

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas Pelayanan Publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.

Pelayanan yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Perundang-undangan penyelenggara Pelayanan Publik adalah petugas pelayanan baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan. Sedangkan penerima pelayanan adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kota Dumai adalah Kota yang memiliki banyak perusahaan, baik perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Kota Dumai memiliki berbagai perusahaan salah satunya perusahaan milik daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kota Dumai terdiri dari PT Pelabuhan Dumai Berseri, PT Pembangunan dan PT PDAM.

PT Pelabuhan Dumai Berseri (BUMD) sebelumnya dikenal dengan PT. Pelabuhan Dumai Bersemai (BUMD) berdiri berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Dumai No. 07 tahun 2005 tentang pendirian perusahaan daerah Pelabuhan Dumai Bersemai. Perubahan bentuk badan hukum dan nama perusahaan berdasarkan Perda Kota Dumai No. 15 tahun 2012 tanggal 10 Oktober 2012 tentang perubahan bentuk badan Hukum dan Nama Perusahaan Daerah Pelabuhan Dumai Bersemai menjadi Perseroan Terbatas Pelabuhan Dumai Berseri.

Pendirian PT. Pelabuhan Dumai Berseri berdasarkan Akta Notaris No. 46 tahun 2013 tanggal 21 juni 2013 dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Ri No. AHU-47468.A.H.01.01. tahun 2013

tentang pengesahan Badan Hukum Perseroan, yang menjalankan usaha dalam bidang jasa Kepelabuhanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 50 tahun 2014 tanggal 15 Januari 2014 PT. Pelabuhan Dumai Berseri memperoleh izin sebagai Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

Pendirian BUMD oleh Pemerintah Kota Dumai dimaksudkan agar Pemerintah Daerah Kota Dumai dapat berperan serta dalam mengusahakan pelayanan jasa kepelabuhanan melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang khusus dibentuk untuk melayani jasa kepelabuhanan, sehingga ditetapkan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam bentuk Pendapatan Asli Daerah Kota Dumai.

Visi PT. Pelabuhan Dumai berseri adalah menjadi perusahaan yang profesional dalam pengelolaan jasa kepelabuhan dan peningkatan potensi daerah yang berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Dumai.

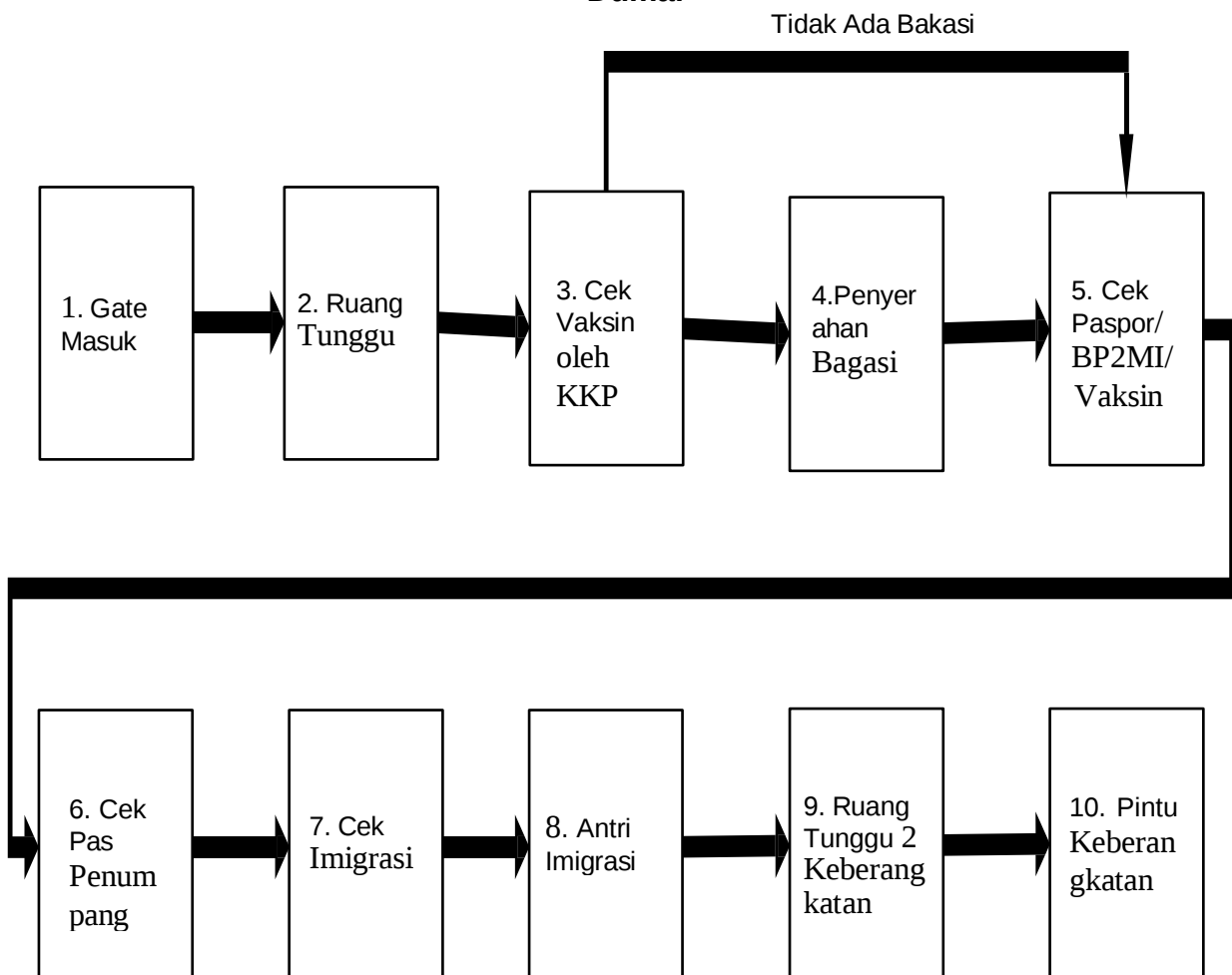
Sedangkan Misi PT. Pelabuhan Dumai Berseri Antara lain:

1. Menjadikan PT. Pelabuhan Dumai Berseri (BUMD) sebagai perusahaan yang handal dalam sector kepelabuhanan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi pelayanan kapal barang dan penumpang serta usaha-usaha penunjang lainnya disektor kepelabuhanan.
3. Memberikan dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Dumai

4. Menggali potensi daerah khususnya dibidang kepelabuhanan semaksimal mungkin sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna bagi masyarakat Kota Dumai

Selanjutnya penumpang yang ingin melakukan keberangkatan pada terminal penumpang harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, yang dapat dilihat pada bagan I.1 berikut:

Bagan I.1
Alur Proses Ebarkasi/Debarkasi pada Terminal Penumpang Kota Dumai



Sumber Data : PT. Pelabuhan Dumai Berseri tahun 2023

Berdasarkan bagan I.1 di atas dapat diketahui prosedur pelayanan pada terminal penumpang Kota Dumai, penumpang yang ingin melakukan keberangkatan harus mengikuti prosedur tersebut termasuk untuk membeli pas penumpang. Khusus untuk pas penumpang, dipercayakan pelayanan tersebut kepada pemerintah Kota Dumai dengan bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bernama PT. Pelabuhan Dumai Berseri.

Boarding Pass ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2018 dan sistem pelayanan penumpangsudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 134 Tahun 2016 tentang Manajemen Keamanan Kapal dan Fasilitas Pelabuhan. *Boarding pass* adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada pengguna jasa sebagai dokumen untuk naik ke atas kapal. *Boarding pass* dapat dicetak melalui check in counter oleh petugas sebelum keberangkatan jadwal kapal.

Penumpang yang ingin melakukan keberangkatan wajib memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan, serta tarif yang sudah diatur dalam Surat Edaran General Manager PT Pelindo Cabang Dumai Nomor UM.50/5/16/DUM.17. agar lebih jelas dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan, Persyaratan dan Tarif Keberangkatan pada PT
Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Tarif
1.	Pass Penumpang	- Vaksin - Paspor - Tiket Keberangkatan	- Penumpang Dalam Negeri Rp 10.000 - Penumpang Luar Negeri Rp 50.000

Sumber Data : PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai tahun 2023

Dari Tabel I.1 di atas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan, persyaratan, serta tarif yang sudah ditetapkan. Penumpang yang ingin melakukan keberangkatan harus memenuhi persyaratan dan tarif yang sudah ditetapkan. Kemudian penulis sajikan data jumlah penumpang yang melakukan pembelian pass keberangkatan pada tahun 2022 yang dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel I.2
Jumlah Penjualan Pass Keberangkatan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai tahun 2022

Berkas Rota Darurat tahun 2022				
No	Jenis Pelayanan	Bulan	Jumlah Penjualan	
			Luar Negeri	Dalam Negeri
1	Pass Keberangkatan	Januari	-	-
		Februari	-	-
		Maret	-	-
		April	-	-
		Mei	-	-
		Juni	3.363	12.037
		Juli	6.544	8.804
		Agustus	7.702	10.718
		September	6.701	9.304
		Oktober	5.020	11.945
		November	6.977	11.125
		Desember	8.014	16.566
Jumlah			124.770	

Sumber Data : PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai tahun 2023

Dari Tabel I.2 di atas dapat diketahui jumlah penjualan pass keberangkatan pada tahun 2022, penjualan pass keberangkatan setiap bulannya stabil, namun pada hari-hari tertentu penjualan pass mengalami kenaikan seperti hari libur di bulan desember. Jumlah penjualan pass keberangkatan luar negeri dan dalam negeri yaitu sebesar 124.770.

Selanjutnya, Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri, penulis menemukan gejala masalah mengenai sarana yang kurang memadai. Yang dapat dilihat pada Gambar I.1 berikut:

Gambar I.1
Sarana pada Pt Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai



Sumber Data : PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai tahun 2023

Dari gambar I.1 di atas dapat dilihat bahwa keadaan sarana pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai. Dimana sarana yang ada masih kurang memadai, hal itu dapat dilihat pada Gambar I.1 di atas bahwa pada saat melakukan pemberian pelayanan *Boarding Pass* kepada penumpang tiba-tiba atap roboh.

Hal itu menyebabkan proses pelayanan terganggu dan pelayanan diteruskan dengan kondisi seperti itu pada hari tersebut. Bahkan, proses pelayanan dilanjutkan dengan kondisi tersebut selama 4 hari. Seharusnya hal itu dapat diantisipasi oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri dengan

pengecekan sarana secara rutin dan menyediakan sarana pendukung lainnya. Karena sarana sangat penting dalam memberikan pelayanan, fungsi utama sarana adalah memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pelayanan dan juga menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang yang sedang membeli *Boarding Pass*.

Kemudian pada hari berikutnya, pelayanan penjualan *Boarding Pass* yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Dumai Berseri pindah tempat, hal itu juga menimbulkan masalah baru yaitu penumpang banyak yang tidak tau di mana lokasi penjualan pas yang baru tersebut. Karena informasi yang diberitahukan kurang terlihat jelas oleh penumpang. Untuk memperkuat gejala masalah tersebut penulis melakukan wawancara terhadap beberapa penumpang yang kesulitan mencari tempat penjualan pas yang baru. Penulis melakukan wawancara kepada Bapak adi pada 11 Januari 2023, beliau mengatakan:

“Saya tadi sangat kesulitan mencari tempat yang baru, karena setau saya tempatnya yang lama, jadi saya datang ke tempat yang lama namun kondisi di sana dalam perbaikan karena ada beberapa atap yang roboh. Untung saja saya bertanya ke beberapa orang baru saya mengetahui dimana lokasi penjualan pas yang baru. Tapi tadi kata pegawainya ada papan informasi disana, namun saya tidak melihatnya.”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada salah satu petugas yang bernama Bapak Trio Adha Effendi, SE yang menjabat sebagai Kepala Bidang Terminal, beliau mengatakan:

“Kami sudah memberikan papan informasi kepada penumpang karena pelayanan yang dilakukan untuk penjualan pas ditempat yang baru, namun mungkin beberapa masyarakat tidak melihat papan informasi tersebut, kami minta maaf atas ketidaknyamanan ini”

Dari penjelasan informan di atas dapat diketahui bahwa kurangnya informasi mengenai papan informasi tempat penjualan pas yang baru pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis menemukan beberapa gejala masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat sarana yang kurang memadai pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.
2. Masih terdapat kurangnya informasi tentang lokasi loket pelayanan yang baru pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.

Berdasarkan gejala masalah di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai?”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai penambahan wawasan penulis dalam memahami kualitas pelayanan.
- c. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama