

**PROPOSAL PENELITIAN
DOSEN PROGRAM STUDI**

**Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal
Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.**



TIM PENELITI

1. Ika Devy P S.Iip M.Kp (NIDN0703058806)
2. Nihayatus Sholichah, S.Sos M.Ap (NIDN)

**SUMBER PEMBIAYAAN UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS Dr. SOETOMO
SURABAYA**

2016

IDENTITAS PENELITI

1. Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap dan Gelar : **Ika Devy Pramudiana S.iip M.Kp**
- b. Pangkat/Golongan/NPP : Penata Muda / 15.01.1.465
- c. Jabatan Fungsional : Dosen Biasa
- d. Jurusan/Fakultas : Administrasi Negara/Ilmu Administrasi
- e. Perguruan Tinggi : Universitas Dr. Soetomo
- f. Bidang Keahlian : Pelayanan Publik
- g. Jangka Waktu Penelitian : 3 bulan

2. Anggota Peneliti 1

- a. Nama Lengkap dan Gelar : **Nihayatus Sholichah, S.Sos M.Ap**
- b. Pangkat/Golongan/NPP : Asisten Ahli / 95.01.1.186
- c. Jabatan Fungsional : Dosen Biasa
- d. Jurusan/Fakultas : Administrasi Negara/Ilmu Administrasi
- e. Perguruan Tinggi : Universitas Dr. Soetomo
- f. Bidang Keahlian : Kebijakan Publik
- g. Jangka Waktu Penelitian : 1 Bulan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ika Devy Pramudiana S.Iip M.Kp
NIDN : 0703058806
Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi Negara

dengan ini menyatakan bahwa judul penelitian **Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan**, benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, Surabaya 23 Oktober 2016
Yang membuat pernyataan,

IKA DEVY P. S.Iip M.Kp

SUSUNAN ORGANISASI TIM PENELITIAN

NO	NAMA	NIDN	JOB DESK
1	Ika Devy P. S.Iip M.Kp	0703058806	Ketua
2	Nihayatus Sholichah, S.Sos M.Ap		Anggota

ABSTRAK

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Salah satu pelayanan publik yang tidak banyak diperhatikan adalah pelayanan pengurusan pas kapal pada nelayan untuk kapal dibawah 7 GT. Banyak nelayan yang menganggap sepele dan banyak yang tidak mempunyai pas kapal tersebut. Pentingnya pengurusan pas kapal tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per. 27/ MEN / 2009 tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan bahwa kapal perikanan milik orang atau badan hukum Indonesia yang dioperasikan untuk kegiatan usaha perikanan tangkap diwilayah pengelolaan perikanan Negara Republik Indonesia dan / atau laut lepas wajib didaftarkan sebagai kapal perikanan Indonesia. Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan sangat penting dalam memberikan sosialisasi manfaat dari kepemilikan pas kapal tersebut.

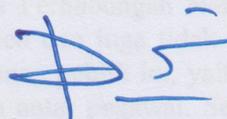
Kata Kunci : pelayanan Publik, Dinas Perhubungan, Pas Kapal

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama lengkap dengan gelar : Ika Devy Pramudiana S.Iip M.Kp
 - b. Pangkat/Gol/NPP : Penata Muda / 15.01.1.465
 - c. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa
 - d. Pengalaman penelitian : *(terlampir dalam CV)*
 - e. Program Studi/Jurusan : Administrasi Negaran
 - f. Nomor HP : 081252611800
 - g. E-mail : Ik.pramudiana@gmail.com
3. Jumlah Tim Peneliti : (1) orang
 - 1) a. Nama lengkap dengan gelar : Nihayatus Sholichah, S.Sos M.Ap
 - b. Pangkat/Gol/NPP : Asisten Ahli / 95.01.1.186
 - c. Jabatan Fungsional/Struktural : Dosen Biasa
4. Lokasi Penelitian : Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan
5. Jangka waktu penelitian : 3 bulan
6. Biaya Penelitian : Rp.3.000.000
 - a. DIPA Penelitian Unitomo : Rp. 3.000.000,-
 - b. Sumber lain, sebutkan : Rp -

Surabaya, 24 Mei 2016

Ketua Peneliti



(Ika Devy Pramudiana S.Iip M.Kp)
NPP: 15.01.1.465

Mengetahui
Dekan Fakultas



(Dr. Amirul Mustofa, MSi)
NPP . 91.01.1.085

Mengetahui
Ketua Lembaga Penelitian Universitas Dr. Soetomo



Dr. Sri Utami Ady, SE., MM
NPP. 94.1.01.170

IDENTITAS ANGGOTA TIM PENELITI PENGUSUL

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Nihayatus Sholichah, S.Sos., M.Ap.
2	Jenis Kelamin	P
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/ NPP	95011186
5	NIDN	0722087102
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Sidoarjo, 22 Agustus 1971
7	Email	ninis.fadillah@gmail.com
8	Alamat Rumah	Perum WASTU ASRI Blok A 34-35 Junrejo, Batu
9	Nomor Telp/ Faks/ HP	081334337781
10	Alamat Kantor	Universitas Dr. Soetomo, Jl. Semolowaru Surabaya
11	Nomor Telp/ Faks	031-5944743 / 031-5938935
12	Lulusan yang Telah Dihilangkan	245 orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Perkantoran 2. Manajemen Kearsipan 3. Aplikasi Kesekretariatan I 4. Administrasi Perkantoran 5. Administrasi Lembaga Pendidikan 6. Kepemimpinan 7. Manajemen Pelayanan Publik 8. Pajak dan Retribusi 9. Azas-azas manajemen 10. Perilaku Organisasi 11. Sistem Administrasi Negara Indonesia

B. Riwayat Pendidikan

No	Riwayat Pendidikan	S1	S2	S3
1	Nama Perguruan Tinggi	Universitas Dr. Soetomo	Universitas Brawijaya	
2	Bidang Ilmu	Administrasi Negara	Administrasi Publik	
3	Tahun Masuk - Lulus	1989 – 1994	2002 – 2004	
4	Judul Skripsi/ Thesis/ Disertasi	Peranan Penyuluhan dalam upaya meningkatkan jumlah peserta asuransi sosial tenaga kerja pada PT. Astek (persero) Kantor Cabang Sidoarjo	Apresiasi Masyarakat Miskin terhadap Layanan Sosial Dasar Pemerintah (Studi pada Masyarakat Nelayan Miskin di desa Weru Kec. Paciran Kab. Lamongan)	
5	Nama Pembimbing/ Promotor	Kobiran Ashari, SH.	DR. Sumartono, MS.	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2015	Apresiasi Masyarakat Nelayan Miskin terhadap Layanan Sosial Dasar Pemerintah di desa Weru Kab. Lamongan.	Mandiri	Rp. 3.000.000,-
2	2016	Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	Lembaga Penelitian Universitas Dr. Soetomo Surabaya.	Rp. 3.000.000,-

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir.

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2015	Pelatihan Wirausaha Membuat Cake dan Makanan Berbahan Ubi Bagi Wanita Rawan Sosial Ekonomi di Kecamatan Gubeng	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Rp. 500.000,00
2	2015	Pelatihan Pemanfaatan Ubi Jalar untuk Cheese Stick di Desa Junrejo	Desa Junrejo	Rp. 500.000,00
3	2016	Pelatihan Pembuatan Gantungan Jilbab dari Limbah Air Mineral dalam Meningkatkan Ekonomi Wanita Rawan Sosial Ekonomi di Kecamatan Gubeng	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Rp. 500.000,00
4	2016	Penyuluhan Mengenai Bank Sampah “ Pengelolaan Sampah Yang Benar dan Berprospek Ekonomi” di Perum Wastu Asri RT 05 RW 08 Desa Junrejo Batu	Desa Junrejo	Rp. 500.000,00
5	2016	Melakukan Identifikasi, Pendampingan dan Evaluasi di Koperasi / UKM di Kabupaten Tuban	Dinas Koperasi Jawa Timur	Rp. 4.000.000,-
6	2016	Pelatihan Pembuatan Bola-bola Coklat Bagi Masyarakat Penyandang Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Rp. 500.000,-
7	2016	Pelatihan Pembuatan Hot Tang (Hotdog Kentang) Bagi Keluarga Miskin dan Wanita Rawan Sosial Ekonomi di Kecamatan Gubeng	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	Rp. 500.000,-
8	2017	Wirausaha dan Pembuatan Kemasan Serta Labelling pada Home Industri Kue Basah di Kelurahan Medokan Semampir Kecamatan Sukolilo Surabaya	Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat (LPM) Universitas Dr. Soetomo Surabaya.	Rp. 3.000.000,-

E. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir

	Nama Pertemuan Ilmiah/ Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Seminar Proposal Penelitian DIPA	Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

ABSTRAK

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu pelayanan publik yang tidak banyak diperhatikan adalah pelayanan pengurusan pas kapal pada nelayan untuk kapal dibawah 7 GT. Banyak nelayan yang menganggap sepele dan banyak yang tidak mempunyai PAS kecil tersebut.

Agar kapal mendapatkan izin pelayaran maka kapal harus memiliki perlengkapan kapal yang bertujuan untuk mendorong operasional kapal dalam melakukan pelayaran. Karena pentingnya kepemilikan pas kapal tersebut maka Pemerintah Lewat Dinas Perhubungan memberikan dorongan kepada nelayan untuk mengurus kepemilikan Pas kecil tersebut.

Pelayanan bidang perhubungan laut yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan diberikan melalui sub bidang perhubungan laut yang memiliki tugas tersendiri dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Sub bidang beserta pelayanan yang diberikan tersebut antara lain adalah 1) Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut Bidang lalu lintas dan angkutan laut memberikan bentuk pelayanan untuk mengatur dan mengawasi lalu lintas dan operasional angkutan laut di Kabupaten Lamongan. 2). Bidang Keselamatan Pelayaran Bidang keselamatan pelayaran memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan keselamatan pelayaran.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan terdiri dari penerbitan Pas Kecil. Pelaksanaan penerbitan laut Pas Kapal dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal secara keseluruhan sudah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dinas Perhubungan sudah melakukan pendekatan dengan cara memberikan penyuluhan-penyuluhan pentingnya pengurusan PAS kecil, dari masyarakat yang enggan mengurus PAS kecil menjadi bersedia mengurus PAS kecil karena Dinas Perhubungan memberikan pelayanan terbaik untuk Nelayan sehingga memenuhi kelengkapan surat-suratnya.

Dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Nelayan merasa puas karena pembuatan PAS kecil menjadi mudah, efektif efisien dan juga tidak membutuhkan biaya yang mahal. Terdapat faktor pendukung di dalam pelayanan publik ini, yaitu adanya Kerjasama antar Staf Dinas Perhubungan bagian laut dan komitmen antar pegawai. Sementara masih ada faktor penghambatnya yaitu kurangnya anggaran dan kurangnya kerjasama antara masyarakat Nelayan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, PAS Kecil

Service naturally means a sequence of activities, because of that, the service runs routinely and continuously, claiming every aspect of lives of organisation in our society. The process that is done is congruent with filling each other's needs.

This public service became more important because it has relations with the society and its audiences that has a series of needs and goals to fulfil and complete. One of the public services that isn't too noticed and not got much attention is 'PAS' service for fishermen that has ships or boats under 7 GT. Many fishermen doesn't realise the function and how important PAS is. Many of them doesn't even own one.

For the boats to be able to fish in the seas, it has to have necessary gear that has the function of keeping the fishing activity in a safe and operational manner. Because of how important Pas is for fishermen to have, therefore Pemerintah Lewat Dinas Perhubungan recommended fishermen to have possession of Pas for their boats or ships.

The sea categorized service that is given by Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan is given with subcategories or subfields of Sea Service that has their own individual tasks of giving service to the society. Those subfields include 1) Traffic Field and Transport Field has the task of observing and managing the operation of Sea transport in Kabupaten Lamongan. 2) Safety of Shipping/Sailing Field, has the task to give service to the society of people that has troubles with the safety of Shipping\Sailing.

Service that is provided by Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan consists of the publishing of Pas Kecil. The implementation of the publishing of Pas Kecil and the Certificate of a complete boat\ship has entirely been done based on the operational standart that has been set. Dinas Perhubungan has approached the fishermen and has done counselling on how important having Pas for your boats and ships. Dinas Perhubungan has always been kind to fishermen. For that reason, many fishermen has now taken care of the Pas license.

From the service that has been provided by Dinas Perhubungan, the fishermen felt that the process of makin PAS for their boats and ships is now much more effective, efficient and also doesn't need much fee. For the supporting factor, there is cooperation and commitment between the staff of Dinas Perhubungan. On the other hand, there is the non-supporting factor which is caused by the insufficient amount of budgeting and cooperation in between the Fishermen Community

Key Word : Public Service, PAS Kapal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Target Luaran	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1. Pelayanan Publik.....	4
2.1.1. Unsur-unsur Pelayanan Publik	5
2.1.2. Citizen’s Charter	5
2.1.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	8
2.1.4. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik	10
2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik	11
2.2. Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	15
2.2.3. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Fokus Penelitian	19
3.3. Lokasi Penelitian	20
3.4. Sumber Data	20
3.5. Teknik Penentuan Informan	21
3.6. Teknik Pengumpulan Data	22
3.7. Instrumen Penelitian	23
3.8. Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	25
4.1.1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Lamongan	25
4.1.2. Populasi Penduduk	28
4.2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	29
4.2.1. Tujuan Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	29
4.2.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	30
4.3. Pelayanan Publik yang Diberikan Kepada Nelayan Dalam	
Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT oleh Dinas	
Perhubungan Kabupaten Lamongan	31
4.4. Tingkat Kepuasan Nelayan dalam Pelayanan yang Diberikan	
Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan	40

4.5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	42
4.5.1. Faktor Pendukung	42
4.5.2. Faktor Penghambat	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

TABEL	HAL
3.1. Komponen Analisis Data Model Interaktif	24
4.1. Wawancara Mengenai Prosedur Pelayanan PAS Kapal	33
4.2. Prosedur Permohonan Pengurusan PAS Kapal	35
4.3. PAS kapal.....	36
4.4. Wawancara dengan Staf Dinas Perhubungan terkait Prosedur permohonan PAS Kapal	37
4.5. Wawancara dengan Staf Terkait Biaya Permohonan PAS Kapal	38
4.6. Pelayanan dari Dinas Perhubungan ke lokasi	40
4.7. wawancara dengan Salah Satu Nelayan	41
4.8. Wawancara dengan Beberapa Nelayan	42
4.9. Staf Dinas Perhubungan Bagian Laut	43
4.10. Penyuluhan tentang pentingnya PAS Kapal	44
4.11. Wawancara Mengenai Pelayanan PAS Kapal	46

DAFTAR TABEL

4.1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan	26
4.2. Jumlah Penduduk Per-Kecamatan menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Lamongan	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Negara sebagai organisasi publik yang pada dasarnya dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan masyarakat, Negara menyediakan fasilitas untuk masyarakatnya. Seperti pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 negara berkewajiban melayani warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu pelayanan publik yang tidak banyak diperhatikan adalah pelayanan pengurusan pas kapal pada nelayan untuk kapal dibawah 7 GT. Banyak nelayan yang menganggap sepele dan banyak yang tidak mempunyai pas kapal tersebut.

Lamongan merupakan daerah yang terletak di sepanjang pesisir pantai utara (PANTURA) Jawa yang memiliki pantai sepanjang 47 Km menjadikan mayoritas masyarakatnya bekerja sebagai nelayan sebanyak 15.099 jiwa, dengan jumlah armada tangkap \pm 5.487 unit perahu. Sebagian besar mata pencaharian masyarakatnya adalah nelayan, nelayan menggunakan kapal sebagai alat transportasi untuk mencari ikan. Maka nelayan membutuhkan pelayanan dibidang perhubungan laut dalam membantu kegiatan atau aktivitasnya di laut, Dinas yang menaungi pelayanan tersebut adalah Dinas Perhubungan Laut Kabupaten Lamongan.

Pentingnya pengurusan pas kapal tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per. 27/ MEN / 2009 tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan bahwa kapal perikanan milik orang atau badan hukum Indonesia yang dioperasikan untuk kegiatan usaha perikanan tangkap diwilayah pengelolaan perikanan Negara Republik Indonesia dan / atau laut lepas wajib didaftarkan sebagai kapal

perikanan Indonesia. Peran Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan sangat penting dalam memberikan sosialisasi mengenai manfaat dari kepemilikan pas kapal tersebut, Dinas Perhubungan juga memberikan fasilitas pengurusan pas kecil setiap dua minggu sekali dan mengadakan patroli laut.

Rendahnya kesadaran nelayan untuk mengurus pas kapal menjadi faktor penghambat bagi pemerintah untuk memberikan hak-hak nelayan, karena ada beberapa manfaatnya :

1. Menentukan status hukum dari kapal yang didaftarkan;
2. Memenuhi persyaratan guna mendapatkan surat kebangsaan kapal Indonesia;
3. Kapal yang telah didaftarkan mempunyai status benda tidak tetap terdaftar dan diperlakukan sebagai hak kebendaan di dalam jual beli dan pengalihan haknya;
4. Kapal yang didaftarkan dapat dibebani hak hipotik. (ibid)

Pendaftaran hak atas kapal berarti pendaftaran hak kepemilikan atas kapal tersebut. Pendaftaran ini merupakan dasar hukum yang memberikan pembuktian tentang kepastian hak si pemilik dan juga alat bukti bagi pihak lain siapa pemilik kapal. Dan segala hak yang timbul sebagai akibat dari kepemilikan tersebut. Selain itu juga Agar kapal mendapatkan izin pelayaran maka kapal harus memiliki perlengkapan kapal yang bertujuan untuk mendorong operasional kapal dalam melakukan pelayaran. Karena pentingnya kepemilikan pas kapal tersebut maka Pemerintah Lewat Dinas Perhubungan memeberikan dorongan kepada nelayan untuk mengurus kepemilikan Pas kapal tersebut.

Salah satu kendala yaitu terkadang nelayan yang merasa tidak nyaman adalah ketika bertemu dengan petugas dari Dinas Perhubungan, disini ada tantangan tersendiri dari Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya, Tentunya tingkat kinerja layanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan akan mencerminkan tingkat ketepatan pemberian layanan dengan kebutuhan pelanggan. Semakin baik kinerja pelayanan maka tingkat kepuasan semakin meningkat. Manakala masyarakat merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan maka suatu keberhasilan bagi birokrasi, begitu juga sebaliknya jika masyarakat merasa tidak terpuaskan atas pelayanan yang diberikan maka hal tersebut sebagai suatu kegagalan dari birokrasi dalam menyelenggarakan pemerintahan (Saleh 2009, 156).

Dari fenomena di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan. Sehingga mengetahui kendala yang ada dan memberikan solusi sehingga nelayan nyaman dalam pengurusan kepemilikan PAS kapal.

1.2 RUMUSAN MASALAH :

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik yang diberikan kepada nelayan dalam kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nelayan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan?
3. Apa saja yang menjadi Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik kepemilikan pas kapal untuk nelayan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Atas dasar latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pelayanan publik yang diberikan kepada nelayan dalam kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan nelayan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.
3. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik kepemilikan pas kapal untuk nelayan.

1.4. TARGET LUARAN

Adapun luaran yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah penerbitan pada Jurnal yang ber ISSN dan Proseding DiPA Univeristas Dr. Soetomo

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pengecekan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu : "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu".

2.1.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat paker yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.1.2 Citizen's Charter

Citizen's Charter atau Kontrak Pelayanan adalah hasil kesepakatan antara setidaknya dua pihak, penyelenggara dan pengguna pelayanan tentang praktek pelayanan yang akan diwujudkan. Citizen's Charter adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik sekarang ini, yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai acuan utama dari praktik penyelenggaraan pelayanan, Citizen's Charter menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting.

Untuk mencapai maksud tersebut, Citizen's Charter mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta stakeholders. Kesepakatan ini

nantinya akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu maklumat pelayanan sebagaimana diatur dalam UU Pelayanan Publik hanya berisi kewajiban penyelenggara pelayanan menetapkan dan membuat pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang meliputi: dasar hukum, persyaratan, istem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/ atau fasilitas; kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Perbedaan esensial antara maklumat pelayanan dengan kontrak pelayanan (citizen's charter), yaitu maklumat pelayanan dibuat oleh penyelenggara pelayanan, sedangkan citizen's charter adalah hasil kesepakatan antara setidaknya dua pihak, penyelenggara dan pengguna pelayanan tentang praktek pelayanan yang akan diwujudkan. Citizen's Charter adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik sekarang ini, yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai acuan utama dari praktik penyelenggaraan pelayanan, Citizen's Charter menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting. Untuk mencapai maksud tersebut, Citizen's Charter mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta stakeholders. Kesepakatan ini nantinya akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik. **(Dwiyanto, 2007).**

Unsur pokok citizen's charter yang berlaku secara umum, adalah Visi dan Misi Pelayanan. Yang termuat di sini adalah rumusan tentang sejauh mana organisasi pelayanan publik telah merujuk pada prinsip-prinsip kepastian pelayanan. Harus diingat bahwa visi

dan misi pelayanan tidak hanya dipahami sebagai slogan atau motto, tetapi harus diaktualisasikan ke dalam tindakan konkret. Visi dan misi harus menjadi bagian dari budaya pelayanan yang tercermin di dalam cara pemberian layanan. Citizen's charter merupakan pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, untuk itu **Denhardt & Denhardt (2007)** merumuskan prinsip-prinsip dari citizen's charter, yaitu:

- a. **Serve Citizen, Not Customers** : Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*).
- b. **Seek the Public Interest** : Pada administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggungjawab.
- c. **Value Citizenship over entrepreneurship** : Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
- d. **Think Strategically, Act Democratically** : Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan prosesproses kebersamaan.
- e. **Recognized that Accountability is Not Simple** : Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
- f. **Serve Rather than Steer** : Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka

lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

- g. Value people, not Just Productivity :** Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Sedangkan manfaat citizen's charter baik bagi pemerintah selaku penyedia layanan, maupun bagi masyarakat selaku pengguna layanan adalah:

1. Bagi Pemerintah : Memudahkan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Karena penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada standart yang jelas sebagaimana diatur dalam dokumen *citizen's charter*, Membantu memahami kebutuhan dan aspirasi warga serta stakeholder mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Karena standart pelayanan dalam *citizen's charter* didasarkan pada kebutuhan nyata dan aspirasi masyarakat, Meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah tetapi juga menjadi tanggung jawab semua, termasuk warga masyarakat selaku pengguna layanan.
2. Bagi Masyarakat : Memberikan jaminan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih responsif, artinya dengan *citizen's charter* penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kebutuhan nyata masyarakat pengguna layanan sehingga terdapat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat.

Disamping itu citizen's charter memberikan jaminan transparansi bagi masyarakat, artinya masyarakat bisa mengetahui dengan mudah aspek-aspek pelayanan baik mengenai jenis, prosedur, waktu, biaya dan cara pelayanannya. Dan lebih akuntabel artinya pelayanan publik yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat selaku pengguna layanan;

- a. Memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan dan sekaligus melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan pelayanan, karena masyarakat dilibatkan secara langsung dalam prosesnya sejak awal hingga akhir; Pengembangan Model Citizen's.
- b. Penghargaan terhadap martabat dan kedudukan masyarakat sebagai warga Negara yang berdaulat (masyarakat sebagai subyek). Walaupun dalam tataran konsep dan normatif

skema *Citizen's Charter* ini sangat ideal, namun implementasinya tidaklah bukan tanpa halangan. (Riyadi Soeprapto : 2006)

2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.” Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang.

Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah :

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas,

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian 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. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

- a. Fungsional : Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu
 1. Terpadu Satu Atap : Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 2. Terpadu Satu pintu : Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 3. Gugus Tugas : Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.1.4 Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006), ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:
 - a) Masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- b) Mampu memberikan penjelasan tentang apa-apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c) Bertingkah laku yang sopan.
 - d) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - e) Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui tulisan Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga layanan jarak jauh sangat baik Inovasi Pelayanan Publik.
- a. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan:
 - b. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
 - c. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.
 - d. Layanan melalui perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b) Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak dapat disalurkan.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005). Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi

Definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver dalam buku *Secrets of Customer Relationship Management* (Barnes, 2003):

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kotler (2001:188) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.

Tjiptono (2004:34) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Kotler (2000:429) menyatakan ada empat metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

a) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

b). Ghost Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopping untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

c). Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.

d). Survei kepuasan pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung.

Menurut Tjiptono (2005:160), meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menjelaskan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kepuasan general atau keseluruhan (overall satisfaction)
- b. Konfirmasi harapan (confirmation of expectations), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi
- c. Perbandingan dengan situasi ideal (comparison to ideal), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen

2.2.2 Aspek-aspek kepuasan konsumen

Menurut pendapat Lovelock yang dikutip Tjiptono dalam Hutasoit (2011, hal 24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi :

1. Kinerja (Performance), Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features), Dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (Reliability), Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification) Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen

5. Daya tahan (durability), Berkaitan dengan umur teknis dan umur produk
6. Mudah diperbaiki (serviceability), Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan
7. Estetika (aesthetics), Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu expectations, performance, comparison, confirmation atau disconfirmation, dan discrepancy.

a. Expectations(harapan)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen (Gasperz, 2002). Gasperz (2002) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).
2. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, Dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

b) Performance(kinerja)

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c) Comparison(perbandingan)

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

d. Confirmation atau disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Confirmation terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation dan disconfirmation yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

e. Discrepancy (ketidaksesuaian)

Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Negative disconfirmations Yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya positive disconfirmations yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau complain.

2.2.3. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen

Richard Oliver (dalam Engel dkk, 1994) telah mempelopori penelitian dengan model diskonfirmasi harapan. Konsumen melakukan pembelian dengan harapan produk sesuai apa yang diharapkannya. Para peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan:

1. Kinerja yang wajar. Suatu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja bahwa konsumen harus menerima sesuai dengan apa yang sudah dikeluarkannya.
2. Kinerja yang ideal. Tingkat kinerja ideal yang optimum atau diharapkan.
3. Kinerja yang diharapkan. Bagaimana kemungkinan kinerjanya.

Ketiga faktor kepuasan konsumen tersebut digunakan untuk membandingkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kebanyakan peneliti memandang penilaian kepuasan konsumen ini sebagai penilaian subjektif mengenai perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu untuk melihat bahwa konsumen juga memanfaatkan atau menikmati evaluasi kinerja atau pelayanan yang diberikan untuk konsumen. Menurut Lupiyoadi (2006). Ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan ,yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepadakonsumen.
5. Biaya, yaitu Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:3) yang menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari seorang lain dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan dari penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Dengan demikian penelitian kualitatif dapat difahami sebagai penelitian yang dilaksanakan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau keadaan tertentu melalui metode kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karena mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penulisan ini. Penentuan fokus penelitian menurut Moleong (2005:62) mempunyai dua tujuan:

- a. Membatasi studi, dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang inkuiri (cara pandang terhadap hal-hal yang baru), misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menentukan teori dari dasar, maka lapangan lainnya tidak dimanfaatkan lagi,
- b. Memenuhi kriteria inkuisi-eksklusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan, dengan adanya fokus penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi kesimpulan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang menjadi fokus penelitian, yaitu :

Gambaran umum kegiatan Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Kabupaten Lamongan.

1. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan
2. Kabid Dinas Perhubungan bagian Laut Kabupaten Lamongan
3. Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan
4. Nelayan pemilik kapal dibawa 7 GT

3.3 . Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti dapat melihat keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang akurat, sehingga akan benar-benar mendapatkan data yang berguna untuk penelitian ini. Dalam hal ini lokasi penelitian tersebut adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

3.4 . Sumber Data

Lofland (1984) dalam Moleong (2005:157) menyebutkan jika sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

1.Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto atau film (Moleong, 2005:157).

Selain itu yang dimaksudkan dengan data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan orang-orang yang terlibat.

2.Data Sekunder

Walaupun dikatakan bahwa data sekunder adalah data yang sumbernya diluar kata dan tindakan dan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen

pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2005:159). Selain itu data sekunder dapat dikatakan sebagai data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar diri peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sebenarnya adalah data yang asli.

Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari arsip dan dokumen-dokumen resmi yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan ataupun instansi yang terkait. Selain itu juga berasal dari buku-buku, jurnal, ataupun makalah yang mendukung penulisan tentang Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

3.5 . Teknik penentuan informan

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *key person*, dimana penggunaan teknik tersebut dilakukan karena peneliti telah mengetahui dan memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin. Informan diambil di Dinas Perhubungan dan Nelayan yang akan dijadikan sebagai informan dengan kriteria yang ditetapkan yakni informan tersebut pekerjaan mengenai Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

Penelitian informan dalam penelitian kualitatif umumnya menampilkan karakteristik antara lain:

1. Diarahkan tidak pada jumlah sample yang besar melainkan pada kasus-kasus tipikal sesuai dengan kekhususan masalah penelitian.
2. Tidak ditentukan secara kaku sejak awal tetapi dapat berubah baik dalam jumlah maupun karakteristik sampelnya sesuai dengan pemahamankonseptual yang berkembang dalam penelitian.
3. Tidak diarahkan pada keterwakilan dalam arti jumlah, melainkan pada kecocokan konteks.

Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik snowball sampling, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa

menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai.

3.6 . Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan tiga teknik dalam pengumpulan data sesuai dengan jenis penelitiannya yakni penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu

1. Wawancara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *online*, wawancara mempunyai beberapa banyak arti, salah satunya yaitu tanya jawab peneliti dengan narasumber. Wawancara ini telah diakui sebagai teknik pengumpulan data atau informasi yang penting dan banyak dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Didalam penelitian ini , peneliti melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di Dinas Perhubungan terutama yang terkait dengan tema penelitian ini. Wawancara juga peneliti lakukan dengan beberapa nelayan yang di pilih secara acak.

2. Observasi

Di samping wawancara, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Dalam penelitian ini, observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari, mencatat, atau membuat salinan dari dokumen-dokumen, arsip-arsip, ataupun literatur yang terkait dan berhubungan dengan obyek atau permasalahan dalam penelitian yang dilakukan.

3.7 . Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berwujud sarana atau benda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti Sendiri

Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada diri peneliti sendiri. Di sini peneliti sebagai instrumen utama (*instrument guide*) dengan menggunakan panca indera untuk menyaksikan dan mengamati proyek atau fenomena dalam penelitian

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

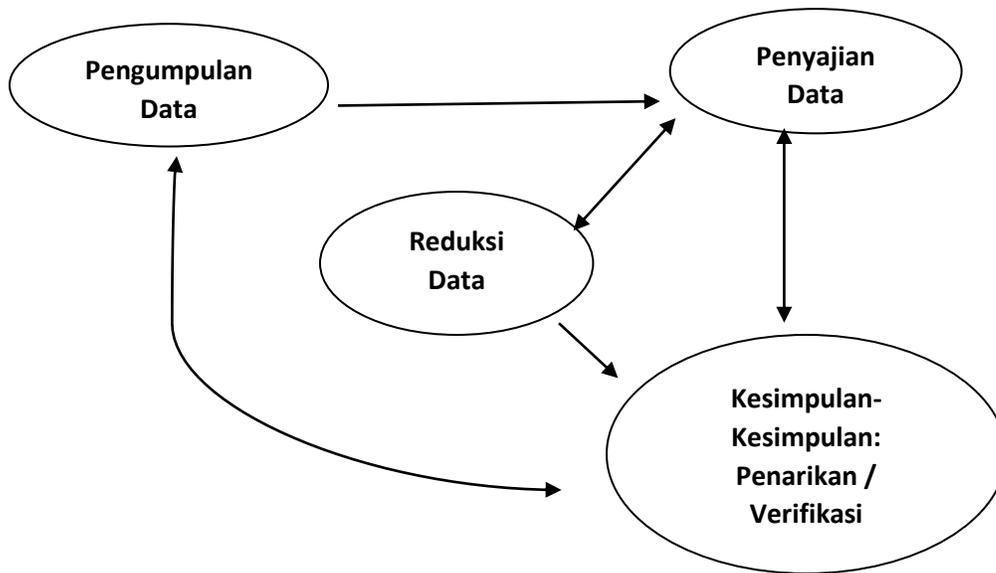
Yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang mana hal ini akan digunakan sebagai petunjuk pada saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (*field note*)

Catatan ini dibuat setelah peneliti mengadakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

3.8 . Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa model interaktif. Menurut Miles dan Huberman (1992:77), dalam analisa model interaktif ada tiga kelompok analisis, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisa ini dilakukan dalam bentuk interaktif pada setiap komponen utama tersebut.



**Gambar 4 . Komponen Analisis Data Model Interaktif
(Miles & Huberman, Analisa Data Kualitatif, 1999:20)**

- a. Reduksi Data, adalah proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data digunakan untuk menyederhanakan data agar dapat dengan mudah dipahami . Oleh karena itu reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menyatukan, menggolongkan , mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu.
- b. Penyajian Data (*display data*), yang dimaksudkan adalah sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data ini, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus kita lakukan. Hal ini dilakukan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Adapun bentuk penyajian data yang paling umum digunakan adalah bentuk teks uraian.
- c. Penarikan kesimpulan (verifikasi data), dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dapat dikatakan bahwa penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Dari hasil data-data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisis untuk dapat ditarik kesimpulannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Lamongan

Kabupaten Lamongan secara geografis berbatasan dengan berbagai wilayah yaitu: *sebelah Utara* berbatasan dengan Laut Jawa, *sebelah Timur* berbatasan dengan Kabupaten Gresik, batas *sebelah Selatan*, dibatasi oleh Kabupaten Jombang dan Kabupaten Mojokerto, dan *sebelah Barat* dibatasi oleh Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban.

Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.812,8 km² atau +3.78% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Dengan panjang garis pantai sepanjang 47km, maka wilayah perairan laut Kabupaten Lamongan adalah seluas 902,4 km², apabila dihitung 12 mil dari permukaan laut.

Dalam lingkup wilayah, Kabupaten Lamongan terbagi kedalam 27 kecamatan, yakni: (1) Sukorame (2) Blubuk (3) Ngimbang (4) Sambeng (5) Mantup (6) Kembangbahu (7) Sugio (8) Kedungpring (9) Modo (10) Babat (11) Pucuk (12) Sukodadi (13) Lamongan (14) Tikung (15) Sarirejo (16) Deket (17) Glagah (18) Karangbinangun (19) Turi (20) Kalitengah (21) Karanggeneng (22) Sekaran (23) Maduran (24) Laren (25) Solokuro (26) Paciran dan (27) Brondong.

Secara lebih rinci kecamatan-kecamatan tersebut terbagi kedalam sejumlah Desa/Kelurahan, Dusun dan Rukun Tetangga (RT) yang selengkapnya dapat dilihat dalam tabel 4.1:

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan

NO	KECAMATAN	LUAS	PERSENTASE
1	Sukorame	4147	2,29
2	Blubuk	5415	2,99
3	Ngimbang	11433	6,31
4	Sambeng	19544	10,78
5	Mantup	9307	5,13
6	Kembangbahu	6384	3,52
7	Sugio	9129	5,04
8	Kedungpring	8443	4,66
9	Modo	7780	4,29
10	Babat	6295	3,47
11	Pucuk	4484	2,47
12	Sukodadi	5232	2,89
13	Lamongan	4038	2,23
14	Tikung	5299	2,92
15	Sarirejo	4739	2,61
16	Deket	5005	2,76
17	Glagah	4052	2,24
18	Karangbinangun	5288	2,92
19	Turi	5869	3,24
20	Kalitengah	4335	2,39
21	Karanggeneng	5132	2,83
22	Sekaran	4965	2,74
23	Maduran	3015	2,66
24	Laren	9600	5,30
25	Solokuro	10102	5,57
26	Paciran	4789	2,64
27	Brondong	7459	4,11
LAMONGAN		181.280	100,0

Sumber : Lamongan dalam Angka 2016

Letak geografis Kabupaten Lamongan berada diantara 6° 51' 54" sampai dengan 7° 23' 6" Lintang Selatan, dan diantara 122° 4', 44" sampai dengan 122° 53', 12" Bujur Timur. Dengan letak geografis tersebut, wilayah Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah 1.812,8 km² atau 181.280 Hektar. Apabila luas wilayah tersebut dibandingkan dengan wilayah Propinsi, Kabupaten Lamongan hanya seluas 3,78 persen.

Wilayah Kabupaten Lamongan terdiri dari daratan rendah berrawa dengan ketinggian 0-20 meter, 50,17% dari luas wilayah Kabupaten Lamongan. Sedangkan pada ketinggian 25-100 meter, 43,68% dari luas Kabupaten Lamongan. Sisanya merupakan daratan dengan ketinggian diatas 100 meter.

Kabupaten Lamongan dibelah menjadi dua oleh Bengawan Solo, mempunyai wilayah laut dan pantai yakni sepanjang 47 km. Secara garis besar wilayah daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik, yaitu:

1. *Bagian Tengah Selatan* merupakan daratan rendah relatif subur, yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sugio, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sarirejo dan Kembangbahu.
2. *Bagian Selatan dan Utara* merupakan pegunungan kapur berbatu-batu, tingkat kesuburan tanahnya termssuk sedang, mulai dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran dan Solokuro.
3. *Bagian Tengah Utara* merupakan daerah Bonorowo yaitu beberapa tempat yang tersebar di kabupaten Lamongan yang mempunyai rawa, seperti kecamatan Sekaran, Maduran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun dan Glagah.

Kabupaten Lamongan terletak dibawah equator beriklim tropis, terbagi dua musim yaitu musim hujan antara bulan Nopember sampai dengan April dan musim kemarau antara bulan Mei sampai dengan Oktober. Diantara dua musim terdapat musim peralihan atau musim pancaroba sekitar bulan April/Mei dan Oktober/Nopember. Curah hujan di Kabupaten Lamongan rata-rata 1.400 mililiter pertahun, sehingga termasuk daerah bercurah hujan rendah.

4.1.2. Populasi Penduduk

Secara keseluruhan, jumlah penduduk Kabupaten Lamongan sampai dengan tahun 2015 berjumlah 1.210.879 jiwa, yang terdiri dari penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 591.023 jiwa dan perempuan 619.856 jiwa. Untuk kecamatan Paciran mempunyai penduduk terbanyak setelah kecamatan Babat dengan jumlah penduduk 73.857 jiwa yang terdiri dari penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak jiwa 34.848 dan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 39.009 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat disimak pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Per-Kecamatan menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Lamongan

NO	KECAMATAN	PEREMPUAN	LAKI-LAKI	JUMLAH
1	Sukorame	10 199	10 202	20 401
2	Blubuk	10 806	10 587	21 393
3	Ngimbang	23 138	23 248	46 386
4	Sambeng	25 041	25 343	50 384
5	Mantup	22 021	21 877	43 898
6	Kembangbahu	23 434	23 667	47 101
7	Sugio	30 299	30 268	60 567
8	Kedungpring	30 011	30 156	60 167
9	Modo	24 495	24 495	48 990
10	Babat	43 970	55 988	88 958
11	Pucuk	24 715	24 814	49 529
12	Sukodadi	27 866	27 672	55 538
13	Lamongan	33 651	32 898	66 549
14	Tikung	21 317	21 523	42 840
15	Sarirejo	12 056	12 258	24 314
16	Deket	21 631	21 977	43 608
17	Glagah	20 997	21 528	42 525
18	Karangbinangun	20 116	20 265	40 381
19	Turi	26 343	26 855	53 198
20	Kalitengah	17 683	17 746	35 429
21	Karanggeneng	22 449	22 286	44 735
22	Sekaran	24 455	24 644	49 099
23	Maduran	18 781	18 548	37 329
24	Laren	26 135	25 919	52 054
25	Solokuro	23 451	23 635	47 086
26	Paciran	47 697	48 320	96 017
27	Brondong	36 873	36 917	73 790
Jumlah / Total		672 636	669 630	1 342 266

Sumber : Lamongan dalam Angka 2016

4.2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan

Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab Bupati. Dinas perhubungan Kabupaten Lamongan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang perhubungan darat, perhubungan laut berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok Dinas Perhubungan kabupaten Lamongan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan darat, perhubungan laut.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan layanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

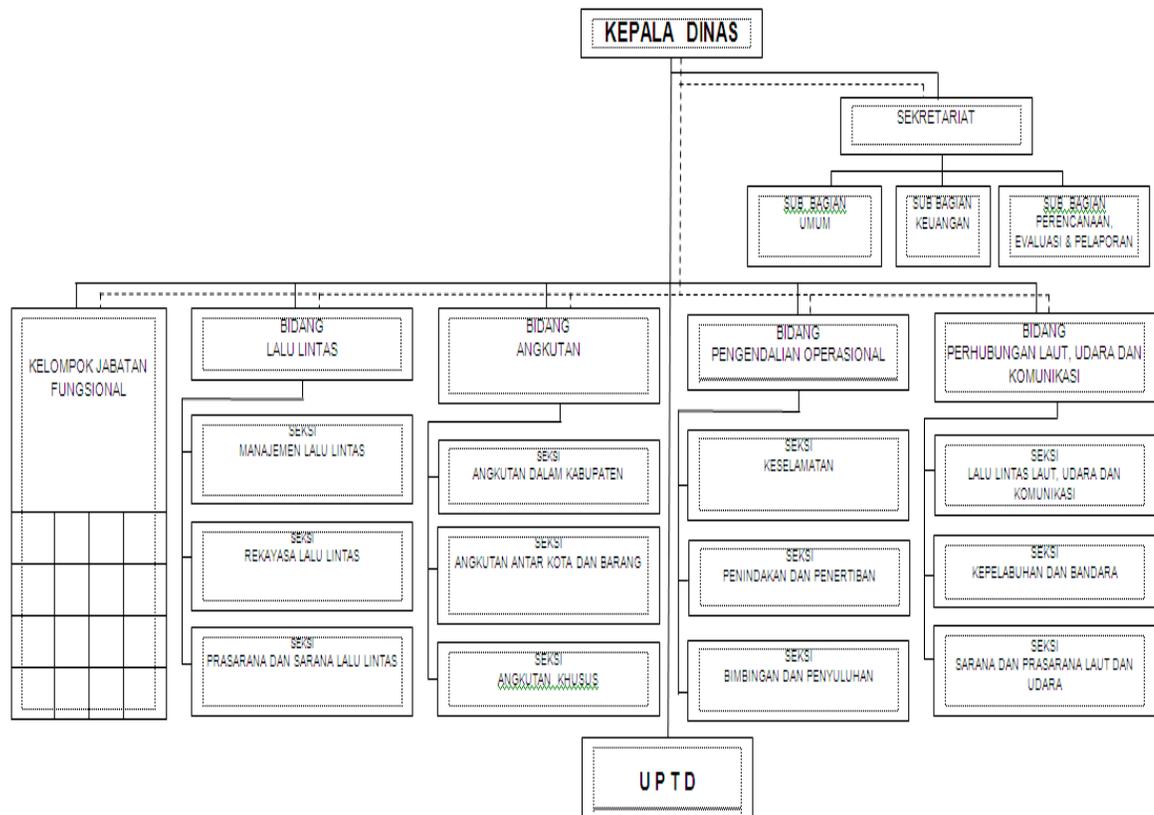
4.2. 1. Tujuan Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan

Tujuan dinas perhubungan Kabupaten Lamongan sebagai implementasi dari misi dinas adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan perilaku Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan melalui pendidikan dan pelatihan teknis sub sektor perhubungan maupun diklat dan pelatihan lainnya.

- b. Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana transportasi yang mampu menunjang keselamatan dan kenyamanan serta kelancaran transportasi
- c. Terkendalinya pelaksanaan pelayanan, pengaturan dan pengawasan serta pengendalian operasional lalu lintas dan angkutan jalan (orang dan barang).
- d. Meningkatkan koordinasi dengan pemerintah pusat maupun daerah terkait dengan program perencanaan pusat dan daerah dalam sektor transportasi.
- e. Menggali dan mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah yang telah ada maupun potensi pendapatan yang belum dapat di maksimalkan dari sektor transportasi.

4.2.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan



Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan

4.3. Pelayanan publik yang diberikan kepada nelayan dalam kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

Pelaksanaan pengelolaan sumber daya di wilayah laut di kabupaten Lamongan diatur melalui peraturan-peraturan pelaksanaan undang-undang no. 32 tahun 2004. Beberapa peraturan pelaksanaan yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah daerah Lamongan adalah:

Pertama, peraturan daerah kabupaten Lamongan no. 4 tahun 2004 tentang pengerukan dan reklamasi di kabupaten Lamongan. Peraturan ini disahkan tanggal 2 Desember 2004, dengan pertimbangan dalam rangka keselamatan pelayaran dan pelestarian lingkungan di wilayah perairan, sehingga perlu dilakukan kegiatan pengerukan dan reklamasi di kabupaten Lamongan. Kegiatan pengerukan dan reklamasi boleh dilakukan dalam rangka untuk menunjang kegiatan kepelabuhanan pada daerah lingkungan kerja pelabuhan dan daerah kepentingan pelabuhan. Kegiatan ini harus memperhatikan rencana umum tata ruang wilayah (RTRW) daerah, keselamatan pelayaran, kelestarian lingkungan dan rencana induk pelabuhan.

Kedua, peraturan daerah kabupaten Lamongan no. 8 tahun 2004 tentang retribusi pengukuran, pemberian surat tanda kebangsaan kapal (pas kecil) dan sertifikat kesempurnaan kapal. Peraturan ini disahkan pada tanggal 2 Desember 2004 dengan tujuan ditetapkannya adalah untuk kelancaran lalu lintas di perairan laut dan sungai serta guna keselamatan pelayaran, maka perlu adanya pengaturan, pengawasan dan pengendalian terhadap operasional kapal di perairan. Retribusi ini digolongkan sebagai

retribusi jasa umum dan tingkat penggunaan jasa diukur berdasarkan jenis dan ukuran kapal, yang dibedakan dalam kelompok kapal dengan konstruksi kayu dan sejenisnya, kapal dengan konstruksi serat fiber dan sejenisnya dan kapal dengan konstruksi besi ferroceement dan sejenisnya.

Pelayanan bidang perhubungan laut yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan diberikan melalui subbidang perhubungan laut yang memiliki tugas tersendiri dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Sub bidang beserta pelayanan yang diberikan tersebut antara lain adalah:

1. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut Bidang lalu lintas dan angkutan laut memberikan bentuk pelayanan untuk mengatur dan mengawasi lalu lintas dan operasional angkutan laut di Kabupaten Lamongan. dimana pelayanan yang diberikan dalam sub bidang ini adalah sebagai berikut:
 - a. Penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal
 - b. Patroli Laut

2. Bidang Keselamatan Pelayaran Bidang keselamatan pelayaran memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan keselamatan pelayaran. pelayanan tersebut antara lain adalah:
 - a. Pembinaan Teknis Keselamatan Pelayaran (Program Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan Tahun 2013,).
 - b. Penerbitan PAS Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal

Dasar hukum dalam pelaksanaan ini yang digunakan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 8 Tahun 2004 Tentang Retribusi Pengukuran, Pendaftaran, Pemberian Surat Tanda Kebangsaan Kapal (Pas Kecil) dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal dan Keputusan Bupati Lamongan Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 8 Tahun 2004. Dalam penelitian ini pelaksanaan pelayanan penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan digambarkan melalui beberapa aspek, antara lain adalah sebagai berikut: Persyaratan Pelayanan Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dimiliki peminta layanan untuk mendapatkan suatu pelayanan.



Gambar 4.1 Wawancara Mengenai Prosedur Pelayanan PAS Kapal

Berdasarkan Keputusan Bupati Lamongan Nomor 11 Tahun 2005 Bab III Pasal 5 ayat (1) dan (2) yang menyebutkan beberapa persyaratan yang harus

dilengkapi oleh pemohon penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Permohonan sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal ini, untuk baru/pertama kali harus dilampiri: a. Untuk mendapatkan Surat Tanda Kebangsaan Kapal (Pas Kecil): 1) Fotokopi KTP, yang masih berlaku; 2) Surat Kepemilikan Kapal dari Kepala Desa/Kelurahan setempat; 3) Fotokopi Sertifikat Kesempurnaan Kapal; b. Untuk Sertifikat Kesempurnaan Kapal: 1) Fotokopi KTP, yang masih berlaku; 2) Fotokopi Akta Kelahiran/Identitas perorangan; 3) Surat Kepemilikan Kapal dari Desa/Kelurahan setempat; 4) Data fisik konstruksi bangunan kapal; 5) Data tahun pembuatan kapal; 6) Daftar peralatan dan kebendaan yang berada dalam kapal; Daftar nahkoda dan anak buah kapal; Dari penjelasan peraturan tersebut, maka oleh pihak dinas perhubungan tersebut dibuatlah suatu ketentuan persyaratan dalam pelayan penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal. Persyaratan yang ditentukan antara lain adalah:

1. Surat pengajuan permohonan secara tertulis kepada Kepala Daerah melalui Kepala Dinas
2. Fotokopi KTP
3. Surat kepemilikan kapal dari Kepala Desa atau Lurah
4. Surat ukur kapal

- 2). Prosedur pelayanan Standar operasional prosedur pelayanan penerbitan Pas Kecil dan SKK terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemohon mengajukan persyaratan

2. Pemeriksaan berkas oleh pegawai
3. Pemeriksaan atau pengukuran fisik atau survei lapangan terhadap kapal.
4. Pengolahan data survei lapangan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.
5. Jika kondisi fisik kapal memenuhi persyaratan untuk berlayar maka langkah terakhir adalah penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal
6. Pengajuan penandatanganan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal setelah ditandatangani oleh Kepala Seksi Lalu Lintas Laut dan Angkutan Laut dan Kepala Bidang Perhubungan Laut
7. Penandatanganan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal atas nama Bupati Lamongan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

Berikut adalah alur prosedur permohonan pengurusan PAS kapal



Gambar 4.2 Prosedur permohonan Pengurusan PAS Kapal

Pengurusan PAS kapal sangat mudah, tidak membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang mahal, Berikut adalah contoh PAS kapal yang sudah jadi.

			
Nama Kapal	:	KMP. LEVINA ex. HAYAZURU MARU	
Call Sign	:	YHXE	
Tahun Pembuatan	:	Jepang/1980	
Klas	:	BKI Code Klas : A. 100 (1) P	
Daerah Pelayaran	:	SV. 1935 art 31 (1) b	
Type	:	Ferry Ro – Ro	
Ukuran GT/NT	:	1.791 GT / 538 NT	
Panjang Kapal (LOA)	:	69,98 meter	
Panjang Antara Garis Tegak	:	66,26 meter	
Lebar Kapal	:	13,60 meter	
Draft Kapal	:	4,80 meter	
Mesin	:	Daihatsu, 2 x 1600 HP	
Kecepatan	:	14 Knots	
Grosse Akte	:	No. 3656 tanggal 06 Januari 2005, dikeluarkan oleh Ditkappel Ditjen	
	:	Hubia	
Awak Kapal	:	17 orang	
Docking terakhir	:	17 Februari 2007	
Alat Penolong	:	- Life raft 19 unit dgn rincian :	
	:	- 4 unit besar @ 45 orang (180 orang)	
	:	- 15 unit kecil @ 25 orang (375 orang)	
	:	- Life jacket 1100 buah + 10% untuk anak	
Kapasitas Penumpang	:	358 orang	



Gambar 4.3. PAS kapal

Sedangkan dalam pelaksanaannya, prosedur penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan sedikit berbeda dengan standar yang telah ditetapkan. Dimana dalam pelaksanaannya, pemohon layanan dapat mengajukan layanan melalui perantara ketua rukun nelayan setempat dan pengukuran tidak dilaksanakan oleh pegawai namun dilakukan pengukuran sendiri oleh pemohon serta ketua rukun nelayan. Tetapi ada pula ketika pemohon layanan adalah pemohon yang secara langsung mengajukan layanan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan dan meminta pihak dinas untuk melakukan pemeriksaan kapal. Namun, hal tersebut sangat jarang ditemui karena kebanyakan pemohon layanan atau masyarakat mengajukan permohonan melalui ketua rukun nelayan dan jumlahnya pemohonnya sangat banyak. Sehingga suatu pemeriksaan kapal oleh pihak dinas tidak dapat dilakukan dikarenakan keterbatasan suatu fasilitas pendukung untuk menjangkau masyarakat di lapangan.



Gambar 4.4 wawancara dengan staf Dinas Perhubungan terkait prosedur permohonan PAS Kapal

- 3) Biaya pelayanan Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan dan masyarakat peminta layanan penerbitan pas kecil dan sertifikat kesempurnaan kapal, Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan tidak lagi memberikan ketentuan biaya kepada masyarakat pemohon layanan penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal sejak tahun 2011.



Gambar 4.5. Wawancara dengan Staf Terkait Biaya Permohonan PAS Kapal

4) Waktu pelayanan Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa sumber, penyelesaian pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan dilakukan dalam waktu tiga hari sampai dengan satu minggu baik itu Pas Kecil maupun Sertifikat Kesempurnaan Kapal. Sedangkan dalam Keputusan Bupati Lamongan Nomor 11 Tahun 2005 pasal 7 menyebutkan bahwa:

1. Selambat-lambatnya 3 hari sejak diterimanya permohonan surat tanda kebangsaan kapal (Pas Kecil), dinas harus sudah mengambil keputusan;
2. Selambat-lambatnya 14 hari sejak diterima permohonan Sertifikat Kesempurnaan Kapal, dinas harus sudah mengambil keputusan; Patroli Laut Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan pembinaan, memberikan pe-ngertian dan pengarahan tentang kelengkapan dokumen/surat kapal, kelengkapan keselamatan pelayaran, serta

peringatan apabila melanggar peraturan. Patroli laut dilaksanakan dalam 5 (lima) kali kegiatan.

Tahap pelaksanaan dimulai dengan adanya rapat koordinasi patroli laut, pemantapan kondisi teknis dan pemahaman kegiatan patroli laut, persiapan pembekalan, dan pelaksanaan patroli laut. Sasaran dari kegiatan ini adalah para nelayan yang mempunyai kapal berukuran kurang dari atau dibawah 7 GT (gross tonage) yang sudah ditentukan dalam Keputusan Bupati Lamongan Nomor 11 Tahun 2005.

Pembinaan Teknis Keselamatan Pelayaran Pembinaan teknis keselamatan pelayaran adalah kegiatan pengarahan kepada para nelayan untuk memberitahu pentingnya suatu keselamatan pelayaran. Kegiatan ini memberitahu dan mengarahkan para nelayan maupun pemilik kapal untuk memahami dan menyadarkan mereka akan pentingnya suatu kelengkapan pelayaran demi keselamatan pelayaran. Dalam kegiatan ini dilakukan selama satu bulan sekali dengan menyesuaikan kondisi pegawai. Pembinaan teknis yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan dilakukan secara informal artinya kegiatan ini dilakukan atas inisiatif mereka sendiri tanpa melibatkan instansi-instansi terkait. Pembinaan dilakukan secara sederhana dengan cara mendatangi para kumpulan nelayan di tempat pangkalan pendaratan ikan. Pembinaan teknis keselamatan pelayaran yang seharusnya dilakukan sesuai dengan rencana kegiatan tidak dapat dilakukan dikarenakan keterbatasan anggaran. Karena kegiatan tersebut membutuhkan beberapa anggaran untuk merealisasikannya sehingga pembinaan

yang dilakukan diberikan secara sederhana layaknya penyuluhan tentang keselamatan pelayaran.

4.4. Tingkat kepuasan nelayan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan

Tempat Pelayanan bersama bagi masyarakat Nelayan dalam mengurus PAS kapal kecil tidak lagi menjadi hal yang baru, Masyarakat nelayan tidak perlu lagi pulang pergi mengurus surat PAS kapal ke Kantor Dinas Perhubungan kabupaten Lamongan, tetapi cukup datang mengurus di tempat Pelayanan Bersama. Dinas Perhubungan siap untuk memberikan pelayanan dengan cara jemput bola, yaitu nelayan tidak harus pergi ke kota tetapi staf Dinas Perhubungan yang akan mendata kapal tersebut langsung, hal tersebut disampaikan oleh beberapa Nelayan ketika di wawancara, sehingga hal ini sangat memudahkan bagi nelayan dalam mendapatkan pelayanan.



Gambar 4.6 Pelayanan dari Dinas Perhubungan ke lokasi

Banyak nelayan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf Dinas Perhubungan, yang dulunya mereka menganggap ada penarikan biaya yang mahal ternyata biaya permohonan pengurusan PAS kapal yang awalnya dikenakan Rp. 4500,- tetapi sekarang tidak dikenakan biaya untuk mengurusannya. Dinas perhubungan khususnya sub bagian laut mengharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat Nelayan, melakukan pendekatan secara perlahan kepada Nelayan sehingga Nelayan tidak lagi takut atau bahkan enggan kepada staf-staf Dinas Perhubungan. Seperti wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu nelayan yakni Bapak Supri, berikut penuturannya :

“ Rumiya kulo ajrih mbak bade ngurus surat PAS niki, triose tiyang-tiyang awis terus ruwet nguruse, tiba e mboten mbayar terus gampang nguruse...” (Dulu saya takut mbak mau ngurus surat PAS ini, katanya orang-orang mahal dan ruwet, ternyata tidak bayar dan gampang ngurusnya) Wawancara,3 Mei 2017



Gambar 4.7 wawancara dengan salah satu Nelayan

Beberapa pengakuan dari beberapa nelayan yang peneliti temui diantaranya bapak Purwanto, Bapak Roni dan Bapak Imam, mengatakan bahwa setelah diberikan penyuluhan tentang pentingnya pengurusan PAS kapal mereka lebih tenang dalam bekerja karena kapal mereka sudah terdaftar dan akan mendapatkan manfaat dari pengurusan PAS kapal tersebut ketika terjadi musibah.



Gambar 4.8. Wawancara dengan Beberapa Nelayan

4.5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

4.5.1 Faktor Pendukung

1. Kerjasama antar Staf Dinas Perhubungan bagian laut

Adanya Kerjasama Antar Pegawai Kerjasama dilakukan antar pegawai terutama pegawai bidang perhubungan laut yang hanya memiliki 3 pegawai dan 1 kepala bidang. Kerjasama dilakukan antar pegawai karena masing-masing dari

sub bidang perhubungan laut hanya di pegang oleh satu orang pegawai dan tidak memiliki staf dibawahnya. Kerjasama dilakukan untuk membantu antar pegawai dalam melaksanakan suatu tugas untuk memberikan suatu pelayanan. Berikut ini 3 staf Dinas Perhubungan sub bagian Laut.



Gambar 4.9 Staf Dinas Perhubungan Bagian Laut

Selain itu pegawai Dinas Perhubungan juga aktif memberikan penyuluhan pentingnya pembuatan PAS kapal karena banyak keuntungannya ketika nelayan sudah mempunyai PAS kapal tersebut. Semakin sering dinas perhubungan memberikan penyuluhan tentang PAS kapal maka nelayan akan lebih banyak mengurus PAS kapal tersebut, karena sistem Dinas Perhubungan adalah dengan cara jemput bola kepada Nelayan. Seperti gambar di bawah ini ketika pegawai dari Dinas Perhubungan memberikan penyuluhan kepada nelayan. Dimana setelah penyuluhan selesai, dilanjutkan pemberian pelayanan kepada Nelayan untuk pengurusan PAS kapal.



Gambar 4.10 Penyuluhan tentang pentingnya PAS Kapal

2. Komitmen Pegawai

Adanya Komitmen Pegawai Komitmen pegawai ditunjukkan ketika dihadapkan dengan keterbatasan fasilitas pendukung untuk menunjang kegiatan pelayanan. Kondisi keterbatasan tersebut lantas tidak menghentikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Ketika dihadapkan dengan suatu keterbatasan, pegawai tetap mengusahakan bagaimana pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan caranya sendiri. Ketika masyarakat meminta adanya pemeriksaan kapal, maka karena keterbatasan fasilitas pendukung seperti kendaraan dinas, maka pegawai berusaha melakukan permintaan masyarakat dengan menggunakan kendaraan pribadi. Komitmen juga ditunjukkan ketika akan diadakannya suatu pembinaan teknis keselamatan pelayaran yang terhambat oleh keterbatasan anggaran, maka pegawai berusaha melaksanakan kegiatan tersebut atas inisiatif sendiri meskipun pelaksanaannya tidak dapat dilakukan sesuai rencana yang membutuhkan anggaran yang cukup.

4.5.2 Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan Anggaran Karena keterbatasan anggaran suatu pembinaan teknis keselamatan pelayaran yang telah direncanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan tidak dapat dilaksanakan. Akibatnya pelaksanaan pembinaan teknis keselamatan pelayaran dilakukan secara sederhana atas inisiatif pegawai sendiri dengan cara mendatangi para kumpulan nelayan di tempat-tempat pendaratan ikan. Selain itu Keterbatasan Fasilitas Pendukung Karena keterbatasan suatu kendaraan dinas, penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal tidak dapat selalu dilakukan pemeriksaan kapal. Jika pemohon dilakukan melalui ketua rukun nelayan, maka pemeriksaan dilakukan sendiri oleh pemohon. Namun ketika pemohon meminta untuk dilakukan pemeriksaan kapal oleh pegawai dinas, maka pegawai tetap mengusahakan dengan keterbatasan yang ada.

2. Kurangnya Kerjasama

Kurangnya Kerjasama Dari Pihak Masyarakat Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan, kurangnya kerjasama dari pihak masyarakat tersebut ditunjukkan ketika pegawai telah tiba di lapangan untuk melakukan pemeriksaan kapal, pemohon atau masyarakat peminta layanan penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal tidak ada di tempat lapangan pemeriksaan kapal, bahkan mungkin sulit untuk dihubungi. sehingga hal tersebut mempengaruhi waktu penyelesaian layanan sedikit

terlambat. Kurang bisa diajak kerajasamanya masyarakat untuk merespon suatu keadaan ketika akan diadakannya pemeriksaan kapal.

Selain itu, menurut wawancara dengan Bapak Ilham, beliau menjelaskan bahwa masih banyak nelayan yang enggan ketika melihat pegawai Perhubungan karena mereka beranggapan akan ada biaya-biaya yang besar dalam pengurusan PAS kapal. Selain itu banyak nelayan yang kurang paham pentingnya PAS kapal, dan nelayan juga beranggapan pengurusan PAS kapal itu rumit.



Gambar 4.11 Wawancara Mengenai Pelayanan PAS Kapal

3. Kurangnya Koordinasi Dalam Proses Layanan.

Ketidakpastian waktu yang tepat dalam mengkoordinasikan waktu pemeriksaan kapal di lapangan mempengaruhi lambatnya proses penyelesaian penerbitan Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal. Ketika akan diadakannya

pemeriksaan kapal di lapangan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan dimana pegawai yang bertugas telah tiba di lokasi pemeriksaan kapal, namun yang terjadi adalah kapal yang hendak di periksa tidak ada di tempat dan hal tersebut menyebabkan proses pemeriksaan terlambat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan melalui bidang perhubungan di Kabupaten Lamongan terdiri dari penerbitan Pas Kecil. Pelaksanaan penerbitan laut Pas Kecil dan Sertifikat Kesempurnaan Kapal secara keseluruhan sudah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dinas Perhubungan sudah melakukan pendekatan dengan cara memberikan penyuluhan-penyuluhan pentingnya pengurusan PAS kecil, dari masyarakat yang enggan mengurus PAS kecil menjadi bersedia mengurus PAS kecil karena Dinas Perhubungan memberikan pelayanan terbaik untuk Nelayan sehingga memenuhi kelengkapan surat-suratnya.

Dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan maka Nelayan merasa puas karena pembuatan PAS kecil menjadi mudah, efektif efisien dan juga tidak membutuhkan biaya yang mahal. Untuk faktor pendukungnya adalah adanya Kerjasama antar Staf Dinas Perhubungan bagian laut dan komitmen antar pegawai. Sedangkan untuk faktor penghambatnya adalah kurangnya anggaran dan kurangnya kerjasama antara masyarakat Nelayan.

5.2 Saran

1. Pemerintah harus lebih aktif dalam memberikan penyuluhan atau sosialisasi, tentang pentingnya Pas Kecil mulai dari tata cara permohonan Pas Kecil, kegunaan dari Pas Kecil, masa berlaku Pas Kecil dan lain sebagainya sehingga nelayan kecil pemilik

kapal menjadi paham bahwa Pas Kecil merupakan dokumen kapal yang penting untuk dibuat dan dimiliki. Dengan pelaksanaan sosialisasi yang berkelanjutan tentang pentingnya Pas Kecil sebagai kelengkapan dokumen kapal bagi nelayan kecil pemilik kapal, diharapkan semua nelayan kecil pemilik kapal di wilayah Kabupaten Lamongan bisa memiliki dokumen kapal.

REFERENSI

- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta
- Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Denhardt Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*
- Hutasoit, 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"*(9 thed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lupiyoadi , Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edisi Ketiga*. Sage Publications: Inc.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja
- Nawawi, H, Handari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press
- Oliver, Richard I, 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perpective On The Consumer* , The McGraw-Hill Companise, Inc : New York.
- Ratminto , Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rosdakarya.. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Syafi'I, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka cipta
- Soeprapto, Riyadi. R. (2006). *The The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance*
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Zeithaml, V.A.A and Bitner M.J. 2000. *Service Marketing*. McGraw Hill International Editio