

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, karena pada dasarnya organisasi yang dibentuk dan kegiatan yang diselenggarakan pemerintah berorientasi pada pelayanan publik, pelayanan publik yang berkualitas merupakan fenomena kompleks. Tantangan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini merupakan salah satu isu yang mengemuka khususnya di wilayah perkotaan. Kondisi ini mengakibatkan pemerintah kota menghadapi tantangan bertambahnya jumlah penduduk yang diikuti oleh meningkatnya tuntutan pelayanan dari masyarakat.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Adapun jenis-jenis pelayanan antara lain yaitu :

1. Pelayanan Adminstratif.
2. Pelayanan Jasa.
3. Pelayanan Barang.

Penyelenggaraan transportasi termasuk ke dalam salah satu dari pelayanan jasa, karena pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa dibutuhkan oleh masyarakat. Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan oleh manusia

atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari, melalui transportasi darat, udara, dan laut.

Transportasi laut sangat berperan penting dalam dunia perdagangan Internasional maupun domestik. Transportasi laut memberikan akses untuk menghubungkan wilayah pulau, baik daerah yang sudah maju maupun yang masih terisolasi. Transportasi laut merupakan salah satu moda transportasi yang menggunakan wilayah perairan sebagai jalurnya, untuk melayani barang dan memindahkan penumpang di dalam pelabuhan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhan pada dunia usaha dan masyarakat pengguna jasa kepelabuhan, perlu dilakukan investasi sarana, prasarana yang menunjang pelayanan jasa kepelabuhan oleh Badan Usaha Pelabuhan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/ atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.

Penyelenggaraan pelabuhan mengusulkan penetapan rencana induk pelabuhan kepada Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhan disebutkan bahwa pelabuhan sebagai salah satu unsur dalam penyelenggaraan pelayaran, merupakan tempat untuk

menyelenggarakan pelayanan jasa kepelabuhan, pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi lainnya, ditata secara terpadu guna mewujudkan penyediaan jasa kepelabuhan sesuai dengan tingkat kebutuhan.

Pelabuhan laut digunakan untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/ atau angkutan penyeberangan yang terletak dilaut atau disungai. Pelabuhan yang terletak di Cirebon merupakan salah satu cabang dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo II yang berada di wilayah Cirebon, Jawa Barat. Pelabuhan Cirebon merupakan pintu gerbang perekonomian Jawa Barat dan merupakan pelabuhan alternatif bagi Pelabuhan Tanjung Priok, khususnya untuk melayani kegiatan perdagangan antar pulau.

Sejalan dengan tugas tersebut PT Pelindo II yang bergerak di bidang pelayanan umum (*public service*) dituntut untuk dapat melayani kebutuhan transportasi laut yang ada di Pelabuhan Cirebon bagi seluruh masyarakat. Dengan demikian, terwujudnya pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai persyaratan aturan yang berlaku atau pelayanan yang handal dalam kuantitas, kualitas dan kontinuitas dari PT Pelindo II dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat menuju pelayanan berkelanjutan (*sustainable*) dengan kepedulian terhadap transportasi sesuai dengan visi dan misi yang diembannya.

Lingkup pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Cirebon sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 Pelabuhan mengusahakan penyediaan kepelabuhan antara lain, kapal, barang, penumpang, dan kegiatan terkait lainnya. Pelayanan yang dimiliki oleh Pelabuhan Cirebon adalah :

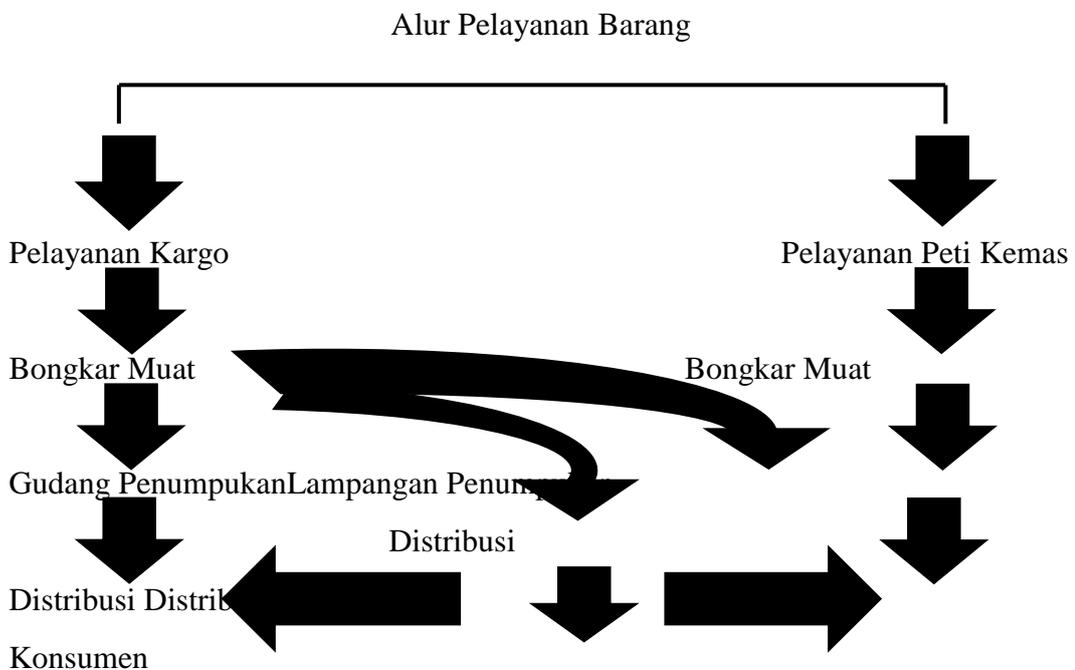
1. Pelayanan Kapal
2. Pelayanan Barang

3. Pelayanan Rupa-Rupa

Dari beberapa pelayanan yang diberikan oleh PT Pelindo II Cabang Cirebon, peneliti hanya membatasi salah satu jenis pelayanan yaitu Pelayanan Barang yang meliputi :

- Jasa bongkar muat yaitu jasa yang diberikan untuk memberikan kelancaran bongkar muat barang agar tidak terlalu lama di Pelabuhan.
- Jasa dermaga yaitu jasa yang dikenakan terhadap kepada setiap barang yang dibongkar/ dimuat dari kapal/ tongkak yang bertambat yang dibertambatan maupun yang tidak bertambah yang lokasi kegiatannya berada dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan Pelabuhan.
- Jasa penumpukan yaitu jasa yang dilakukan untuk menentukan tarif/biaya terhadap bongkar muat barang.

Adapun alur pelayanan barang yang sesuai SOP di dalam PT Pelindo II Cabang Cirebon, sebagai berikut :



Gambar 1.1

Standar Operasional Prosedur

Sesuai dengan alur pelayanan barang tersebut bahwa pelayanan barang mulai dari bongkar muat kargo dari kapal kepada pemiliknya, yaitu pelayanan kargo dan peti kemas yang terdapat di dalam kapal itu isinya bongkar muat barang, selanjutnya barang itu disimpan di sebuah gudang agar para distributor dapat mengirim barangnya kepada pemiliknya dengan cepat, sehingga tidak terjadi penumpukan barang di dalam gudang.

Namun demikian walaupun Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ada, tetapi masih terdapat kesalahan prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan gambar 1.1.yaitu :

1. Belum memadainya infrastruktur pelabuhan, baik dari segi kualitas dan kuantitas.
2. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan pelabuhan.
3. Masih banyaknya kapal yang mengantri di tempat tambatan kapal, sehingga menghabiskan waktu lama untuk melakukan bongkar muat.
4. Sesuai dengan SOP dalam melakukan bongkar muat diperlukan 60 peti kemas/jam, namun faktanya hanya 30-40 peti kemas/jam.
5. Sulitnya pengurusan kepabean dipelabuhan, sehingga menyebabkan turunnya produktivitas bongkar muat.
6. Masih adanya pungli pada saat bongkar muat.

Indikasi lain yang ditemukan oleh peneliti dilapangan peneliti menemukan belum optimalnya pelayanan barang di PT Pelindo II Cabang Cirebon :

1. Minimnya SDM, misalnya dibagian pemeriksa, seharusnya 10 orang tetapi hanya 2 orang.

2. Terbatasnya sarana prasarana, misalnya Data Cargo.
3. Kurang tersedianya ruang tempat penyimpanan barang.
4. Kurang tanggapnya petugas pada saat menerima keluhan dari pengguna jasa.
5. Lamanya pengurusan perizinan larangan dan pembatasan barang.

Untuk mengetahui persoalan pelayanan Pelabuhan Cirebon, peneliti mencoba menelusuri bagaimana PT Pelindo II melakukan pelayanan barang terkait dengan tugas pokok dan fungsinya dalam melayani kebutuhan masyarakat akan transportasi laut, dengan mengacu kepada aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Jones (1996:166).

Sehubungan dengan latar belakang masalah tersebut peneliti mencoba, menghubungkan melalui pendekatan teori implementasi kebijakan mengenai pelayanan barang, karena pelayanan perlu dilakukan oleh pemerintah (PT Pelindo II) agar perlu mendapat perhatian dari perusahaan untuk diatasi agar kepuasan pelayanan terhadap masyarakat tercapai. Oleh karenanya PT Pelindo II terus melakukan pengukuran kepuasan konsumen dalam rangka perbaikan terus menerus pelayanan kepada konsumen, serta membuka layanan konsumen dan setiap karyawan yang terkait menindaklanjuti keluhan konsumen secara cepat dan responsif tanpa diskriminasi dan mengembangkan teknologi.

Dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian berbentuk skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Pelabuhan Laut (Studi Di Pelayanan Barang Pada PT Pelindo II Cabang Cirebon)”**

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian terhadap Pelayanan Barang Pada PT Pelindo II Cabang Cirebon.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti mencoba untuk mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan Pelabuhan Laut pada PT Pelindo II Cabang Cirebon
2. Faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan pelayanan Pelabuhan Laut Pada PT Pelindo II Cabang Cirebon

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan mengkaji implementasi kebijakan pelayanan Pelabuhan Laut pada PT Pelindo II Cabang Cirebon.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pelayanan Pelabuhan Laut pada PT Pelindo II Cabang Cirebon.

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pelabuhan yang diberikan oleh PT Pelindo II Cabang Cirebon
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan pelayanan pelabuhan yang diberikan oleh PT Pelindo II Cabang Cirebon

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan khasanah Ilmu Pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Pemerintahan pada khususnya dalam kajian pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pelindo II untuk meningkatkan pelayanan Pelabuhan Laut di PT Pelindo II Cabang Cirebon.