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 diperngaruhi 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.

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut sendiri yang merupakan Instansi selaku penanggung jawab dan pimpinan umum di pelabuhan yang menyelengarakan pemberian pelayanan keselamatan pelayaran di daerah lingkup pelabuhan mempunyai andil yang besar, sesuai dengan Surat Keputusan Mentri Perhubungan dalam Pasal 1 KM. 62 Tahun 2002 Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut 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 Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut dijelaskan bahwa keamanan dan keselamatan pelayaran di Perairan serta kepelabuhanan merupakan tugas dan fungsi pemerintahan di pelabuhan yaitu Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut, maka ditetapkanlah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.

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

Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut dipimpin oleh seorang direktur. Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut, keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut. Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut 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 Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut. 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 Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut terhadap Agen Perusahaan Pelayaran sehingga terciptanya kenyamanan, efektif, dan efisien. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengambil judul "Prosedur pelayanan kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut terhadap agen perusahaan pelayaran".

1.2.Rumusan Masalah

Hal yang menunjang dan memperlancar proses pelayanan Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut 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 Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut
2. Dokumen–dokumen apa saja yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.

3. Pihak-pihak mana saja yang terkait dalam proses pada pelayanan Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

   Sesuai dengan judul penulisan yaitu "Prosedur Pelayanan Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Terhadap Agen Perusahaan Pelayaran", tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah:

   a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kapal tiba dan berangkat pada Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.
   b. Untuk mengetahui dokumen–dokumen yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.
   c. Untuk mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan di Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.

   .

2. Kegunaan Penulisan

   a. Dapat memperoses pelaksanaan pelayanan kapal tiba dan berangkat pada Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.
   b. Dapat membedakan dan mengatasi dokumen–dokumen yang harus disertakan pada saat pengurusan pelayanan jasa Kepelabuhanan.
   c. Dapat mengetahui pihak-pihak yang terkait dalam dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan di Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.

   .

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya tulis ini disusun oleh penulis untuk memberikan uraian mengenai susunan penulisan karya tulis yang di uraikan secara singkat dan sistematik dalam lima bab yang terdiri dari

Bab 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulisan menguraikan dalam su bab antara lain :

Latar Belakang Masalah yaitu penulisan menceritakan hal – hal yang melatar belakangi mengapa penulis memilih judul karya tulis. Rumusan Masalah yaitu munculnya permasalahan yang ditemukan oleh penulis. Tujuan Penulisan dan manfaat Penulisan yaitu memberikan penjelasan penulisan tentang tujuan karya tulis dan manfaat yang diperoleh pembaca setelah membaca karya tulis. Sistematika Penulisan yaitu sistematika penulisan yang penulis tulis dalam masing – masing bab.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang tinjauan pustaka penjelasan dari tanggung jawab pengangkutan laut.

Bab 3 : METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam bab ini bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat digunakan.

Bab 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur pelayanan Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut terhadap agen perusahaan pelayaran.

Bab 5 : PENUTUPAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang di analisa dari pembahasan masalah yang terjadi pada BAB 4.