

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Negara Maritim seperti halnya Negara kita peranan pelayaran sungguh sangat penting bagi kehidupan sosial ekonomi penduduknya. Demikian pula bagi kepentingan administrasi pemerintah pada umumnya serta dalam rangka pertahanan negara dan lain-lain. Perananan pelayaran sangatlah penting.

Keberadaan sistem transportasi laut merupakan hal yang mutlak diperlukan dan memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan pengangkutan barang baik ekspor maupun impor yang tepat guna serta penghubung suatu daerah dengan daerah yang lain yang saling terpisah oleh perairan. Selain itu dengan menggunakan transportasi laut, biaya yang dikeluarkan relatif murah dan kepastian angkutannya lebih banyak dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Dan juga transportasi laut ini dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, bagi beberapa daerah merupakan modal angkutan terbaik dan termudah untuk tidak terlalu dipengaruhi oleh waktu penyerahaan yang harus cepat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah.

Adapun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pembaharuan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah, yaitu melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa ada pembedaan (equality). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak cukup, diperlukan adanya keadilan (equity) serta kejujuran atau keterbukaan (fairness) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi aparatur birokrasi pemerintah. (Surjadi, 33:2009)

Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lautan yang sangat luas yang memisahkan beberapa pulau maupun negara sehingga dibutuhkan perekat antar pulau maupun negara, menyebabkan lalu lintas dan angkutan laut serta pelabuhan menjadi media perekat yang sangat penting. Disamping itu keamanan dan keselamatan pelayaran diperairan merupakan hal yang begitu penting dalam lalu lintas dan angkutan laut serta pelabuhan.

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan sendiri yang merupakan Instansi selaku penanggung jawab dan pimpinan umum di pelabuhan yang menyelenggarakan pemberian pelayanan keselamatan pelayaran di daerah lingkup pelabuhan mempunyai andil yang besar, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan dalam Pasal 1 KM. 62 Tahun 2002 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

Dalam Peraturan Menteri Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan pelayaran di Perairan serta kepelabuhanan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan di Indonesia terbagi menjadi 5 (lima) kelas dan bagian dari kantor itu terdapat beberapa wilayah kerja. Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan kelas III Pekanbaru sebagai unit pelaksana teknis dilingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan dipimpin oleh seorang kepala. Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut, keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Pekanbaru sebagai penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Salah seorang agen pelayaran swasta membenarkan masih ada banyaknya keluhan dari penerima pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra organisasi pemerintah Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima. (Ady, 2015)

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengangkat suatu masalah khususnya tentang prosedur pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru terhadap Agen Perusahaan Pelayaran sehingga terciptanya kenyamanan, efektif, dan efisien. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengambil judul “Prosedur pelayanan kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III pekanbaru terhadap agen perusahaan pelayaran”.

1.2.Rumusan Masalah

Hal yang menunjang dan memperlancar proses pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Pekanbaru terhadap agen pelayaran swasta sangat luas, namun dalam karya tulis ini penulis membatasi pokok permasalahan yang hanya meliputi :

1. Bagaimana Prosedur Kegiatan Pelayanan Kapal Tiba dan Berangkat pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
2. Dokumen–dokumen apa saja yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.
3. Pihak-pihak mana saja yang terkait dalam proses pelayanan pada jasa kepelabuhanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
4. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru dalam menangani pemakai jasa.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan judul penulisan yaitu “Prosedur Pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru Terhadap Agen Perusahaan Pelayaran”, tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kapal tiba dan berangkat pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dokumen–dokumen yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.
- c. Untuk mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru dalam menangani pemakai jasa.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Penulis
 1. Dapat memproses pelaksanaan pelayanan kapal tiba dan berangkat pada Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
 2. Dapat membedakan dan mengatasi dokumen–dokumen yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.
 3. Dapat mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
 4. Dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru dalam menangani pemakai jasa.

- b. Hasil penulisan diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan judul “Prosedur pelayanan kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III pekanbaru terhadap agen perusahaan pelayaran”.
- c. Bagi instansi kepelabuhanan penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi atas kegiatan pelayanan terhadap agen perusahaan pelayaran.
- d. Bagi akademi
 - 1. Menjadi bahan referensi bacaan dikampus bagi taruna/taruni.
 - 2. Memberikan motivasi dan dukungan untuk diri sendiri dan orang lain serta informasi mengenai proses pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru terhadap pemakai jasa.