas perlindungan hukum masih dipengaruhi oleh kualitas pelaksanaan tugas, profesionalisme aparatur, koordinasi antarlembaga, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan fungsi pengawasan, peningkatan akuntabilitas, serta optimalisasi kualitas pelayanan KSOP agar setiap bentuk kelalaian dapat diminimalkan dan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pelayaran dapat terwujud secara efektif sesuai dengan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, H., & Milandry, A. D. (2023). Pelaksanaan tugas syahbandar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas III Pelabuhan Sungai Duku Pekanbaru. *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora)*, 2(4), 508–515.
- Bahri, S. (2023). Penegakan hukum oleh petugas Syahbandar Pelabuhan Tarakan dalam rangka keselamatan pelayaran (Tesis Magister, Fakultas Hukum, Universitas Borneo Tarakan).
- Barus, V. I. R., Prananingtyas, P., & Malikhatun, S. (2017). Tugas dan tanggung jawab syahbandar dalam kegiatan pengangkutan laut di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*, 6(1), 1–13.
- Hadjon, P. M. (1987). Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia: Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara. Bina Ilmu.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 154 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.
- Martono. (2011). Transportasi di Perairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. RajaGrafindo Persada.
- Marzuki, P. M. (2021). Penelitian hukum (Edisi Revisi). Kencana.
- Pujiati. (2016). Pertanggungjawaban pidana korporasi dalam tindak pidana pelayaran. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 4(1), 24–43.
- Putri, N. R., Nugraha, B., Asdiana, F., & Amrullah, R. A. (2025). Peranan perusahaan keagenan terhadap proses clearance



in dan out kapal LCT Adinda Diza di Terminal Jamrud Selatan Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(3), 8729–8742.

- Rapidawati, S. (2021). Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang dan Barang (Studi Kasus KM Jelatik Ekspres Tujuan Pekanbaru–Selatpanjang) (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau).
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6643.
- Samosir, J. P. (2020). Analisis perbuatan melawan hukum dalam perjanjian konsesi pelabuhan (Studi kasus: Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Utara Nomor 70/Pdt.G/2018/PN.Jkt Utr). *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 105–133.
- Sukmawan, Y. A., & Damayanti, D. (2025). Metode penelitian hukum normatif dan empiris sebagai strategi penguatan perspektif kajian ilmu hukum. *Notary Law Journal*, 4(1), 114–128.
- Sumarna, D., & Kadriah, A. (2023). Penelitian kualitatif terhadap hukum empiris. *Jurnal Serambi Hukum*, 16(2), 101–113.
- Vania, J. D., Rusman, & Zulaikah, S. (2026). Peningkatan sistem keamanan embarkasi dan debarkasi penumpang saat masa peak season di KM. Kelud. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(2), 253–267.