

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 bagi Pemerintah daerah memberikan dampak nyata yang luas untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima terus dilakukan perbaikan dan pembenahan, terutama di dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Dinas Perhubungan merupakan suatu lembaga transportasi yang wilayah kerjanya adalah untuk membantu dan mengawasi seluruh aktivitas yang termasuk bidang transportasi kelautan, lembaga ini dibangun oleh pemerintah dengan tujuan untuk membantu atau mempermudah pemerintah dalam akses antar pulau, kota, bahkan antar provinsi yang di tempuh oleh jalur laut, Ini berarti segala yang menjadi sarana dan prasana di bidang transportasi terkait dengan keselamatan perjalanan di

laut harus di perhatikan oleh pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. ini sesuai dengan peraturan pemerintah dalam hal ini adalah (Pasal 21 Keputusan Walikota Ternate Nomor 14 Tahun 2016), Tentang tugas pokok dan fungsi dinas perhubungan. Penjelasan ini tentulah sangat penting untuk menjalankan tugas dan fungsi dari Dinas Perhubungan Kota Ternate dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam kegiatan operasional perhubungan, karena implikasinya akan bersentuhan dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah (PERDA). Adapun tujuan dan sasaran dari peraturan daerah terkait dengan bidang perhubungan mempunyai tugas melaksanakan pengendalian dan pelayanan kegiatan angkutan *Speedboat*, kepelabuhanan dan penunjang keselamatan pelayaran, untuk melaksanakan tugas sebagaimana pada pasal 21 Keputusan Wali Kota Ternate No 14 Tahun 2016, bidang perhubungan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Bidang Perhubungan.
- b. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan operasional angkutan *Speedboat*.
- c. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kepelabuhanan di pelabuhan lokal.
- d. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan penunjang keselamatan pelayaran.
- e. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas.

Adapun jenis alat transportasi laut yang ada di kota ternate sebagai berikut :

1. Kapal Penumpang yang melayani keberangkatan antar provinsi di Indonesia
2. Kapal Feri adalah jenis kapal penumpang yang melayani keberangkatan antar Kota di Maluku Utara.

3. Speedboat adalah jenis transportasi laut yang melayani keberangkatan antar kota dan pulau yang ada di Provinsi Maluku Utara.
4. Kapal Barang adalah salah satu transportasi laut yang di khususkan untuk mengirim atau membawa barang antar kota dan Provinsi yang ada di Indonesia.

Ciri utama dari dinas perhubungan Kota Ternate dalam menjalankan program-program yang tujuannya adalah peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana kegiatan Bidang Perhubungan Laut;
- b. pelaksanaan pengendalian dan pengawasan operasional angkutan laut;
- c. pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kepelabuhanan di pelabuhan lokal;
- d. pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan penunjang keselamatan pelayaran;
- e. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas;
- f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang di berikan atasan.

Berdasarkan program Dinas Perhubungan Kota Ternate tersebut diatas, peneliti menemukan beberapa indikasi rendahnya kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate sebagai berikut :

1. Fasilitas dan kelengkapan angkutan *Speedboat* tidak memadai misalnya baju pelampung atau *life jacket* untuk keselamatan penumpang yang sangat minim.
2. Petugas pelayanan angkutan *Speedboat* kurang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan sehingga dianggap tidak memiliki kemampuan (keandalan dalam memberikan pelayanan).

3. Petugas pelayanan angkutan *Speedboat* dirasakan tidak memiliki rasa tanggung jawab sehingga standar pelayanan dianggap menyulitkan dan waktu pelayanan lambat.
4. Pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate tidak barengi dengan Sumber Daya Manusia yang humanis misalnya rendahnya kesopanan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan.
5. Petugas pelayanan angkutan *Speedboat* dirasakan kurang memberikan perhatian keluhan-keluhan penumpang dan terkadang tidak mau menerima saran dari penumpang.

Berdasarkan indikasi tersebut di atas, Dinas Perhubungan Kota Ternate menunjukkan bahwa di dalam penyelenggaraan urusan perhubungan laut masih banyak masalah yang dihadapi sehingga Dinas Perhubungan Kota Ternate masih memiliki berbagai kesulitan-kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan angkutan *Speedboat*.

Mengenai rute perjalanan angkutan speedboat di Kota Ternate saat ini yang membutuhkan pelayanan setiap hari dalam 24 jam adalah rute Ternate - Sofifi, Ternate - Sidangoli, dan Ternate - Jailolo dengan tarif yang bervariasi antara 50.000 – 100.000 / orang.

Dengan menyadari pentingnya perlindungan terhadap penumpang, maka Dinas Perhubungan Kota Ternate harus lebih menyiasati secara terpadu dan mampu mewujudkannya transportasi angkutan *Speedboat* yang sesuai dengan tingkat

kebutuhan penumpang yang nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti menghubungkan dengan salah satu variabel yang mungkin mempengaruhinya yaitu pengendalian.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kota Ternate karena kondisi geografisnya yang sebagian besarnya adalah laut sehingga angkutan *Speedboat* sebagai sarana transportasi utama yang menunjang aktivitas masyarakat baik dalam bidang perekonomian, sosial, maupun kemasyarakatan.

Bertitik tolak dari masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan *Speedboat* (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti mengemukakan rumusan masalah : Seberapa besar pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan angkutan *Speedboat* Di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pengendalian Dinas Perhubungan terhadap kualitas Pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pengendalian Dinas Perhubungan terhadap kualitas Pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis :

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Sosial khususnya Ilmu Pemerintahan bidang kajian manajemen pemerintahan .

2. Kegunaan Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Ternate dalam hal ini Dinas Perhubungan sebagai alternatif solusi dalam meningkatkan pelayanan angkutan laut khususnya *Speedboat* di Kota Ternate.