



BAB VI
TEMUAN, IMPLIKASI PENELITIAN
DAN PROPOSISI

BAB VI

TEMUAN, IMPLIKASI PENELITIAN DAN PROPOSISI

6.1. Temuan Penelitian :

Pelayanan publik yang dilaksanakan di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan meliputi tiga jenis, yaitu:

- 1) Pelayanan barang publik yaitu berupa produk hasil perikanan budidaya, produk pengolahan hasil perikanan budidaya/tangkap, produk hasil kelautan (non konsumsi), dan produk hasil penelitian dan pengembangan kelautan dan perikanan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang;
- 2) Pelayanan jasa publik berupa jasa pelayanan data dan statistik, jasa pelabuhan perikanan, jasa budidaya perikanan, jasa pemasaran, jasa pengolahan dan pemasaran hasil perikanan, jasa pengelolaan modal usaha, jasa pemberdayaan masyarakat pesisir, jasa pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan, jasa pengawasan pembangunan kelautan dan perikanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat, jasa penelitian dan pengembangan, jasa pendidikan dan pelatihan, serta jasa karantina ikan dan pengujian mutu hasil perikanan; dan
- 3) Pelayanan administratif yakni tindakan administratif kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang kelautan dan perikanan, berupa perizinan, sertifikasi dan rekomendasi di bidang kelautan dan perikanan.

Untuk menjalankan amanat Undang-undang dan demi menunjang fungsi kepelabuhanan perikanan, setiap pelabuhan perikanan harus memiliki fasilitas yang terdiri dari fasilitas pokok, fasilitas fungsional, fasilitas penunjang. Berdasarkan ketersediaan fasilitas tersebut maka temuan penelitian tentang fasilitas pelayanan publik di UPT Pelabuhan Perikanan²³⁹ Pantai Pondokdadap telah memenuhi persyaratan namun masih mengalami kendala dalam operasionalnya sehingga pelayanan kepelabuhanan perikanan yang diberikan oleh UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap belum profesional dan berkualitas terutama pada pelayanan administratif, berupa perizinan, sertifikasi dan rekomendasi di bidang kelautan dan perikanan.

Temuan penelitian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap, adalah:

- 1) Faktor Sumber Daya Manusia dalam hal ini ketersediaan dan kesiapan petugas kesyahbandaran. Terkait petugas kesyahbandaran, dalam Permen 08 tahun 2012 menyebutkan bahwa personel petugas syahbandar perikanan harus melaksanakan uji kompetensi. Dengan kata lain, bahwa kompetensi masih menjadi tantangan bagi Sumber Daya Manusia di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap. Padahal urusan syahbandar dan petugas kesyahbandaran bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepada pihak yang selama ini mengelola sumber daya kelautan dan perikanan di pelabuhan perikanan tersebut.
- 2) Faktor optimalisasi sarana prasarana termasuk teknologi informasi di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap sehingga fungsi layanan belum praktis, efektif dan efisien. Kelancaran proses pelayanan akan terwujud dengan adanya teknologi yang optimal dengan manajemen pemeliharaan mesin yang dilakukan secara berkala sehingga anggaran pengelolaan menjadi perlu dilakukan penggunaan anggaran pengelolaan secara efektif guna memelihara mesin agar dapat bekerja dengan baik dan tidak mudah terjadi kerusakan. Manajemen pemeliharaan dimaksudkan agar sumber daya tetap beroperasi dengan kinerja terbaik. Pemeliharaan sangat penting dalam mempengaruhi seluruh kinerja pelayanan di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap.
- 3) Tingkat sinergitas kebijakan dan kelembagaan pengelolaan perikanan yang menunjukkan bahwa sinergi antara lembaga belum berjalan baik. Tingkat sinergitas antara kebijakan dan kelembagaan dalam pengelolaan perikanan merupakan keterpaduan gerak dan langkah antar lembaga dalam kebijakan pengelolaan perikanan sehingga tidak muncul konflik kepentingan ataupun benturan kebijakan. Hal ini bisa terjadi terkait dengan pengelolaan pelabuhan perikanan sejak implementasi UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Agar pelayanan publik yang diberikan di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap dapat terlaksana dengan profesional dan

berkualitas maka model pelayanan yang diberikan perlu dukungan kelembagaan yang baik dalam mengelola fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelayanan para pelaku usaha perikanan tangkap. Para pelaku usaha perikanan atau pengguna jasa menginginkan pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan waktu yang cepat dan mudah oleh petugas yang senantiasa ada di tempat pelayanan. Oleh karena itu pelayanan satu pintu di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap merupakan hal yang paling tepat diterapkan karena dapat memudahkan untuk mengurus permohonan dokumen dan penyelesaian administrasi sebagai syarat penerbitan dokumen.

Selain itu, dikarenakan oleh keterbatasan anggaran dari pemerintah, maka agar UPT Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap sebagai satuan kerja instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada publik yang dikelola secara profesional dapat menerapkan pola pengelolaan keuangan yang fleksibel dengan bertransformasi menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sehingga mempunyai keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek manajemen bisnis yang sehat seperti produktivitas, efisiensi, efektivitas, dan sekaligus dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

6.2. Implikasi Penelitian

Telaah terhadap pelayanan kepelabuhanan di UPT PPP Pondokdadap Kabupaten Malang Jawa Timur merupakan implikasi praktis dari sejarah pembentukan Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pondokdadap. Bermula pada awal dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur Nomor: 23 Tahun 1992 tentang dibentuknya Badan Pengelola Pangkalan Pendaratan Ikan (BPPPI) Pondokdadap, kemudian pada tahun 2004 Pelabuhan Perikanan Pondokdadap memperoleh status sebagai Pelabuhan Perikanan Kelas C atau kelas Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) sesuai dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 12/MEN/2004. Kemudian pada tahun 2010, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur melalui Keputusan Kepala Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur Nomor: 061/6614/116.01/2010 membentuk Unit Pengelola Pelabuhan Perikanan Pantai (UPPPP) Pondokdadap. Unit Pengelola ini bertahan selama 2 tahun hingga dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Provinsi Jawa Timur Nomor: 188.4/11829/116.01/2014, dimana

pengelola Pelabuhan Perikanan Pondokdadap berganti menjadi Instalasi Pelabuhan Perikanan Pondokdadap (IPPP) di bawah UPT Pelabuhan Perikanan Tamperan. Pada tahun 2016, status pengelola Pelabuhan Perikanan Pondokdadap dilimpahkan kepada Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan dan Pengelolaan Sumberdaya Kelautan dan Perikanan (UPT PPP) melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor: 115 Tahun 2016. Dalam pengelolaan UPT PPP, Pelabuhan Perikanan Pondokdadap tidak hanya memiliki tugas dan fungsi di bidang operasional pelabuhan, namun juga melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan dan pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan, yang didalamnya meliputi pengawasan perairan (*patrol*) dan pemantauan usaha pelestarian sumberdaya kelautan dan perikanan.

Pada tahun 2018 Pelabuhan Perikanan Pantai Pondokdadap ditetapkan menjadi Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Pantai (UPT PPP) di bawah Bidang Perikanan Tangkap Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Jawa Timur yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 74 Tahun 2018 dengan tugas melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas di bidang pelayanan teknis pelabuhan perikanan pantai, tata kelola dan pelayanan usaha, ketatausahaan dan pelayanan masyarakat. Berdasarkan ketentuan tersebut tugas Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Pantai (UPT PPP) Pondokdadap terfokus kepada pelayanan teknis pelabuhan serta tata kelola dan pelayanan usaha pelabuhan perikanan sementara tugas dan fungsi di bidang pengelolaan dan pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan, yang didalamnya meliputi pengawasan perairan (*patrol*) dan pemantauan usaha pelestarian sumberdaya kelautan dan perikanan dilepaskan dari tugas dan fungsi UPT PPP Pondokdadap.

6.2.1. Implikasi Praktis Penelitian

Sebagaimana diuraikan dalam dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Berangkat dari hal tersebut, terlihat betapa luasnya ruang lingkup pengaturan terkait pelayanan publik. Disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dalam upaya memenuhi hal tersebut di atas, maka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur tercantum dalam Pasal 4, adalah berlandaskan pada asas-asas: (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut sekaligus menjadi landasan bagi perwujudan layanan prima yang menjadi dambaan bagi setiap warga negara.

Keseluruhan ruang lingkup pelayanan publik perlu mendapat perhatian yang seimbang oleh karena itu untuk pengadaan barang publik dan penyediaan jasa publik, meliputi baik yang pendanaannya dari pemerintah pusat maupun daerah. Sementara untuk tindakan administrasi pemerintah, sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terbagi atas: *Pertama*, tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, yang meliputi perizinan dan non perizinan, dan *Kedua*, tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan peraturan perundang-undangan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan, yang meliputi pemberian dokumen non perizinan.

Untuk dapat menjalankan ketentuan tersebut di atas secara efektif, maka sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan disahkan pada 15 Januari 2014, yang mana salah satu tugas yang harus dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara adalah memberikan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 10 yang harus diselenggarakan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB).

Inilah salah satu pintu masuk bagi terwujudnya *good governance*, mengingat bahwa indikator adanya *good governance* sebagaimana disampaikan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) meliputi : *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision*. Sementara oleh Ganie-

Rochman (2000), dikembangkan 4 (empat) prinsip yang meliputi akuntabilitas, *rule of law*, informasi, dan transparansi.

Pelaksana pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terdiri dari pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun pilihan peranan yang dapat layak adalah, (a) sebagai modernisator, artinya pelaksana harus mampu berinovasi melakukan suatu perubahan sistem, cara maupun bentuk demi hasil kerja yang lebih baik. (b) Sebagai katalisator, bahwa pelaksana mampu bertindak sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. (c) Sebagai dinamisator, maka pelaksana harus mampu menciptakan situasi dinamis dalam masyarakat yang diharapkan mampu membawa konsep pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman pada masyarakat. (d) Sebagai stabilisator, yang berarti pelaksana mampu menciptakan situasi keamanan pada masyarakat, dengan menekan gejolak yang mungkin timbul atas ketidakpuasan masyarakat. Hal ini hanya dapat dilakukan dengan pemberian layanan publik yang baik. (e) Sebagai motivator, dalam hal ini pelaksana harus mampu menjadi teladan karena mampu memberikan layanan berlandaskan keikhlasan pengabdian. Dalam sisi ini, kekuatan moral yang mendorong pelaksana menjalankan perannya tidak dapat diabaikan. Tanpa semangat dan usaha maksimal, maka sebagai apapun aturan yang dibuat tidak akan berpengaruh.

Sisi aturan direalisasikan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu dengan BAB III Pasal 11 tentang Sistem Pelayanan Terpadu. Adapun tujuan diselenggarakannya sistem pelayanan terpadu adalah: (1) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; (2) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; (3) memperpendek proses pelayanan; (4) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; (5) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sistem Pelayanan Terpadu dimaksud terbagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- 1) Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap; merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. Pola pelayanan perizinan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa loket (pintu) yang didalamnya terdiri dari petugas unit kerja teknis pengelola perizinan. Kelemahan sistem ini adalah sulit dilakukan kontrol oleh Kepala Pelayanan Satu Atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahannya sulit untuk diatasi karena di luar tanggung jawabnya.
- 2) Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu; merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan dan memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam Permendagri No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelayanan atas permohonan perizinan dan nonperizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Landasan pemikiran Permendagri ini adalah keinginan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan publik, baik perizinan maupun non perizinan ke dalam satu sistem penyelenggaraan terpadu agar birokrasi pelayanan menjadi lebih sederhana dan transparan. Pelayanan perizinan, dilaksanakan oleh lembaga teknis perangkat daerah dengan kewenangan yang cukup, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perizinan, dan penerimaan pembayaran retribusi/pajak perizinan.

Dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu, semua urusan masyarakat atau pelanggan dapat dipenuhi di dalam satu kontak, baik secara tatap muka maupun menggunakan media lainnya seperti telepon atau internet. Model pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Kubicek dan Hagen (2001) memiliki berbagai tujuan sebagai berikut: (1) Memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha dan meningkatkan citra administrasi publik; dan (2) Interaksi yang efisien dan efektif antara masyarakat dengan institusi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya pelayanan administratif. Sedangkan berdasarkan media yang digunakan untuk memberikan pelayanannya, model Pelayanan Satu Pintu memiliki beberapa alternatif (dalam Kubicek dan Hagen, 2001) yaitu sebagai berikut: (1) Lokasi fisik kantor, yaitu dengan menyediakan satu bangunan perkantoran atau lembaga dimana masyarakat memperoleh pelayanan langsung secara tatap muka, yang didukung oleh adanya bagian *front-line* dan bagian *back office*. (2) Internet atau website, yaitu pelaksanaan transaksi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui media internet atau website. Situs pelayanan publik ini dapat diakses oleh masyarakat dari rumah, kantor ataupun tempat-tempat umum. (3) Kios-kios pelayanan (*one-stop kios*) yaitu media pelayanan mandiri berupa kios-kios dimana masyarakat atau pelanggan dapat memperoleh pelayanan publik secara otomatis termasuk melakukan transaksi pembayaran. Model pelayanan ini juga mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari berbagai institusi pemerintah yang dapat dibangun di berbagai lokasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. (4) Pusat informasi (*call center*), yakni aplikasi atau penggunaan telepon untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan publik atau bahkan juga transaksi. Dalam mengelola model pelayanan publik terpadu satu pintu menurut Kubicek dan Hagen (2001) ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu aspek koordinasi antar instansi pemerintah pemberi pelayanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggaran. Dengan kata lain pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan harus memperhatikan kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif.

Kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat saja

sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang memiliki karakter demikian, dalam PTSP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan. UP tersebut dapat didesain dalam beberapa bentuk, antara lain: *Pertama*, Merupakan Satuan/Unit Kerja tertentu, yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan secara terpusat. Satuan/Unit Kerja ini memiliki kewenangan untuk memproses dan menerbitkan berbagai perizinan yang merupakan pelimpahan sebagian dari kewenangan unit-unit kerja yang melayani perizinan. *Kedua*, Merupakan Satuan/Unit Kerja yang memberikan pelayanan perizinan. Satuan/Unit kerja ini memiliki *front line* yang berfungsi untuk menerima semua permohonan perizinan di daerah dan *back line* yang memiliki hubungan kerja dengan satuan/unit kerja yang secara fungsional menerbitkan perizinan. Kedua bentuk Unit Pelaksana tersebut dirancang untuk mengurangi jalur birokrasi dan menyederhanakan prosedur dalam pelayanan di daerah. Dengan demikian, diharapkan waktu dan biaya yang diperlukan untuk pengurusan perizinan di daerah akan lebih cepat dan murah.

Tidak berhenti sampai pada sistem pelayanan terpadu, baik Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun Sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap, namun masih perlu juga sarana pelengkap berupa aspek pelayanan prima yang harus dilaksanakan oleh pelaksana. Hakikat pelayanan publik, adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: (a) unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, (b) proses pelayanannya, serta (c) sumber daya manusia pemberi layanan.

Adapun aspek-aspek yang terdapat dalam pelayanan prima, sebagai upaya pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38

Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit, meliputi pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel.

Dalam pelayanan di lingkungan pelabuhan perikanan, sebagai salah satu bentuk komitmen yang ditempuh pemerintah adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP. Melalui Permen tersebut unit layanan publik diarahkan untuk berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa.

Pelayanan publik di lingkungan KKP meliputi tiga jenis. Pertama, pelayanan barang publik yaitu berupa produk hasil perikanan budidaya, produk pengolahan hasil perikanan budidaya/tangkap, produk hasil kelautan (non konsumsi), dan produk hasil penelitian dan pengembangan kelautan dan perikanan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang. Kedua, pelayanan jasa publik berupa jasa pelayanan data dan statistik, jasa pelabuhan perikanan, jasa budidaya perikanan, jasa pemasaran, jasa pengolahan dan pemasaran hasil perikanan, jasa pengelolaan modal usaha, jasa pemberdayaan masyarakat pesisir, jasa pengawasan sumberdaya kelautan dan perikanan, jasa pengawasan pembangunan kelautan dan perikanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat, jasa penelitian dan pengembangan, jasa pendidikan dan pelatihan, serta jasa karantina ikan dan pengujian mutu hasil perikanan. Kemudian, pelayanan administratif yakni tindakan administratif kementerian yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang kelautan dan perikanan, berupa perizinan, sertifikasi dan rekomendasi di bidang kelautan dan perikanan.

Dengan adanya pola Pelayanan Terpadu, Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Pantai (UPT PPP) Pondokdadap diharapkan terdapat tiga instansi dengan pelayanannya masing – masing, seperti Satwas PSDKP Malang yang melayani kelengkapan pengurusan Surat Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kedatangan/Keberangkatan (HPK), Syahbandar Perikanan (KKP) yang melayani Surat Persetujuan Berlayar (SPB), dan UPT PPP Pondokdadap sendiri yang melayani Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan/Keberangkatan (STBLK), Surat Keterangan Penangkapan Ikan (SKPI), Surat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI), dan pelayanan

lainnya. Pelayanan terpadu ini diharapkan memudahkan nelayan dan pengguna jasa lainnya untuk menerima pelayanan di UPT PPP Pondokdadap secara cepat. Hal ini sesuai dengan komitmen UPT PPP Pondokdadap untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap pada pengguna jasa di lingkungan UPT PPP Pondokdadap.

Fenomena di atas sesuai dengan Frinces (2008) yang menjelaskan mengenai semangat kewirausahaan ini sangat perlu (bahkan harus) dialihkan ke dalam mekanisme kerja atau pola kerja pemerintah, yang sering disebut "*entrepreneurial government*". Konsep *entrepreneurial government* yang menjunjung tinggi efektivitas, efisiensi, produktivitas, optimalisasi dan profitabilitas yang besar menjadikan pelayanan di UPT PPP Pondokdadap berubah menjadi lebih baik dan lebih bercirikan dan berwawasan nilai-nilai kewirausahaan yang tinggi, sebagaimana layaknya sebuah organisasi unit usaha (perusahaan swasta).

PTSP di UPT PPP Pondokdadap memiliki 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu: faktor administrasi; faktor internal kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Berdasarkan Siagian dalam Tangkilisan (2007) yang mengemukakan efektivitas organisasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat erat kaitannya dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu pintu yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus perizinan.

Indikator berikutnya yang mengungkapkan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka tidak mungkin dapat melayani masyarakat dengan baik. Indikator terakhir erat kaitannya dengan sistem pengawasan dan pengendalian di lingkungan internal. Sikap tanggung jawab yang harus dimiliki setiap pemberi pelayan publik baik dalam memberikan pelayanan ataupun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat. Keterampilan dan kecekatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Fenomena tersebut sesuai dengan Sianipar (2000) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab apabila pegawai

bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan/permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal. Personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sehingga masyarakat yang akan mengurus izin merasa nyaman.

Berdasarkan diskusi mendalam dengan para pelaku yang dilakukan peneliti, serta kajian literatur, bahwa dalam upaya implementasi kegiatan kepelabuhanan perikanan, terdapat beberapa kendala yang bersifat strategik antara lain peraturan daerah dan perizinan, aksesibilitas serta sarana dan prasarana. Pada aspek yuridis, adalah terkait dengan banyaknya daerah yang masih menggunakan acuan terhadap perda yang sudah tidak berlaku lagi, seperti masih adanya perda terkait dengan pemungutan yang tidak berdasarkan pada UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Terkait dengan sektor perikanan, permasalahan relevansi acuan yuridis dikarenakan tidak disertakannya acuan perundang-undangan yang lebih tinggi seperti UU No. 31 tahun 2004 tentang Perikanan. Sementara pada aspek substansi, permasalahan terbanyak adalah terkait dengan kejelasan standar waktu, biaya dan prosedur. Potensi masalah yang bisa muncul di lapangan karena pelanggaran tersebut adalah adanya ketidakpastian bagi masyarakat maupun pelaku usaha, sehingga dapat membuka peluang terjadinya penyimpangan misalnya pungutan ilegal. Dengan ketidakjelasan standar biaya, maka yang terjadi adalah pegawai pemerintah yang bertugas melakukan pemungutan dapat menarik pungutan yang besarnya tidak wajar, bahkan menguntungkan petugas pemungut. Padahal seharusnya, suatu perda harus mengandung kejelasan standar biaya, waktu dan prosedur. Permasalahan yang paling menonjol pada aspek prinsip adalah terkait dengan dampak terhadap perekonomian. Dampak (negatif) terhadap perekonomian berarti bahwa pengaturan dalam perda salah satunya berpotensi menimbulkan pungutan berganda bagi pelaku usaha. Potensi pungutan berganda muncul pada substansi perda yang menerapkan pungutan yang bukan kewenangannya tapi menjadi domain dari pemerintah di atasnya. Ekonomi biaya tinggi dapat terjadi juga karena penerapan besaran tarif yang tidak wajar, yang dapat mengakibatkan multiplier beban yang harus ditanggung hingga tingkat konsumen maupun pengalihan beban ke mata rantai paling

belakang yaitu nelayan. Dalam prakteknya, bagi pedagang, beban retribusi dapat dialihkan kepada nelayan maupun pembeli.

Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, kepada Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, secara tegas melimpahkan beberapa kewenangan sebagai urusan wajib dan pilihan kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Sebagai salah satu urusan pilihan, sektor perikanan dan kelautan adalah merupakan salah satu sektor yang dapat diunggulkan oleh sebagian besar provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Sampai saat ini, bahwa proses perizinan dan non perizinan yang terkait dengan bidang perikanan dan kelautan, masih banyak yang menjadi domain pemerintah pusat. Kewenangan pemerintah daerah terkait dengan proses perizinan dan non perizinan ini masih dianggap belum sebanding dengan apa yang diamanatkan oleh semangat otonomi daerah. Perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota masih dalam tataran bagi usaha mikro dan kecil, sedangkan dalam kategori usaha menengah dan besar belum sama sekali diserahkan kepada pemerintah daerah.

Berdasarkan analisis dampak kebijakan seperti yang dijelaskan di atas, maka rekomendasi yang diusulkan terkait masalah-masalah yang bersifat strategis dalam pengembangan minapolitan adalah sebagai berikut:

- 1) Payung hukum untuk integrasi kegiatan lintas sektor.

Mengingat kebijakan di kawasan pelabuhan perikanan merupakan kebijakan lintas sektoral yang melibatkan Instansi Pusat dan Daerah, maka diperlukan kebijakan yang lebih tinggi dibanding Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan yaitu dalam bentuk Peraturan Pemerintah maupun Peraturan Presiden. Selain itu diperlukan juga NSPK (Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria) terpadu untuk mengefektifkan kegiatan lintas sektoral.

- 2) Reformasi dan harmonisasi regulasi

Melakukan reformasi regulasi yang berhubungan dengan penciptaan iklim usaha yang kondusif serta pengembangan ekonomi daerah/wilayah, diantaranya terkait kebijakan perizinan, bea masuk, serta menghilangkan peraturan yang dinilai menghambat.

- 3) Perbaiki sistem pada aspek perizinan, yang meliputi:

a) Distribusi kewenangan perijinan kepada Pemerintah Daerah; Seiring dengan telah didesentralisasikannya penyelenggaraan pemerintahan kepada pemerintah daerah dalam bentuk otonomi daerah, maka guna efektifitas pelaksanaan Minapolitan yang cepat dan berbiaya murah, sudah seharusnya Pemerintah Daerah diberikan kewenangan untuk menerbitkan izin yang terkait minapolitan. Kewenangan Pemerintah Pusat adalah memberikan standar dan panduan pelaksanaan, serta melakukan pembinaan dan pengawasan penerapan Minapolitan.

b) Implementasi PTSP secara efektif

Esensi dari adanya PTSP adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya PTSP dilaksanakan secara efektif, antara lain dengan standarisasi perizinan dalam pelaksanaan Minapolitan yang pro kepada nelayan dan pelaku usaha. Standarisasi yang dibutuhkan antara lain: waktu, biaya dan persyaratan.

6.2.2. Implikasi Teoritis Penelitian

Menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995) yang dikembangkan oleh Parasuraman seperti dikutip Rusli (2015), ada lima indikator yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan yang baik. Indikator tersebut adalah: (1) *Tangibles* (penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai); (2) *Empathy* (tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen); (3) *Responsiveness* (respon petugas secara proaktif); (4) *Reliability* (tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen), dan (5) *Assurance* (sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan).

Dari hasil analisis dalam penelitian ini, bukan hanya kelima indikator tersebut yang dapat mencerminkan pelayanan publik dapat dikatakan terlaksana dengan baik dan benar, karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT PPP Pondokdadap merupakan fungsi pemerintahan dalam rangka mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan kata lain bahwa pelayanan publik harus terlaksana sesuai

dengan aturan kebijakan yang berlaku dan standar prosedur yang telah ditetapkan.

Indikasi pelayanan kepada masyarakat yang semakin baik tercermin dalam wujud pelayanan yang cepat, tepat waktu, tepat sasaran, akurat, tanpa pamrih, profesional dan melayani dengan sepenuh hati. Intinya sebagaimana diungkapkan Patton (1998), bahwa terwujudnya pelayanan prima terhadap masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan sepenuh hati. "Layanan sepenuh hati" menekankan pentingnya layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan.

Pelayanan prima yang bersendikan layanan sepenuh hati tentu tidak bersifat *given*. Secara normatif diperlukan prasyarat untuk membentuk jiwa dan semangat pelayanan seperti itu dengan melakukan inovasi kebijakan pemerintahan yang dapat *men-trigger* penampilan pegawai pemerintah yang profesional adalah dengan melakukan reformasi kepegawaian. Upaya tersebut harus tercermin dalam tahapan rekrutmen sesuai kompetensi yang dipersyaratkan dalam mengemban tugas pelayanan publik. Dalam konteks ini, temuan penelitian terkait dengan profil sumber daya manusia aparat di UPT PPP Pondokdadap belum memenuhi indikator yang dikemukakan oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995). Kompetensi yang dimiliki oleh SDM di UPT PPP Pondokdadap belum mengacu pada standar kompetensi pelabuhan perikanan. Temuan penelitian ini menyediakan dukungan empiris untuk teori kompetensi McClelland yang menyatakan bahwa kompetensi adalah prediktor yang signifikan dari kinerja karyawan (Vazirani, 2010). Kelemahan kompetensi pegawai yang ditemukan di lokasi penelitian ini perlu dibenahi agar pegawai dapat atau mampu menangani tantangan-tantangan pelayanan dengan cara-cara yang tepat.

Implementasi kelemahan kompetensi ini ditunjukkan dari pembagian tugas-tugas di UPT Pondokdadap dimana pembagian tugas dengan beban kerja yang tinggi, belum berjalan normal. Hal ini dikarenakan terdapat petugas melaksanakan fungsi pelayanan belum sesuai dengan keahliannya. Indikasi temuan ini dimaknai bahwa birokrasi dalam pembagian tugas pekerjaan belum terurai dengan baik. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Davis (1992) bahwa

untuk mencapai hasil maksimal dari suatu organisasi perlu ada keseimbangan antara tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Pelayanan yang menonjol di UPT Pondokdadap adalah pelayanan ditinjau dari sisi perspektif kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan nilai publik. Penciptaan nilai publik yang dibangun oleh UPT PPP Pondokdadap sejalan dengan strategi organisasional yang dikemukakan Mark Moore (1995). Menurut konsep ini, tugas manajer publik dianalogikan hampir sama dengan tugas manajer sektor swasta. Sebagaimana para manajer sektor swasta menciptakan nilai ekonomis bagi *shareholders* atau para pemilik modal, para manajer publik diharapkan menciptakan nilai publik dalam program-program yang dijalankan. Peruntukan lahan di UPT PPP Pondokdadap untuk kegiatan perikanan, pariwisata, dan industri perikanan mampu membangkitkan pergerakan yang lebih besar dibandingkan jika hanya diperuntukkan untuk kegiatan perikanan saja. Pada akhirnya keberadaan dan perkembangan sektor perikanan, industri, perdagangan, dan pariwisata di kawasan PPP Pondokdadap akan memberikan peluang peningkatan pergerakan sosial ekonomi dari dan menuju kawasan tersebut. Realitas ini sejalan dengan pendapat Spano (2009) bahwa nilai publik dapat tercapai bilamana layanan yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik memenuhi kebutuhan penduduk, sehingga semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin besar nilai publik yang diciptakan (Spano 2009).

Sementara jika dikaitkan dengan pernyataan Bennington (2011) yang menjelaskan nilai substansial dari nilai publik maka pelayanan yang dilakukan UPT PPP Pondokdadap mencakup: (1) Nilai ekonomi yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena membangkitkan aktivitas ekonomi dan lapangan pekerjaan diluar sektor perikanan bagi masyarakat sekitar; (2) Nilai Sosial yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena berkontribusi dalam modal sosial dan kesejahteraan masyarakat dalam melestarikan kearifan lokal. (3) Nilai pendidikan yaitu nilai tambah dalam ranah publik melalui tambahan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta kapasitas masyarakat dalam mengolah hasil-hasil perikanan. (4) Nilai ekologi yaitu menambah nilai pada ranah publik dengan mempromosikan konservasi lingkungan.

Nilai publik yang diciptakan dari pelayanan di UPT Pondokdadap tersebut sejalan dengan Osborne dan Gaebler (1992) yang menyatakan bahwa salah satu cara membangun kepercayaan

publik tersebut adalah melalui inovasi mewirauahakan pemerintah dalam paradigma baru yang dikenal dengan paradigma *Reinventing Government*. Paradigma lama selalu beranggapan bahwa pemerintahan adalah *government as something fixed* (pemerintahan itu bersifat baku) dan *something that does not change* (pemerintahan itu tidak bisa berubah). Pemerintah identik dengan kekakuan birokrasi dalam melayani masyarakat. Padahal, pemerintah sepatutnya secara konstan terus berubah dan beriringan mengikuti alur perkembangan pola pikir dan teknologi. Dalam, konteks ini UPT PPP Pondokdadap adaptif terhadap perkembangan zaman dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Sementara kemitraan yang diinisiasi oleh UPT Pondokdadap melakukan *roadshow* untuk menggandeng pihak swasta (investor) sebagai upaya peningkatan pelayanan kepelabuhanan melalui optimalisasi fasilitas di UPP Pondokdadap seperti *Integrated Cold Storage* dan *docking* kapal menunjukkan bahwa pemerintah (dalam hal ini UPT PPP Pondokdadap) tidak harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi Pelayanan kepelabuhanan. Justru bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta maupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1995)

6.3. Proposisi

Berdasarkan permasalahan dan temuan penelitian di atas maka proposisi penelitian yang diajukan dalam penelitian disertasi ini adalah:

1. Kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia menghasilkan pelayanan profesional.
2. Kelengkapan sarana prasarana menghasilkan pelayanan berkualitas.
3. Anggaran menentukan operasional pelayanan.