

PELABUHAN PERIKANAN

AgusSuherman
Abdul Rosyid
Herry Boesono



UNDIP Press
Semarang

PELABUHAN PERIKANAN

Penulis : **Agus Suherman, Abdul Rosyid, Herry Boesono**

Cetakan 1 : Januari 2012

ISBN: **978-602-097-232-9**



diterbitkan oleh :
**UNDIP PRESS
SEMARANG**

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Ketentuan pidana pasal 72 UU No. 19 tahun 2002

- 1) Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
- 2) Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Sambutan

**Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro**

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro menyambut baik dan memberikan penghargaan atas diterbitkannya buku Pelabuhan Perikanan, karya dari Dr. Agus Suherman ,S.Pi, M.Si; Ir Abdul Rosyid, M.Si; Ir Hery Boesono, M.Si dari Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Jurusan Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro

Buku ini merupakan sumbangsih dan karya nyata sebagai bagian dari kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang telah dilaksanakan oleh staff pengajar Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro.

Buku pelabuhan perikanan ini merupakan bagian dari proses pembelajaran dan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dari para mahasiswa. Dilain sisi buku ini diharapkan sebagai bagian dari sistim diseminasi keilmuan dan pengembangan teknologi

Besar harapan kami buku ini dapat menjadi pemicu bagi penulis dan staff pengajar yang lain untuk mendharma baktikan dan meningkatkan pengabdian bagi Nusa dan Bangsa

Semarang, Januari 2012

Dekan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Diponegoro.

Prof.Dr.Ir. Muhammad Zainuri, DEA

NIP. 19620713 198703 1 001

Kata Pengantar

Pelabuhan perikanan merupakan pusat kegiatan bagi masyarakat nelayan dan pengusaha perikanan tangkap serta menjadi basis pengembangan kegiatan ekonomi perikanan. Pelabuhan perikanan memegang peranan dan fungsi yang sangat strategis dalam pengembangan masyarakat nelayan pesisir dan pengelolaan sumberdaya perikanan di laut.

Buku ini memuat berbagai hal yang terkait dengan bahan bacaan dan referensi pelabuhan perikanan seperti fungsi dan peranan pelabuhan perikanan, fasilitas yang ada di pelabuhan perikanan dan pangkalan pendaratan ikan khususnya yang ada di Indonesia.

Penyusunan buku ini ditujukan sebagai bahan pengajaran dan referensi mengenai pelabuhan perikanan. Bagi masyarakat khususnya yang belajar mengenai perikanan dalam bidang pemanfaatan sumberdaya perikanan buku ini dapat menjadi referensi untuk lebih memahami mengenai Pelabuhan Perikanan.

Semarang, Januari 2012

Penyusun.

Daftar Isi

Sambutan.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Istilah	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II PENGERTIAN PELABUHAN PERIKANAN.....	15
2.1. Pelabuhan	16
2.2. Pelabuhan Perikanan	19
BAB III FUNGSI DAN PERANAN PELABUHAN PERIKANAN.....	21
BAB IV KLASIFIKASI PELABUHAN PERIKANAN	31
4.1. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS)/ PP Tipe A	33
4.2. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)/ PP Tipe B.....	34
4.3. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)/ PP Tipe C	35
4.4. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)/ PP Tipe D.....	38
BAB V FASILITAS PELABUHAN PERIKANAN	47
5.1. Fasilitas Pokok.....	49
5.2. Fasilitas Fungsional	84
5.3. Fasilitas Penunjang	90
BAB VI WILAYAH KERJA DAN PENGOPERASIAN PELABUHAN PERIKANAN	91
6.1. Pengertian Wilayah Kerja dan Operasional PP	93
6.2. Prosedur Penetapan Wilayah Kerja dan Pengoperasian PP	94
BAB VII OPERASIONALISASI DAN PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN.....	105
7.1. Penilaian Kinerja Organisasi Publik.....	106

7.2. Prosedur Operasional Standar	111
7.3. Akuntabilitas Kinerja Melalui Penerapan Pos	118
7.4. Tipe Dan Format POS	120
BAB VIII KONSEP DAN MODEL PENGEMBANGAN PELABUHAN PERIKANAN	125
8.1. Pengertian Pengembangan Pelabuhan Perikanan.....	126
8.2. Aspek-Aspek Penting dalam Pengembangan PP	127
8.3. Model-Model Pengembangan Pelabuhan Perikanan	139
Daftar Pustaka	141
Lampiran I	151
Lampiran II	167
Tentang Penulis	267

Daftar Tabel

1. Perkembangan Produksi Perikanan Tangkap 2001-2004.....	2
2. Perkembangan Produksi dan Indikator Makro Pembangunan Kelautan dan Perikanan 2005 – 2009	2
3. Produksi, Potensi, dan Tingkat Pemanfaatan Masing-Masing Kelompok SDI Laut pada Setiap WPPNRI Tahun 2011.....	12
4. Status Tingkat Eksploitasi Sumberdaya Ikan di Masing-Masing WPPNRI.....	13
5. Daftar Pelabuhan Kelas Pelabuhan Perikanan Pantai	35
6. Klasifikasi Pelabuhan PPS, PPN, PPP, dan PPI	41
7. Daftar Pelabuhan Berdasarkan Provinsi.....	42
8. Koefisien untuk Gaya Akibat Angin.....	83
9. Faktor Daya Tampung Ruang Menurut Jenis Ikan dan Cara Peragaan.....	88

Daftar Gambar

1. Peta Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia (WPPNRI)	11
2. Peta Tingkat Eksploitasi Sumberdaya Ikan di WPPNRI tahun 2011.....	14
3. Rantai Aktivitas di Suatu Pelabuhan Perikanan (The Planning and Preparatory Work for a Fishery Harbour Development, W. J Guckian 1970)	29
4. Diagram Ilustrasi Fungsi dan Peranan Pelabuhan Perikanan....	30
5. Peta Sebaran Pelabuhan Perikanan Samudera di Indonesia	43
6. Peta Sebaran Pelabuhan Perikanan Nusantara di Indonesia.....	44
7. Peta Sebaran Pelabuhan Perikanan Pantai di Indonesia.....	45
8. Hubungan Antara Posisi Bangunan dan Dimensi Pelabuhan Dengan Tinggi Gelombang Laut.....	51
9. Beberapa Bentuk Peletakan (<i>Layout Breakwater</i>).....	52
10. Irisan Melintang <i>Rubble Mounds Type Breakwater</i>	54
11. Gaya-Gaya pada <i>Wall Type Breakwater'</i>	55
12. Irisan Melintang ' <i>Wall Type Breakwater'</i>	56
13. Irisan Melintang Contoh Sub Struktur Pemecah Gelombang Dinding Tegak	57
14. Diagram Ilustrasi Hempasan Gelombang pada Dinding Vertikal.....	58
15. Irisan Melintang Penahan Gelombang Tipe Kombinasi (<i>Composite Design</i>)	59
16. Beberapa Contoh Batu Beton Buatan (<i>Concrete Armor Units</i>)...61	
17. Contoh <i>Breakwater</i> dengan Batu Buatan.....	61
18. Diagram Penyerap Gelombang ' <i>Box Type</i> '	64
19. Diagram Penyerap Gelombang Tipe ' <i>Warlock</i> '	65
20. Bangunan <i>Pier</i> atau <i>Jetty</i>	67
21. Contoh Dermaga Konstruksi Terbuka.....	68

22. Dermaga Konstruksi Tertutup dengan Kaison	69
23. Konstruksi Dermaga Dinding Berbobot	69
24. Konstruksi Dermaga Dinding Turap dengan Tali Jangkar	70
25. Konstruksi Dermaga Dinding Turap dengan Tali Jangkar dan Tiang Pancang	70
26. Lebar Alur Pelayaran.....	73
27. Diagram Manuver Kapal yang Masuk pada Alur Pelayaran dan Berputar Di Kolam Putar	74
28. Dermaga Berbentuk <i>Wharf</i> Memanjang dan Ukurannya	76
29. Panjang Dermaga dan Lebar Kolam pada ' <i>Finger Type Wharf</i> '..	76
30. Kedalaman Dermaga atau Kolam Pelabuhan	77
31. Ukuran Kapal dan Jarak Aman Sewaktu Bertambat.....	77
32. Contoh Dua Model Konstruksi <i>Fender Kayu</i>	79
33. Contoh Konstruksi <i>Fender Bentur</i>	80
34. Keadaan Saat Kapal Merapat dan Benturan Dengan <i>Fender</i>	81
35. Contoh Konstruksi <i>Bollard</i>	82
36. Peta Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambangan	98
37. Peta Wilayah Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan	99
38. Peta Wilayah Pengoperasian Daratan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan.....	100
39. Peta Wilayah Pengoperasian Perairan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan.....	101
40. Peta Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu	102
41. Peta Wilayah Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	103
42. Peta Wilayah Pengooperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.....	104
43. Kerangka Pemikiran Rekeyasa Model Pengembangan PP.....	126

Daftar Istilah

<i>Breakwater</i>	Penahan gelombang, atau suatu bangunan yang berfungsi khusus untuk melindungi pantai atau daerah sekitar pantai terhadap pengaruh gelombang laut.
<i>Catch Per Unit Effort (CPUE)</i>	Hasil tangkapan per satuan upaya, indeks kelimpahan
<i>Fish marketing</i>	Daerah pemasaran ikan.
<i>Fishing effort</i>	Ukuran kegiatan penangkapan ikan yang dilakukan dalam periode waktu tertentu.
<i>Fishing ground</i>	Daerah penangkapan ikan, suatu perairan di mana ikan yang menjadi sasaran penangkapan diharapkan dapat tertangkap secara maksimal, tetapi masih dalam batas kelestarian sumber dayanya. Daerah penangkapan ikan bisa juga didefinisikan sebagai suatu daerah perairan tempat ikan berkumpul di mana penangkapan ikan dapat dilakukan.
JTB	Jumlah tangkapan yang diperbolehkan, atau <i>total allowable catch</i> .
<i>Maximum Sustainable Yield (MSY)</i>	Produksi maksimum berkelanjutan secara biologi, jumlah suatu hasil tangkapan maksimum yang dapat dipanen dari suatu sumber daya ikan tanpa mengganggu kelestariannya.
<i>Multiplier effect</i>	Efek pengganda.
<i>One day fishing</i>	Operasi penangkapan dilakukan nelayan dalam satu hari saja

<i>Outcomes</i>	Indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan.
<i>Output</i>	Indikator keluaran adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.
<i>Slipway</i>	Merupakan salah satu jenis bangunan galangan kapal (shipyard) yang menggunakan sistem rel sebagai struktur utamanya di mana kapal yang dibuat atau akan diperbaiki dinaikkan pada suatu "kereta" diatas rel kemudian dilepas atau ditarik ke atau dari laut.
<i>Total Allowable Catch (TAC)</i>	Jumlah tangkap yang diperbolehkan, lihat JTB

BAB I

Pendahuluan

Indonesia sebagai Negara kepulauan memiliki potensi di bidang perikanan yang cukup besar, di antaranya potensi perikanan pelagis dan perikanan demersal yang tersebar pada hampir seluruh bagian perairan laut Indonesia seperti pada perairan laut teritorial, perairan laut nusantara dan perairan laut Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE). Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.45/MEN/2011, pada tahun 2011 potensi sumberdaya ikan di laut diperkirakan sebesar 6,5 juta ton per tahun (Tabel 3) dengan jumlah tangkapan yang diperbolehkan sebesar 5,1 juta ton atau sekitar 80% dari potensi lestari. Potensi tersebut, apabila dikelompokkan berdasarkan jenis ikan, terdiri dari ikan pelagis besar (seperti Tuna) 1,16 juta ton, ikan pelagis kecil (seperti Kembung) 3,6 juta ton, ikan demersal 1,36 juta ton, udang penaeid 0,094 juta ton, Lobster 0,004 juta ton, cumi-cumi 0,028 juta ton, dan ikan karang konsumsi 0,14 juta ton (BRKP dan LIPI, 2001).

Produksi penangkapan di laut berperan penting dalam menyumbang produksi perikanan tangkap nasional. Pada periode tahun 2001-2004, perkembangan produksi perikanan tangkap meningkat rata-rata sebesar 4,21%, yaitu dari 4.276.720 ton pada tahun 2001 menjadi 4.836.510 ton pada tahun 2004 (Manggabarani, 2005). Sementara pada periode 2005-2009, meningkat rata-rata 7.62%. Data produksi perikanan tangkap dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2

Tabel 1. Perkembangan Produksi Perikanan Tangkap 2001-2004

No. Produksi	Tahun				Rata-rata perubahan	
	2001	2002	2003	2004	2001-2004	2003-2004
1 Tangkap (Ton)	4.276.720	4.378.495	4.708.900	4.836.510	4,21	2,71
- Laut	3.966.480	4.073.506	4.383.660	4.506.000	4,37	2,79
- Perairan Umum	310.240	304.989	325.240	330.510	2,19	1,62
2 Budidaya (Ton)	1.076.750	1.137.153	1.320.000	1.394.000	9,10	5,61
Total	5.353.470	5.515.648	6.028.900	6.230.510	5,23	3,34

Tabel 2. Perkembangan Produksi dan Indikator Makro Pembangunan Kelautan dan Perikanan Tahun 2005-2009

Uraian	2005	2006	2007	2008	2009	Kenai-kan (%/thn)
Produksi Perikanan(ton):	7.218.010	7.727.730	8.297.480	8.979.060	9.708.840	7,69
a) Perikanan Tangkap	4.970.010	5.101.930	5.209.480	5.331.560	5.438.840	2,28
b) Perikanan Budidaya	2.248.000	2.625.800	3.088.000	3.647.500	4.270.000	17,40
Ekspor Hasil Perikanan (US 1.000)	3.000.000	3.200.000	3.800.000	4.500.000	5.000.000	13,74
Konsumsi Ikan (kg/kapita/tahun)	25,00	26,00	29,00	31,60	32,29	6,67
Penyediaan kesempatan kerja kumulatif (orang)	6.937.760	7.735.030	8.446.960	9.276.510	10.238.720	10,22
a) Perikanan Tangkap	3.561.860	3.741.900	3.746.510	3.750.170	3.754.370	1,35
b) Perikanan Budidaya	3.375.900	3.993.130	4.700.450	5.526.340	6.484.350	17,73
Kontribusi terhadap PDB Nasional (%) (tidak termasuk pengolahan)	2,50	3,10	3,80	4,40	5,10	19,57

Berhubungan dengan peningkatan kesejahteraan petani nelayan, maka upaya pemberdayaan petani nelayan mendapat prioritas utama. Dalam bidang penangkapan Salah satu upaya untuk mencapai tujuan peningkatan produksi adalah dengan penyediaan sarana berupa fasilitas yang dibutuhkan nelayan, yaitu dengan dibangunnya PP atau pusat pendaratan ikan (Dirjen Perikanan, 1996).

Pembangunan prasarana perikanan yang berupa PP mempunyai nilai strategis dalam rangka pembangunan ekonomi perikanan. Keberadaan PP selain menunjang nelayan tradisional dalam pembangunan perikanan, juga mempunyai peranan yang cukup besar dalam pembangunan daerah atau regional. Prospek pembangunan PP bagi pembangunan daerah adalah seperti terlaksananya pemerataan pembangunan, perluasan kesempatan kerja dan berkurangnya arus urbanisasi. Hal ini akan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat pada umumnya dan nelayan pada khususnya. Berdasarkan data dari Kusyanto (2006) menunjukkan bahwa perkembangan industri yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta (PPSNZJ) tercatat 139 unit usaha dari berbagai bidang usaha menanamkan investasi dan telah menyerap tenaga kerja sekitar 40.000 orang yang setiap hari melakukan aktivitas di kawasan PPSNZJ.

PP adalah prasarana perikanan dalam usaha yang fungsinya sebagai pusat pengembangan masyarakat nelayan, pusat kegiatan ekonomi perikanan (produksi, pengolahan, pemasaran hasil perikanan, pangkalan armada perikanan). Sehingga PP akan mendukung segenap usaha perikanan, termasuk dalam proses modernisasi nelayan tradisional serta meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan nelayan. Akan tetapi hal tersebut memerlukan suatu pengelolaan yang baik agar dapat menunjang kelancaran operasi perikanan, pengolahan, maupun pemasarannya sehingga menjadi lebih terjamin. Di samping itu seluruh kegiatan masyarakat nelayan akan dapat dikonsentrasikan di PP, sekaligus

berpengaruh positif terhadap pengembangan daerah-daerah di sekitarnya.

Sesuai dengan pasal 41 UU Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perikanan disebutkan bahwa PP merupakan fasilitas umum yang penyelenggaraannya dan pembinaannya menjadi kewajiban pemerintah (Dirjen PSDKP 2005). Mengingat sampai saat ini pembangunan PP sebagai prasarana perikanan telah banyak dilakukan, maka pembinaannya dilakukan secara ganda, yaitu meningkatkan pemanfaatan prasarana yang telah dibangun dan terus melanjutkan pembangunan di tempat-tempat lain yang strategis dan prospektif.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No: PER.16/MEN/2006, menyatakan bahwa PP adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang PP. Sedangkan dalam penjelasan pasal 41 ayat 1 UU Nomor 45 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pemerintah adalah pihak yang berwenang dalam penyelenggaraan dan pengembangan PP, Pemerintah membangun dan membina PP yang berfungsi, antara lain sebagai tempat tambat-labuh kapal perikanan, tempat pendaratan ikan, tempat pemasaran dan distribusi ikan, tempat pelaksanaan pembinaan mutu hasil perikanan, tempat pengumpulan data hasil tangkapan, tempat pelaksanaan penyuluhan serta pengembangan masyarakat nelayan, dan tempat untuk memperlancar kegiatan operasional kapal perikanan.

PP diperlukan dalam pengembangan perikanan tangkap karena dapat memberikan kemudahan-kemudahan bagi kapal penangkap ikan untuk mengeksplorasi sumber daya perikanan di laut. Bagi kapal-kapal perikanan diperlukan tempat yang "aman" untuk berlabuh guna mendaratkan ikan hasil tangkapan dan melakukan kegiatan persiapan untuk kembali melakukan

penangkapan ikan di laut (Murdiyanto 2004).

Secara khusus, PP menampung kegiatan masyarakat perikanan, terutama terhadap aspek produksi, pengolahan dan pemasaran, serta pembinaan masyarakat nelayan. Pelayanan terhadap kapal perikanan sebagai sarana produksi meliputi: penyediaan basis (*home base*) bagi armada penangkapan, menjamin kelancaran bongkar ikan hasil tangkapan, menyediakan suplai logistik bagi kapal-kapal ikan seperti air tawar, BBM, es untuk perbekalan dan lain-lain. Sedangkan pelayanan terhadap nelayan sebagai unsur tenaga produksi meliputi: aspek pengolahan, aspek pemasaran dan aspek pembinaan masyarakat nelayan.

PP memiliki peranan strategis dalam pengembangan perikanan dan kelautan, yaitu sebagai pusat atau sentral kegiatan perikanan laut. PP selain merupakan penghubung antara nelayan dengan pengguna-pengguna hasil tangkapan, baik pengguna langsung maupun tak langsung seperti: pedagang, pabrik pengolah, restoran dan lain-lain, juga merupakan tempat berinteraksinya berbagai kepentingan masyarakat pantai yang bertempat di sekitar PP (Israel and Roque 2000). PP yang berfungsi dengan baik akan merupakan titik temu (*terminal point*) yang menguntungkan antara kegiatan ekonomi di laut dengan kegiatan ekonomi di darat (Dubrocard and Thoron 1998; Lubis 1999; Kusumastanto 2002; dan Purnomo *et al.* 2003).

PP yang dirancang secara tepat dan berfungsi baik merupakan prasyarat utama bagi terlaksananya perbaikan dan pembangunan perikanan suatu negara secara keseluruhan. Pemilihan lokasi pelabuhan mempunyai arti penting yang akan mengakibatkan pelabuhan tersebut tidak lagi berguna sesuai tujuan pembangunannya. Untuk dapat memenuhi persyaratan, PP harus terletak di lokasi yang tepat, dirancang secara baik, dibangun secara benar, dan dikelola secara profesional.

Ukuran berhasilnya sebuah PP terletak pada kemampuannya menarik kapal-kapal ikan untuk melakukan aktivitas pendaratan

ikan ke dalam lingkungan TPI dan melelangkan hasil tangkapannya. Untuk menunjang hal tersebut diperlukan pelayanan yang memuaskan dan pengelolaan fasilitas operasional yang sinergi antara fasilitas satu dengan lainnya.

Keberhasilan dalam pengembangan, pembangunan dan pengelolaan suatu PP atau pangkalan pendaratan ikan serta optimalisasi dalam operasionalnya merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dari pembangunan perikanan tangkap. Hal ini dapat dilihat secara nyata bahwa pembangunan PP atau pangkalan pendaratan ikan telah dapat menimbulkan dampak pengganda "*multiplier effects*" bagi pertumbuhan sektor ekonomi lainnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengembangan dan pembangunan pelabuhan perikanan/ pangkalan pendaratan ikan dapat memajukan ekonomi di suatu wilayah dan sekaligus dapat meningkatkan penerimaan negara dan Pendapatan Asli Daerah (Direktur Prasarana Perikanan Tangkap, 2004).

PP selain merupakan penghubung antara nelayan dengan pengguna-pengguna hasil tangkapan, baik pengguna langsung maupun tak langsung seperti: pedagang, pabrik pengolah, restoran dan lain-lain, juga merupakan tempat berinteraksinya berbagai kepentingan masyarakat pantai yang bertempat di sekitar PP. PP yang berfungsi dengan baik akan merupakan titik temu (*terminal point*) yang menguntungkan antara kegiatan ekonomi di laut dengan kegiatan ekonomi di darat.

Secara detail disebutkan oleh Lubis *et al.* (2005) bahwa dalam bidang kegiatan penangkapan ikan sesungguhnya PP merupakan titik temu atau titik penyambung antara wilayah perairan atau *avant-pays maritime* (dapat disebut juga daerah penangkapan ikan atau daerah produksi penangkapan) dan wilayah daratan atau *arriere pays continental* (disebut juga daerah distribusi dan konsumsi produk perikanan laut). Fungsinya adalah sebagai tempat berlindung, tempat bertambat dan berlabuh bagi armada penangkapan ikan, termasuk di dalamnya semua aktivitas yang

berhubungan dengan perbaikan dan perawatan kapal (galangan kapal, bengkel reparasi, *slipway*). PP juga merupakan zona *transit*, bahkan tempat pengolahan ikan. Pelabuhan memiliki kantor-kantor administratif, koperasi, lembaga perbankan, balai pertemuan nelayan dan sebagainya. Pada akhirnya PP menghimpun, dan tidak kalah pentingnya, zona pemukiman masyarakat pantai beserta aktivitas perdagangannya dan bahkan kadang-kadang juga pemukiman-pemukiman nelayannya yang membelah bagian ujung dari perkembangan kota.

Manurung (1995) yang meneliti tentang “Urgensi Pelabuhan dalam Pengembangan Agribisnis Perikanan Rakyat (Kasus Jawa Tengah)” menyatakan bahwa pada hakikatnya PP merupakan sentra pengembangan industri perikanan di desa pantai. Hasil penelitian agribisnis di Jawa Tengah memperlihatkan bahwa ketersediaan PP dengan kapasitas yang relatif besar dan fasilitas yang memadai mendorong investasi di bidang perikanan terutama perikanan tangkap. Namun, sebagai suatu sistem, fungsi PP sebagai sentra pengembangan industri berkembang dengan lambat. Lembaga pendukung untuk mencapai tujuan itu belum tersedia secara lengkap di wilayah pelabuhan. Lembaga di sana kurang berfungsi dan terkoordinasi ke arah itu. Untuk mencapai tujuan tersebut, pembangunan PP sebaiknya dilakukan secara terintegrasi dengan lembaga pendukung lainnya dan segala fungsi-fungsinya telah dirumuskan sejak awal. Selain itu, pembangunan PP sebaiknya dipolakan sesuai dengan potensi sumber daya dan keragaman skala usaha perikanan.

Keberhasilan pembangunan PP tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan dalam proses pembangunan fisiknya saja, namun yang paling penting adalah pemanfaatannya yang mempunyai dampak positif terhadap pembangunan daerah atau wilayah yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan masyarakat khususnya nelayan. Hal tersebut juga disebutkan oleh Dirjen Perikanan (2000) bahwa pengembangan perikanan laut dianggap menjadi sumber

pertumbuhan baru dewasa ini, karena sumber dayanya belum dimanfaatkan secara optimal. Sebagaimana disebutkan oleh Manggabarani (2005) bahwa tingkat pemanfaatan hasil perikanan laut pada tahun 2004 sebesar 4.50 juta ton atau sekitar 70.31%. Selanjutnya berdasarkan data dari DJPT (2007) bahwa rata-rata produksi perikanan tangkap dari periode 1995-2005 meningkat 2.68%, untuk tahun 2005 produksi perikanan tangkap menjadi sebesar 4.71 juta ton. Sebagai salah satu sumber pertumbuhan baru, maka sektor perikanan pada masa yang akan datang semakin dituntut untuk menunjukkan perannya dalam peningkatan devisa, perbaikan konsumsi pangan dan gizi masyarakat, serta penyediaan lapangan kerja maupun dalam peningkatan pendapatan nelayan (Soepanto 2001).

Berdasarkan kenyataan tersebut, maka dalam rangka membuat sub sektor perikanan tangkap menjadi sumber pertumbuhan baru bagi perekonomian Indonesia, diperlukan usaha-usaha memanfaatkan sumber daya perikanan sampai tingkat optimal pada seluruh wilayah, dengan sasaran untuk peningkatan devisa dan peningkatan kesejahteraan bagi nelayan (Soepanto 2001). Bertitik tolak dari landasan pemikiran bahwa pembangunan ekonomi perikanan harus memberikan prospek ekonomi yang menarik bagi para nelayan tradisional maupun swasta, maka perlu diciptakan pertumbuhan yang seimbang antara kedua sektor tersebut sehingga tercapai tingkat pengusahaan sumber daya hayati perikanan secara rasional.

Pengembangan suatu PP saat ini masih perlu dilakukan karena berbagai pertimbangan antara lain: (1) tingkat produksi perikanan laut di beberapa wilayah pengelolaan masih rendah jika dibandingkan dengan potensi SDI di wilayah perairan Indonesia (Tabel 3 dan Gambar 2), (2) mendukung dan menerapkan konsepsi wawasan nusantara dalam pembangunan perikanan nasional untuk memanfaatkan potensi SDI, (3) optimalisasi pemanfaatan potensi SDI di Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI) sebagai

implementasi konvensi hukum laut internasional.

Pengembangan PP bertujuan untuk menunjang kegiatan perikanan tangkap, terutama dalam rangka memperlancar operasi penangkapan, pendaratan hasil tangkapan, pengolahan dan mempermudah dalam pemasaran hasil tangkapan. Pengembangan PP dimaksudkan untuk mendukung pengembangan usaha penangkapan di laut yang diarahkan menuju modernisasi nelayan beserta lokasi PP yang pada dasarnya merupakan sentra-sentra pembinaan masyarakat perikanan serta pengembangan usaha maupun teknologi perikanan laut. Sebagai upaya pengembangan perikanan tangkap di Indonesia, terdapat sebelas Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia (WPPNRI) sebagaimana tersaji pada Gambar 1. WPPNRI sebagaimana dimaksud yaitu:

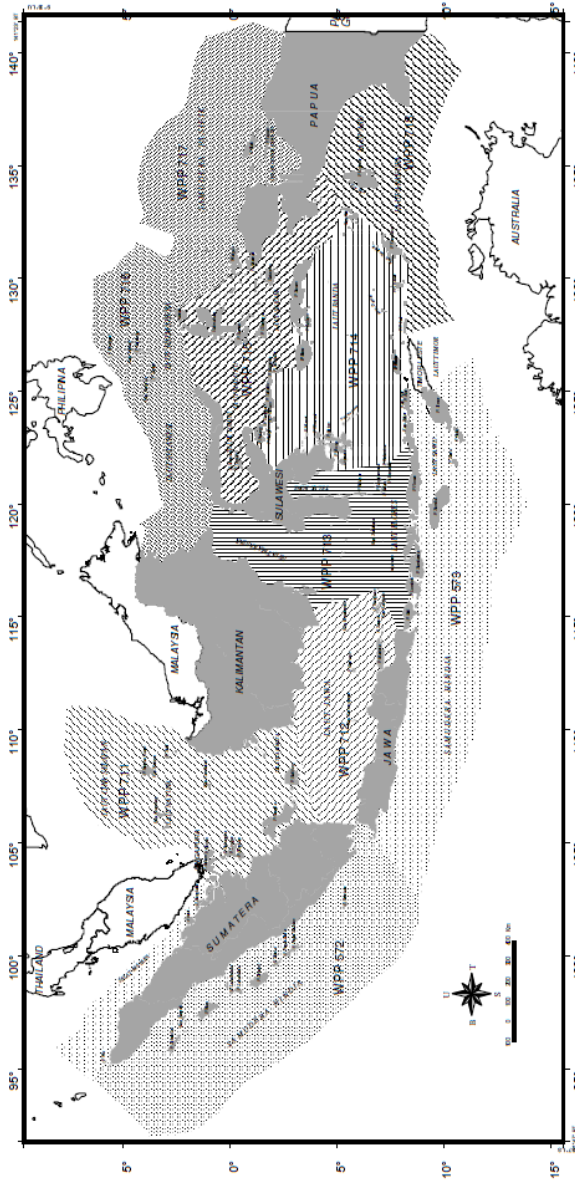
1. WPPNRI 571 meliputi perairan Selat Malaka dan Laut Andaman;
2. WPPNRI 572 meliputi perairan Samudera Hindia sebelah Barat Sumatera dan Selat Sunda;
3. WPPNRI 573 meliputi perairan Samudera Hindia sebelah Selatan Jawa hingga sebelah Selatan Nusa Tenggara, Laut Sawu, dan Laut Timor bagian Barat;
4. WPPNRI 711 meliputi perairan Selat Karimata, Laut Natuna, dan Laut China Selatan;
5. WPPNRI 712 meliputi perairan Laut Jawa;
6. WPPNRI 713 meliputi perairan Selat Makassar, Teluk Bone, Laut Flores, dan Laut Bali;
7. WPPNRI 714 meliputi perairan Teluk Tolo dan Laut Banda;
8. WPPNRI 715 meliputi perairan Teluk Tomini, Laut Maluku, Laut Halmahera, Laut Seram dan Teluk Berau;
9. WPPNRI 716 meliputi perairan Laut Sulawesi dan sebelah Utara Pulau Halmahera;
10. WPPNRI 717 meliputi perairan Teluk Cendrawasih dan Samudera Pasifik;
11. WPPNRI 718 meliputi perairan Laut Aru, Laut Arafuru, dan Laut

Timor bagian Timur.

Sementara untuk peningkatan produksi perikanan telah dibangun 33 buah PP yang terdiri dari 6 Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), 14 Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) dan 17 Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP), yang sebagian besar terdapat di wilayah Indonesia bagian Barat, utamanya di Sumatera dan Jawa. Selain ke-43 PP tersebut di atas, dalam rangka mendukung upaya pengembangan usaha perikanan tangkap di daerah telah dibangun 919 pusat pendaratan ikan (PPI) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Di dalam pengembangan PP, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap menggunakan tiga macam pendekatan, yaitu: (1) pendekatan sumber daya perikanan, (2) pengembangan PP dibuat berdasarkan pendekatan sentralisasi dan distribusi hasil, dan (3) pendekatan daerah berkembang (DJPT 2003; Ismail 2005).

Dalam buku ini pada bab-bab selanjutnya akan diuraikan berbagai aspek yang terkait PP seperti pengertian/definisi, peranan dan fungsi pelabuhan baik fungsi yang umum atau fungsi khusus sebagai PP serta berbagai hal terkait klasifikasi PP, jenis fasilitas yang perlu didirikan serta parameter teknisnya, juga terkait beberapa hal teknis yang menyangkut pembangunan PP seperti perhitungan yang menyangkut aspek teknis bangunan fasilitas. Beberapa hal terkait dengan wilayah kerja dan pengoperasian PP, operasionalisasi PP, konsep pengembangan PP.



Gambar 1. Peta Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia (WPPNRI)
Sumber: Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan PER.01/MEN/2009

Tabel 3. Produksi, Potensi dan Tingkat Pemanfaatan Masing-Masing Kelompok SDI Laut pada Setiap WPPNRI Tahun 2011

Kelompok Sumberdaya Ikan	Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia (WPPNRI)													Perairan Indonesia
	571	572	573	711	712	713	714	715	716	717	718	718		
Ikan Pelagis Besar	27.7	164.8	201	66.1	55	193.6	104.1	106.5	70.1	105.2	50.9	1.145.40		
Ikan Pelagis Kecil	147.3	315.9	211	621.5	380	605.4	132	379.4	230.9	153.9	468.7	3.645.60		
Ikan Demersal	82	68.9	66	334.8	375.2	87.2	9.3	88.8	24.7	30.2	284.7	1.452.40		
Udang Peneaid	11	4.8	6	11.9	11.4	4.8	-	0.9	1.1	1.4	44.7	98.3		
Ikan Karang Konsumsi	5	8.4	5	21.6	9.5	34.1	32.1	12.5	6.5	8	3.1	145.3		
Lobster	0	0.6	1	0.4	0.5	0.7	0.4	0.3	0.2	0.2	0.1	4.8		
Cumi-cumi	2	1.7	2	2.7	5	3.9	0.1	7.1	0.2	0.3	3.4	28.4		
Total Potensi (1.000 ton/tahun)	276	565	491.7	1059	836.6	929.7	278	595.5	333.7	299.2	855.6	6.520.2		

Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan KEP.45/MEN/2011

Tabel 4. Status Tingkat Eksploitasi Sumberdaya Ikan di Masing-Masing WPPNRI

KELOMPOK SDI	WPP										Teluk Tomini – Laut Seram	Laut Sub- wesi	S. Pasifik	L. Anatura – L. Timor	Keperan gan		
	Selat Malaka	S. Hindia (Barat Sumatera)	S. Hindia (Selatan Jawa)	Laut Cina Selatan	Laut Jawa	Selat Makassar – Laut Flores	Laut Banda	WPP-713	WPP-714	WPP-715						WPP-716	WPP-717
UDAANG																	
DEMERASAL																	
- Kurau	F	F	M	F	F	O	F	F	O	O	M	M	M	O	F	(1) dampak dari pukan ikan	
- Meryung	O			F							M			O			
- Lanyur		M	M														
- Kunisi	F	F			M(1)									O		(1) Laut Jawa >40 m	
- Kuniran	F	F			F									O			
- Swanangi	F	F			M(1)									O			
- Bloso	F	F			F									O		(2) khusus pancing	
- Gulamiah	F	F			F									O		(3) khusus pancing	
- Kakap merah	O(3)	O(4)	F(5)		O	M(2)					F	M		O			
- Kerapu		O(4)			O	M(2)					F	M				(4) bubu beton	
- Kungo			F(6)									M				(5) pancing ulur & rawai dasar (NTT)	
- Ikan lidah																	
PELAGIS KECIL																	
- Banyar	F	O	F	O	O	O	F	F	O	O	F	M	M	M			
- Kembang	O	O		F	O												
- Ikan terbang																	
- D. kurioides			M														
- D. macarellus	F	F									M-F	M	M				
- D. macrosona	F	F		F	O						M-F						
- D. zuseli	F			F	O												
- golok-golok	M																
- lemuru			O(6)														
Tuna Besar :																	
- Cakalang	M	M	M								M	M	M	M		(6) Selat Bali	
- Albacora			F													Note : Pelagis besar non-luna:	
- Madidihang	F	F	F													- Tongkol	
- Mata besar	O	O	O													- Tenggin	
- SBT		O	O														- Seluhuk
Cumi-cumi			M	M													- Layaran
																	- Lemadang

Keterangan :


 O Over-exploited
 F Fully-exploited
 M Moderate

Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan KEP-45/MEN/2011

BAB II

Pengertian Pelabuhan Perikanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan, mengatur tentang pelabuhan dan fungsi serta penyelenggaraannya. Pasal 1 peraturan pemerintah tersebut (ketentuan umum) menyebutkan bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Sementara Murdiyanto (2004) menyebutkan arti pelabuhan menurut Ensiklopedia Indonesia adalah tempat kapal berlabuh (membuang sauh). Pelabuhan yang modern dilengkapi dengan los-los dan gudang-gudang serta pangkalan, dok dan kran (*crane*) untuk membongkar dan memuat barang-barang. Untuk melindungi kapal-kapal dari terpaan angin topan dan gelombang besar pelabuhan tersebut dapat dilengkapi dengan bangunan penahan gelombang yang menjulur ke laut. Ada istilah lain yang dikenal yaitu 'bandar' yang berarti tempat berlabuh dan berlindung bagi kapal-kapal yang memang kondisinya telah terlindung secara alami oleh gosong-gosong karang atau berbentuk teluk. Ada pula pengertian tentang

istilah 'bandar' yang menekankan pada masalah tempat di tepi pantai yang dimanfaatkan oleh penduduknya untuk kepentingan ke luar dan masuknya barang atau hasil produksi daerah tersebut. Dengan demikian 'bandar' lebih mengandung arti sebagai gerbang atau pintu ke luar masuknya barang. Kata 'syahbandar' atau 'raja bandar' artinya yang berkuasa di bandar, dalam bahasa Inggris disebut '*harbor master*', dalam percakapan sehari-hari masyarakat kita terbiasa menggunakan istilah 'pelabuhan' daripada 'bandar'.

Sedangkan istilah pelabuhan perikanan atau PP, menurut Bagakali (2000) adalah suatu komplek gabungan antara area perairan, lahan dan berbagai sarana yang menjamin keselamatan tempat berlabuh bagi kapal, tempat penangkap ikan serta menyediakan pelayanan, terutama untuk keperluan melaut dan bongkar muat..

2.1. Pelabuhan

Dalam bahasa Inggris sebagaimana di kemukakan Murdiyanto (2004) dikenal istilah '*harbour*' atau '*harbor*' dan '*port*' yang antara lain berbunyi begini :

'Harbour: Any place, which affords good anchorage and a fairly safe station for ships, in which ships can be sheltered by the land for wind and sea.'

'Port: A place for the loading and unloading of vessels recognized and supervised for maritime purposes by the public authorities. The term includes a city for borough for the reception for mariners and merchants and therefore denotes something more than a harbor or haven.'

Definisi secara lengkap apabila diterjemahkan dari '*International Maritime Dictionary*' kira-kira adalah sebagai berikut:

Harbour: Suatu tempat di pinggir laut yang dapat dipergunakan untuk berlabuh dengan aman bagi kapal-kapal, karena kapal-kapal terlindung dari angin dan laut. Tempat yang terlindung semacam ini disebut pula dengan '*haven*'. Tidak perlu harus dapat

melindungi kapal-kapal secara sempurna atau aman secara mutlak, cukup asalkan dapat memberikan tempat berlindung yang layak dalam ukuran yang wajar bagi kapal dari angin topan (*storms*). Suatu tempat di pinggir laut yang dapat dipakai untuk kegiatan kapal secara komersial seperti membongkar dan memuat barang atau penumpang. Istilah '*Harbour*' sebenarnya hanya terbatas pada bagian daerah laut tempat kapal berlabuh dengan segala keperluan pekerjaan untuk mempersiapkan, melindungi dan memeliharanya seperti pengadaan penahan gelombang, dermaga dan sebagainya (Murdiyanto, 2004).

Port: Suatu tempat untuk membongkar dan memuat barang atau penumpang dari kapal-kapal yang datang dan dikenal sebagai kegiatan maritim dan dikelola oleh otoritas pemerintah. Pengertian dalam istilah ini termasuk pula luasan daerah daratan atau bagian perkotaan tempat melayani keperluan pelaut dan anak buah kapal di darat serta kegiatan perniagaan di daratan tersebut, sehingga mencakup arti yang lebih luas daripada bagian teluk saja yang disebut sebagai *harbour* atau *haven*. Suatu '*Port*' dibangun terdiri dari '*Harbour*' plus struktur bangunan penunjang lain seperti *dock*, *quay*, *wharf* dan lain-lain dengan segala perlengkapannya. Suatu '*Port*' dapat memiliki '*Harbour*' akan tetapi suatu '*Harbour*' tidak selalu harus berupa '*Port*'. Suatu '*Harbour*' dapat hanya berupa keadaan alamiah berbentuk lekukan atau teluk kecil di pantai laut yang mempunyai kedalaman yang cukup dan terlindung oleh bagian daratan sehingga dapat dimanfaatkan oleh kapal untuk berlabuh dan berlindung dengan aman. Untuk menjadikannya memenuhi istilah kata '*Port*' maka tempat berlindung kapal tersebut perlu diberi perlengkapan tambahan berupa fasilitas pendaratan penumpang dan barang serta fasilitas lainnya untuk kebutuhan aktivitas perdagangan (Murdiyanto, 2004).

Dari uraian di atas kiranya dapatlah istilah '*harbour*' dipadankan dengan 'bandar' yang berarti pelabuhan alam dan istilah '*port*' dipadankan dengan 'pelabuhan' yang berarti pelabuhan buatan

atau *'artificial harbour'*. Dalam bahasa sehari-hari kata 'bandar' lebih banyak dipakai untuk pelabuhan udara yaitu 'Bandar Udara' sedangkan kata 'Pelabuhan' artinya pelabuhan laut. Berdasarkan penggunaan atau pemanfaatannya secara khusus dikenal beberapa Pelabuhan Khusus seperti Pelabuhan Militer/ Pelabuhan Angkatan Perang /Angkatan Laut (*naval base*) untuk keperluan militer, Pelabuhan Industri/Perdagangan atau Pelabuhan Niaga (*Commercial Port*), Pelabuhan Minyak untuk mengangkut bahan bakar minyak, Pelabuhan Tambang untuk barang-barang hasil pertambangan dan sebagainya. Penggunaan pelabuhan secara khusus ini tergantung jenis kekhususannya akan menyebabkan perbedaan dalam hal struktur bangunan, fasilitas dan kelengkapannya karena perbedaan teknis pelayanan dan komoditas yang ditangani, apakah berbentuk cair, padat atau curah (Murdiyanto, 2004).

Begitu pula pendapat Triatmodjo (2007) menyebutkan bahwa ada dua istilah yang berhubungan dengan arti pelabuhan yaitu Bandar dan pelabuhan. Kedua istilah tersebut sebenarnya mempunyai arti yang berbeda. Bandar ("*harbour*") merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari hempasan angin dan gelombang untuk berlabuhnya kapal-kapal. Bandar yang dimaksud hanya merupakan daerah perairan dengan bangunan- bangunan yang diperlukan untuk pembentukannya, perlindungan, dan perawatan, seperti pemecah gelombang, jetty, dan sebagainya, dan hanya merupakan tempat singgah kapal untuk berlindung dari hempasan angin dan gelombang, mengisi kebutuhan bahan bakar, reparasi dan sebagainya. Sedangkan yang dimaksud dengan pelabuhan ("*port*") adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut yang meliputi dermaga sebagai tempat tambat kapal untuk melakukan bongkar muat barang, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang laut dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal-kapal membongkar muatannya dan menyimpan muatan dalam waktu yang lama selama menunggu proses pengiriman ke daerah tujuan.

Biasanya pelabuhan dilengkapi dengan saluran pelayaran darat seperti jalan raya dan jalan kereta api. Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi dengan bangunan- bangunan untuk pelayanan muatan dan penumpang seperti dermaga, tambatan dan segala perlengkapannya.

Menurut Kramadibrata (2002), secara teknis, pelabuhan dapat diartikan sebagai tempat yang memungkinkan bagi kapal-kapal untuk bersandar atau berlabuh dan melakukan kegiatan bongkar muat pada barang angkutannya. Secara umum pelabuhan merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari badai, ombak, arus, sehingga kapal dapat berputar ("*turning basin*"), bersandar dan bongkar muat atas barang dan melakukan perpindahan penumpang. Guna mendukung fungsi-fungsi tersebut dibangunlah dermaga, gudang, fasilitas penerangan, transportasi, telekomunikasi dan sebagainya, sehingga fungsi perpindahan muatan dari/ke kapal yang bersandar di pelabuhan menuju tujuan selanjutnya dapat dilakukan.

2.2. Pelabuhan Perikanan

FAO dalam Hamin (1992) Pelabuhan perikanan didefinisikan sebagai suatu tempat yang merupakan pusat aktivitas dari sejumlah industri perikanan dan merupakan dasar dari semua kegiatan perikanan serta merupakan tempat berlabuh bagi kapal – kapal perikanan yang pergi dan datang dari operasi penangkapan ikan, tempat memperbaiki kapal dan melindungi dari badai dan topan. Pelabuhan perikanan dapat diartikan sebagai panduan dari wilayah perairan, wilayah daratan dan sarana-sarana yang ada di barisi penangkapan ikan alamiah maupun buatan dan merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan baik ditinjau dari aspek produksi maupun pemasaran.

Pelabuhan perikanan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas- batas tertentu

sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan/ atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan (Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 2).

Pengertian tentang pelabuhan perikanan sebagai pusat pelayanan umum, sebenarnya banyak macam rumusannya. Sebagai suatu lingkungan kerja, pelabuhan perikanan berfungsi sebagai sarana penunjang untuk meningkatkan produksi perikanan. Fungsi tersebut meliputi berbagai macam aspek yakni sebagai pusat pengembangan masyarakat nelayan, tempat berlabuh kapal perikanan, tempat pendaratan ikan hasil tangkapan, tempat untuk memperlancar kegiatan-kegiatan kapal perikanan, pusat pemasaran dan distribusi ikan hasil tangkapan, pusat pelaksanaan pembinaan mutu hasil tangkapan, serta pusat pelaksanaan penyuluhan dan pengumpulan data. Pelabuhan perikanan adalah pelabuhan khusus yang merupakan pusat pengembangan ekonomi perikanan baik dilihat dari aspek produksi maupun aspek pemasaran.

Perbedaan antara pelabuhan perikanan dengan pelabuhan umum karena faktor-faktor sebagai berikut:

1. Pelabuhan perikanan erat kaitannya dengan bahan yang mudah busuk sehingga memerlukan penanganan khusus, tempat pelelangan ikan, sarana pengangkutan yang baik, prasarana pelabuhan yang kapasitasnya memadai sesuai dengan jumlah ikan yang dibongkar di pelabuhan tersebut.
2. Kapal-kapal perikanan pada umumnya berukuran kecil, kru relatif banyak sehingga karena kepentingannya yang bermacam-macam maka kapal tersebut lama berlabuh.
3. Pelabuhan perikanan ditandai kesibukan industri perikanan mulai dari penyortiran, penjemuran, pemindangan dan lain-lain, sehingga membutuhkan cadangan tanah untuk mengembangkan industri.

BAB III

Fungsi dan Peranan Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan perikanan merupakan pendukung kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, dan pemasaran. Berdasarkan (Suyono, 2001) fungsi sebuah pelabuhan paling tidak ada empat, yaitu :

- (1) tempat pertemuan (*interface*): pelabuhan merupakan tempat pertemuan dua moda transportasi utama, yaitu darat dan laut serta berbagai kepentingan yang saling terkait;
- (2) gapura (*gateway*): pelabuhan berfungsi sebagai gapura atau pintu gerbang suatu negara. Warga negara dan barang-barang dari negara asing yang memiliki pertalian ekonomi masuk ke suatu negara akan melewati pelabuhan tersebut. Sebagai pintu gerbang negara, citra negara sangat ditentukan oleh baiknya pelayanan, kelancaran serta kebersihan di pelabuhan tersebut. Pelayanan dan kebersihan di pelabuhan merupakan cermin negara yang bersangkutan;
- (3) entitas industri: dengan berkembangnya industri yang berorientasi ekspor maka fungsi pelabuhan menjadi sangat penting. Dengan adanya pelabuhan, hal ini akan memudahkan industri mengirim produknya dan mendatangkan bahan baku. Dengan demikian, pelabuhan berkembang menjadi suatu jenis industri sendiri yang menjadi ajang bisnis berbagai jenis usaha,

mulai dari transportasi, perbankan, perusahaan *leasing* peralatan dan sebagainya; dan

- (4) mata rantai transportasi: pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi. Di pelabuhan berbagai moda transportasi bertemu dan bekerja. Pelabuhan laut merupakan salah satu titik dari mata rantai angkutan darat dengan angkutan laut. Orang dan barang yang diangkut dengan kereta api bisa diangkut mengikuti rantai transportasi dengan menggunakan kapal laut. Oleh karena itu, akses jalan mobil, rel kereta api, jalur dari dan ke bandar udara sangatlah penting bagi suatu pelabuhan. Selain itu, sarana pendukung, seperti perahu kecil dan tongkang akan sangat membantu kelancaran aktivitas pelabuhan sebagai salah satu mata rantai transportasi (Suyono 2001).

Hal tersebut juga dikemukakan oleh (Kamaluddin 2002) bahwa secara umum pelabuhan berfungsi sebagai salah satu pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional (*gateway*), sebagai simpul dalam jaringan transportasi, sebagai tempat kegiatan bongkar muat transportasi, dan sebagai tempat untuk mendukung pembangunan industri dan pertumbuhan ekonomi daerah *hinterland*. Sedangkan peranan pelabuhan adalah sebagai penghubung antara daratan dan laut. Pelabuhan juga dapat berperan sebagai tempat percepatan pertumbuhan industri dan perdagangan, dan dalam beberapa situasi dapat berperan sebagai stabilisator harga. Pelabuhan memiliki arti penting dalam mobilitas barang dan jasa, karena posisinya sebagai titik pertemuan antara transportasi darat dan laut. Dalam perspektif makro, pelabuhan juga dapat berperan sebagai salah satu instrumen terpenting untuk mendorong dan menunjang pertumbuhan ekonomi wilayah, baik secara fisik (non- ekonomi) maupun secara ekonomi. Dampak ekonominya dapat dilihat dari kegiatan transaksi perdagangan antar pulau, sumber pendapatan dari retribusi atau pajak dan hidupnya

sektor-sektor ekonomi informal di sekitar pelabuhan. Dampak fisik (non-ekonomi) tergambar dari tumbuhnya fasilitas-fasilitas publik di sekitar pelabuhan, dalam menyangga aktivitas ekonomi di sekitar kota pantai berbasis pelabuhan, seperti penyediaan transportasi darat, pengangkutan, terminal, hotel atau restoran dan tempat transit.

Secara lebih rinci fungsi PP itu termuat dalam UU No.45 Tahun 2009 Pasal 41A Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan, yaitu :

- 1) Pelabuhan perikanan mempunyai fungsi pemerintahan dan perusahaan guna mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran.
- 2) Fungsi pelabuhan perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. pelayanan tambat dan labuh kapal perikanan;
 - b. pelayanan bongkar muat;
 - c. pelayanan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - d. pemasaran dan distribusi ikan;
 - e. pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
 - f. tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan;
 - g. pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
 - h. tempat pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumber daya ikan;
 - i. pelaksanaan kesyahbandaran;
 - j. tempat pelaksanaan fungsi karantina ikan;
 - k. publikasi hasil pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas kapal perikanan;

PELABUHAN PERIKANAN

- l. tempat publikasi hasil riset kelautan dan perikanan;
- m. pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari; dan/atau
- n. pengendalian lingkungan.

Fungsi dari suatu PP dapat diklasifikasikan ke dalam tiga fungsi utama, yaitu fungsi maritim, fungsi komersial, dan fungsi jasa. Fungsi maritim ditandai dengan aktivitas kemaritiman, pelabuhan perikanan sebagai tempat kontak antara laut dan daratan. Fungsi komersial timbul karena pelabuhan perikanan merupakan suatu tempat awal untuk mempersiapkan industri produk perikanan dengan melakukan transaksi pelelangan ikan. Sedang fungsi jasa mencakup seluruh jasa-jasa pelabuhan perikanan mulai dari ikan didaratkan sampai didistribusikan, seperti jasa pendaratan ikan dan bongkar muat kapal, penanganan mutu, pemeliharaan dan keamanan.

Menurut Direktorat Jenderal perikanan (1992), PP sebagai pusat kehidupan masyarakat nelayan dan pusat kegiatan industri perikanan, memiliki beberapa peranan, yakni:

- a. Peranan pelabuhan perikanan yang berkaitan dengan aktivitas produksi, antara lain :
 - tempat mendaratkan hasil tangkapan perikanan
 - tempat untuk persiapan operasi penangkapan (mempersiapkan alat tangkap, bahan bakar, air, perbaikan alat tangkap, ataupun kapal)
 - tempat untuk berlabuh kapal perikanan
- b. Sebagai pusat distribusi, peranan pelabuhan perikanan yang berkaitan dengan aktivitas distribusi, antarlain:
 - tempat transaksi jual beli ikan
 - sebagai terminal untuk mendistribusikan ikan
 - sebagai terminal ikan hasil laut
- c. Sebagai pusat kegiatan masyarakat nelayan, pelabuhan perikanan yang berkaitan dengan aktivitas ini antar lain sebagai

pusat :

- Kehidupan nelayan
- Pengembangan ekonomi masyarakat nelayan
- Lalu lintas dan jaringan informasi antara nelayan dengan pihak luar

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan Pasal 4, dijelaskan bahwa fungsi dari pelabuhan perikanan adalah sebagai berikut :

1. Pelabuhan Perikanan mempunyai fungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, sampai dengan pemasaran
2. Fungsi Pelabuhan Perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya ikan dan lingkungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - Pelayanan standar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan;
 - Pelayanan bongkar muat;
 - Pelaksanaan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - Pemasaran dan distribusi ikan;
 - Pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan
 - Pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan
 - Pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan
 - Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan
 - Pelaksanaan kesyahbandaran;
 - Pelaksanaan fungsi karantina ikan
 - Publikasi hasil riset kelautan dan perikanan

- Pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari
- Pengendalian lingkungan (kebersihan, keamanan, dan ketertiban (K3), kebakaran dan pencemaran).

Sangat penting untuk menggambarkan sebuah pelabuhan perikanan yang ideal untuk memberikan beragam observasi. Karakteristik sebuah pelabuhan perikanan seperti apa jika kita ingin membandingkan kualitas berbagai lokasi dan situasi yang mungkin sedang dalam observasi. Gambar 3 mengilustrasikan beberapa kegiatan yang ada di pelabuhan perikanan.

Pelabuhan perikanan dikatakan ideal jika dilengkapi fasilitas-fasilitas sehingga pelabuhan tersebut dapat berfungsi secara optimal. Beberapa sifat alami harus dimiliki agar pembangunan pelabuhan dapat memerlukan biaya yang sekecil-kecilnya. Menurut Bjuke C.G (1960) dan Jan-Olof Traung (1954) dalam W.J. Guckian (1970) dikatakan bahwa pelabuhan perikanan yang ideal memiliki karakteristik sebagai berikut:

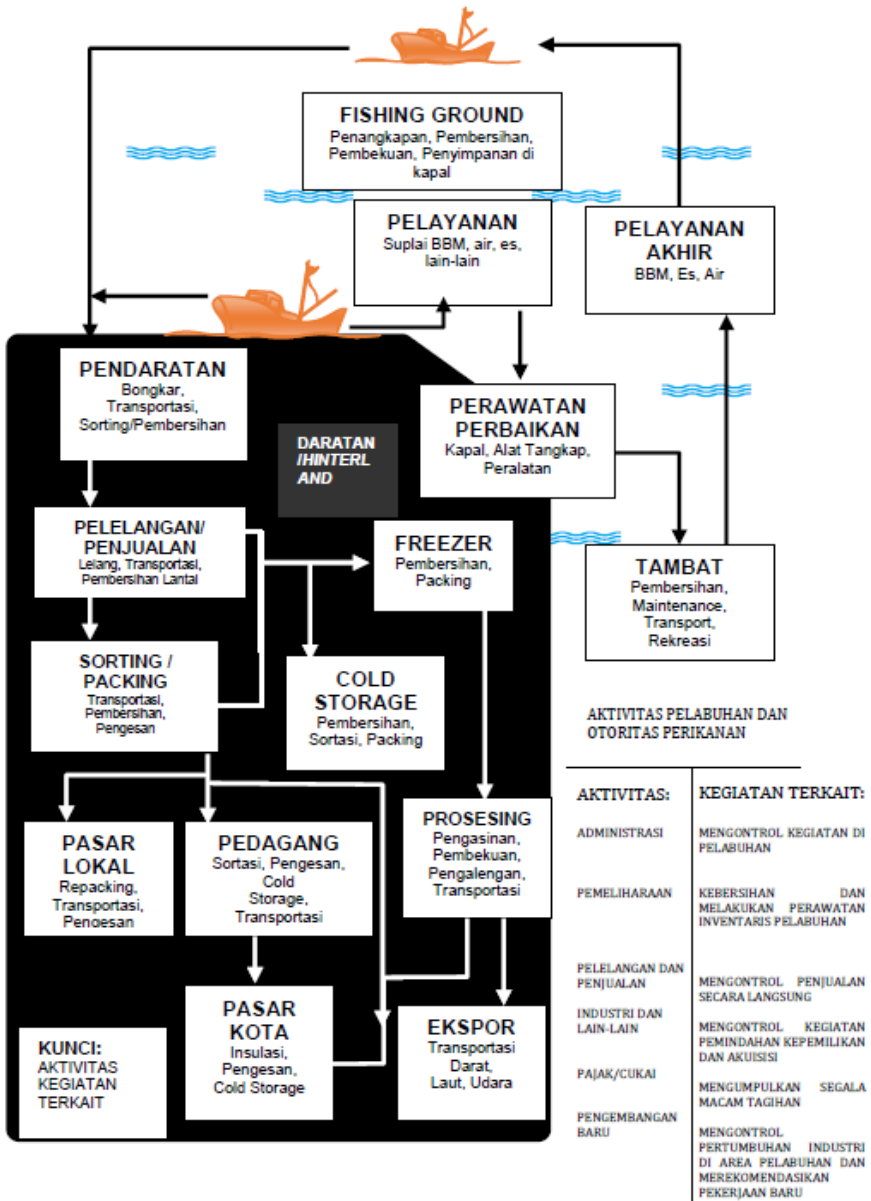
- 1) Terletak pada tempat yang aman dan mudah diidentifikasi dari laut lepas dengan kedalaman yang memadai di semua sisi
- 2) Terdapat pintu masuk yang aman, jelas, dan saluran yang .semua sisi.
- 3) Memiliki basin yang cukup luas, dalam, dan terlindungi untuk memenuhi semua kebutuhan operasional, seperti, manuver kapal, kapal yang sedang menunggu ruang untuk berlabuh, pelabuhan permanen bagi kapal yang tidak dapat menggunakan dermaga tambat, melayani kapal induk dan pemeliharaan kapal lainnya
- 4) Penyediaan semua suar navigasi yang diperlukan, alat bantu visual dan elektronik untuk membantu kapal-kapal dalam penggunaan pelabuhan yang aman
- 5) Jika perlu, penyediaan *breakwaters* dari desain struktur yang memadai dan tata letak yang sesuai untuk mengurangi gelombang atau efek badai dalam pendekatan saluran dan

- fasilitas pelabuhan ke batas yang dapat diterima
- 6) Pendaratan yang memadai, pelayanan dan fasilitas pendukung, tambat kapal dan dermaga perbaikan, untuk memenuhi jumlah dan jenis kapal yang menggunakan atau kemungkinan besar akan menggunakan fasilitas tersebut di masa mendatang
 - 7) Semua layanan utilitas yang diperlukan, seperti, tempat dan penyimpanan bahan bakar minyak, air (segar dan garam), penyimpanan pabrik es untuk pasokan kapal dan aktivitas berbasis pantai, pasokan listrik untuk umum, industri dan rumah tangga, sistem pembuangan air permukaan dan sistem pelapis, layanan pencegahan api untuk kapal dan pantai
 - 8) Bangunan yang dibutuhkan untuk *display*; pelelangan dan penjualan; penyortiran; Kegiatan agen dan pedagang grosir, kantor administrasi pelabuhan dan perikanan. Tempat penyimpanan untuk kontainer, perlengkapan dan peralatan; bengkel kerja dan toko pemeliharaan. Pusat pelatihan dan laboratorium (bila diperlukan). Toko-toko untuk persediaan grosir dan eceran untuk semua persediaan kapal (jika memungkinkan tersebar luas di kompleks pelabuhan). Gudang atau bangunan lain untuk perbaikan dan pemeliharaan kapal di dermaga tambat, dan penyimpanan untuk barang yang sering berulang, misalnya tali, jaring, kotak ikan, pot lobster, dll. Penampungan-penampungan untuk mesin transportasi pelabuhan, contohnya *forklift*, traktor, *mobile crane*, dll.
 - 9) Ruang yang memadai untuk disediakan sebagai pengembangan industri pengolahan yang diperlukan, fasilitas *freezer* dan *cold storage* dari sektor pemerintah dan swasta untuk masa mendatang, dimana dapat disediakan dengan pembelian langsung atau dengan reklamasi bahan mentah
 - 10) Penghubung jalan utama yang memadai dari dan menuju daerah pelabuhan serta sistem jalan dan/atau jalur kereta api yang dirancang dengan baik untuk melayani semua kegiatan di daerah pelabuhan

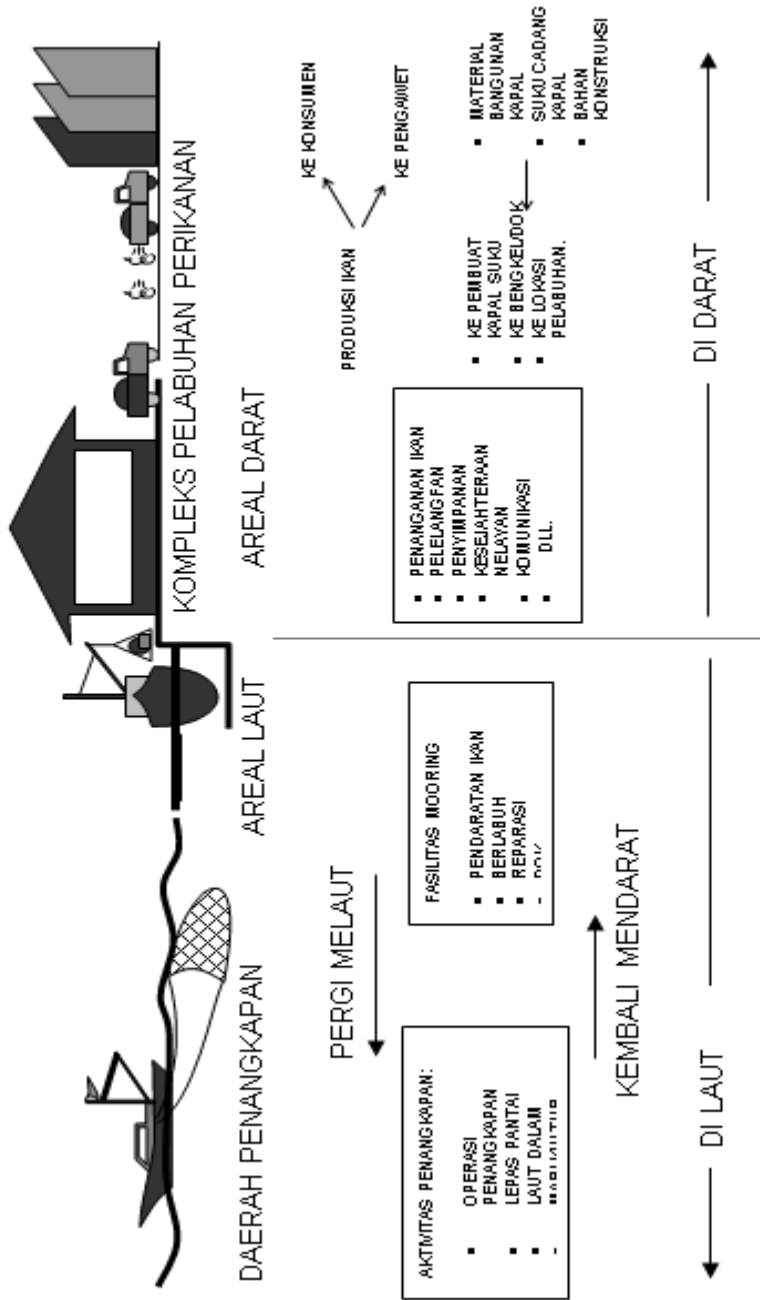
PELABUHAN PERIKANAN

- 11) Penyediaan tempat parkir bagi kendaraan industri dan swasta (tidak mengabaikan lalu lintas pariwisata yang terus meningkat), ruang yang memadai di sekitar pelabuhan untuk mengangkut dan membongkar muatan tanpa mengganggu arus lalu lintas keluar masuk Pelabuhan
- 12) Penyediaan kapal, mesin, dan fasilitas untuk perbaikan di lingkungan pelabuhan, dan pendirian fasilitas *boatbuilding* dimana armada dapat dengan cepat berkembang atau menggantikan kapal dari sumber lokal.

Pelabuhan perikanan berperan sebagai penghubung kegiatan di *fishing ground*/operasi penangkapan ikan di laut dengan kegiatan yang ada di *hinterland* (Gambar 3) berupa penanganan/pengolahan hasil tangkapan, pengangkutan produk ikan yang didaratkan (Lusch, 1970; Murdiyanto, 2004). Ilustrasi terkait peranan pelabuhan perikanan di gambarkan pada Gambar 4.



Gambar 3. Rantai Aktivitas di Suatu Pelabuhan Perikanan (The Planning and Preparatory Work for a Fishery Harbour Development, W. J Guckian 1970)



Gambar 4. Diagram Ilustrasi Fungsi dan Peranan Pelabuhan Perikanan

BAB IV

Klasifikasi

Pelabuhan Perikanan

Menurut Murdiyanto (2004) bahwa berdasarkan bobot, fasilitas dan beban tugasnya, prasarana PP di bagi menjadi 4 kelas atau tipe, yakni:

1. Pelabuhan Perikanan tipe A (Pelabuhan Perikanan Samudera). Pelabuhan perikanan tipe ini adalah pelabuhan perikanan yang diperuntukkan terutama bagi kapal-kapal perikanan yang beroperasi di perairan samudera yang lazim digolongkan ke dalam armada perikanan jarak jauh sampai ke perairan ZEEI (Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia) dan perairan internasional, mempunyai perlengkapan untuk menangani (*handling*) dan mengolah sumberdaya ikan sesuai dengan kapasitasnya yaitu jumlah hasil ikan yang didaratkan. Adapun jumlah ikan yang didaratkan minimum sebanyak 200 ton per hari atau 73.000 ton per tahun baik untuk pemasaran di dalam maupun di luar negeri (ekspor). Pelabuhan perikanan tipe A ini dirancang untuk bisa menampung kapal berukuran lebih besar daripada 60 GT (*gross tonage*) sebanyak sampai dengan 100 unit kapal sekaligus. Mempunyai cadangan lahan untuk pengembangan seluas 30 Ha. Contoh : Pelabuhan Perikanan Samudera Jakarta.
2. Pelabuhan perikanan tipe B (Pelabuhan Perikanan Nusantara). Termasuk dalam klasifikasi ini adalah pelabuhan perikanan yang

diperuntukkan terutama bagi kapal-kapal perikanan yang beroperasi di perairan Nusantara yang lazim digolongkan ke dalam armada perikanan jarak sedang sampai ke perairan ZEEI, mempunyai perlengkapan untuk menangani dan/ atau mengolah ikan sesuai dengan kapasitasnya yaitu jumlah ikan yang didaratkan. Adapun jumlah ikan yang didaratkan minimum sebanyak 50 ton per hari atau 18.250 ton per tahun untuk pemasaran di dalam negeri. Pelabuhan perikanan tipe B ini dirancang untuk bisa menampung kapal berukuran sampai dengan 60 GT (*gross tonnage*) sebanyak 50 unit kapal sekaligus. Mempunyai cadangan lahan darat untuk pengembangan seluas 10 Ha. Contoh : Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan.

3. Pelabuhan tipe C (Pelabuhan Perikanan Pantai). Termasuk dalam klasifikasi ini adalah pelabuhan perikanan yang diperuntukkan terutama bagi kapal- kapal perikanan yang beroperasi di perairan pantai, mempunyai perlengkapan untuk menangani dan/ atau mengolah ikan sesuai dengan kapasitasnya yaitu minimum sebanyak 20 ton per hari atau 7.300 ton per tahun untuk pemasaran di daerah sekitarnya atau untuk dikumpulkan dan dikirimkan ke pelabuhan perikanan yang lebih besar. Pelabuhan perikanan tipe C ini dirancang untuk bisa menampung kapal berukuran sampai dengan 15 GT (*gross tonnage*) sebanyak 25 unit kapal sekaligus. Mempunyai cadangan lahan darat untuk pengembangan seluas 5 Ha. Contoh: Pelabuhan Perikanan Pantai Tarempa di Riau.
4. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI). Untuk melengkapi ke tiga tipe pelabuhan perikanan tersebut di atas dapat pula dibangun suatu pangkalan untuk pendaratan ikan hasil tangkapan nelayan yang berskala lebih kecil daripada pelabuhan perikanan pantai ditinjau dari kapasitas penanganan jumlah produksi ikan, maupun fasilitas dasar dan perlengkapannya. PPI dimaksudkan sebagai prasarana pendaratan ikan yang dapat menangani produksi ikan sampai dengan 5 ton per hari, dapat menampung

kapal perikanan sampai dengan ukuran 5 GT sejumlah 15 unit sekaligus. Untuk pembangunan PPI ini diberikan lahan darat untuk pengembangan seluas 1 Ha. Sebagai contoh adalah PPI Muara Angke di Jakarta.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER. 16/MEN/2006 Tentang Pelabuhan Perikanan Pasal 16, bahwa Pelabuhan Perikanan diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) klas, yaitu:

- a. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS)
- b. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)
- c. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)
- d. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)

4.1. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS)/ PP Tipe A

Pelabuhan Perikanan Samudera, untuk selanjutnya di sebut PPS, adalah Pelabuhan Perikanan Klas A, yang skala layanannya sekurang-kurangnya mencakup kegiatan usaha perikanan di wilayah laut teritorial dan ZEEI dan wilayah perairan internasional.

Kriteria yang harus dipenuhi sebagai Pelabuhan Perikanan Samudera secara umum adalah:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia, dan laut lepas;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 100 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT kapal perikanan sekaligus;
- e. ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor;
- f. terdapat industri perikanan.

Jumlah PPS yang telah dibangun sebanyak 6 buah yaitu: PPS Nizam Zahman (Muara Baru DKI Jakarta); PPS Kendari (Sulawesi Tenggara); PPS Belawan (Sumatera Utara); PPS Bungus (Sumatera Barat); dan PPS Cilacap (Jawa Tengah), PPS Bitung (Sulawesi Utara).

4.2. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN)/ PP Tipe B

Pelabuhan Perikanan Nusantara, untuk selanjutnya di sebut PPN, adalah Pelabuhan Perikanan Klas B, yang skala layanannya sekurang-kurangnya mencakup kegiatan usaha perikanan di wilayah laut teritorial dan ZEEI.

Kriteria yang harus dipenuhi sebagai pelabuhan perikanan nusantara secara umum adalah:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 75 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT kapal perikanan sekaligus;
- e. terdapat industri perikanan.

Hingga tahun 2012 jumlah PPN yang telah dibangun sebanyak 14 buah, yaitu antara lain: Sibolga (Sumatera Utara), Tanjung Pandan (Bangka Belitung); Palabuhanratu (Jawa Barat); Kejawanan (Jawa Barat); Pekalongan (Jawa Tengah); Brondong (Jawa Timur); dan Prigi (Jawa Timur); PPN Karangantu (Banten); PPN Pemangkat (Kalimantan Barat); PPN Ternate (Maluku Utara); PPN Tual (Maluku Tenggara); PPN Ambon (Maluku), PPN Pengambangan (Bali), PPN Sungai Liat (Bangka).

4.3. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP)/ PP Tipe C

Kriteria yang harus dipenuhi sebagai pelabuhan perikanan pantai secara umum adalah:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman, perairan kepulauan dan laut teritorial;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 2 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 30 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT kapal perikanan sekaligus.

Pelabuhan Perikanan Pantai, untuk selanjutnya di sebut PPP, adalah Pelabuhan Perikanan Klas C, yang skala layanannya sekurang-kurangnya mencakup kegiatan usaha perikanan di wilayah pedalaman, perairan kepulauan, laut teritorial, dan ZEEI. Jumlah pelabuhan perikanan pantai yang telah dibangun sebanyak 43 lokasi, sebagaimana tampak pada Tabel 5.

Tabel 5. Daftar Pelabuhan Kelas Pelabuhan Perikanan Pantai

No	Nama Pelabuhan	Alamat
1	PPP Banjarmasin	Jl. Barito Hulu No 41 RT 77 RW 04, Pelambuan Banjarraya, Banjarmasin Barat 70118, Kalimantan Selatan
2	PPP Asem Doyong	Desa Asem Doyong, Kec. Taman
3	PPP Bacan	Desa Panambuag, Kec. Bacan - Halmahera Utara
4	PPP Bajomulyo	Jl. P. Sudirman I2 Pati
5	PPP Blanakan	Blanakan Desa Blanakan, Kec. Blanakan, Subang

PELABUHAN PERIKANAN

No	Nama Pelabuhan	Alamat
6	PPP Bondet	Desa Mertasinga, Kec. Cirebon Utara Cirebon
7	PPP Cilauteureun	Desa Kiara Kohok, Kec. Cikelet - Garut
8	PPP Ciparage	Desa Ciparagejaya, Kec Tempuran - Karawang
9	PPP Dagho	Desa Dagho Kec. Tamaco Kab. Sanghita Laut Sulawesi Utara
10	PPP Eretan	Desa Eretan, Kec. Kandang Haur - Cirebon
11	PPP Hantipan	
12	PPP Karimunjawa	PO Box 3 Jepara telp. (0297) 312205
13	PPP Klidang Lor	Desa Karangasem Kec. Batang
14	PPP Kota Agung	Desa Pasar Madang, Kec. Kota Agung - Tenggamus
15	PPP Kupang	Jl. Yos Sudarso, Tenau, Kupang
16	PPP Kwandang	Jln. Pelabuhan Kwandang Desa Moluo Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara
17	PPP Labuan Banten	Jl Pelelangan Desa Teluk Labuan, Pandeglang
18	PPP Labuhan Lombok	Jl. Sambalia Km. 2 Labuhan Lombok, Desa Labuhan Lombok, Kec. Pringgabaya, Kab. Lombok Timur, NTB 83655
19	PPP Labuhan Maringgai	Desa Gading Mas, Kec. Labuhan, Maringgai, Lampung Timur

No	Nama Pelabuhan	Alamat
20	PPP Lampulo	Jl. Sisingamangaraja Ujung, No.16.Des Lampulo, Banda Aceh 23001
21	PPP Lekok	Jl. Pelabuhan Perikanan Desa Jatirejo, Kec. Lekok - Pasuruan
22	PPP Lempasing	Jl. RE. Martadinata Km. 6 Desa Sukajaya Kec. Teluk Betung Barat - Bandar Lampung
23	PPP Mayangan	jln.Pelabuhan Perikanan no.1
24	PPP Morodemak	Komplek PPP Morodemak, Desa Purworejo, Kec. Bonang, Kab. Demak
25	PPP Muara Ciasem	Desa Muara, Kec. Blanakan - Subang
26	PPP Muncar	Jl Pelabuhan No 1, Kec. Muncar - Banyuwangi
27	PPP Pacitan	Jalan Pelabuhan Tamperan, Teleng, Sidoharjo, Kec. Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur
28	PPP Paiton	Jl. Raya Dringu KM 6 Desa Sumber Anyar, Kec. Paiton - Probolinggo
29	PPP Pondokdadap	Dusun Sendang biru
30	PPP Puger	Jl. Pantai 33 Desa Puger Kulon, Kec. Balong - Jember
31	PPP Pulo Telo	Desa Simaluaya, Kec. Pulau Baru, Kab. Nias, Sumut
32	PPP Sadeng	Desa Songbanyu, Kec. Girisubo Gunungkidul, Yogyakarta
33	PPP Sikakap	Komplek PPP Sikakap Kab. Kep Mentawai
34	PPP Sorong	Jl. Jend. A. Yani (Kuda Laut) PO BOX 065, Sorong, Klademak I Sorong

No	Nama Pelabuhan	Alamat
35	PPP Tarakan	Jl. Gajahmada RT.22, Tarakan, Kalimantan Timur
36	PPP Tarempa	Pelabuhan Perikanan Pantai Tarempa, Kepulauan Riau
37	PPP Tasik Agung	Jl. Dorang 01 Desa Tasik Agung Kec. Rembang
38	PPP Tawang	Desa Gempolsewu, Kec. Weleri - Kendal
39	PPP Tegalsari	Jl. Blanak 10 C Kel.Tegalsari, Kec.Tegal Barat
40	PPP Teladas	Desa Teladas, Kec. Gedung Meneng - Tulang Bawang
41	PPP Teluk Batang	Jl. Pelabuhan, Teluk Batang 78865
42	PPP Tumumpa	Desa Tumumpa, Kec Molas - Manado
43	PPP Wonokerto	Desa Wiroseso, Kec. Wonokerto, Pekalongan

4.4. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)/ PP Tipe D

Pangkalan Pendaratan Ikan, untuk selanjutnya di sebut PPI, adalah PP Kelas D, yang skala layanannya sekurang-kurangnya mencakup kegiatan usaha perikanan di wilayah pedalaman dan perairan kepulauan. Jumlah pangkalan pendaratan ikan yang telah dibangun untuk menunjang operasional penangkapan di perairan setempat berjumlah 750 yang tersebar di seluruh Indonesia (Dirjen Perikanan Tangkap 2007) .

Kriteria yang harus dipenuhi sebagai pangkalan pendaratan ikan secara umum adalah:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman dan perairan kepulauan;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 3 GT;

- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam minus 2 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 20 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang- kurangnya 60 GT kapal perikanan sekaligus.

Adapun klasifikasi PP secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 6. Selanjutnya, guna mendukung upaya pengembangan usaha perikanan tangkap di 33 Provinsi di Indonesia. Pemerintah telah membangun 985 buah Pelabuhan Perikanan yang terdiri dari PPS, PPN dan PPP serta PPI, yang sebagian besar terdapat di Wilayah Indonesia bagian Barat, utamanya di Sumatera dan Jawa. Pelabuhan Perikanan terbesar pertama dan kedua di Indonesia berada di Pantai Utara Jawa, di Jakarta dan Pekalongan. Penyebaran di 33 provinsi dapat diikuti pada Tabel 7 dan Gambar 5-7.

Selain 4 tipe tadi, terdapat tipe pelabuhan tangkahan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER. 16/ MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan Pasal 32 yaitu:

1. Pelabuhan tangkahan yang dibangun oleh perusahaan swasta yang melaksanakan kegiatan perikanan baik untuk kepentingan perusahaan swasta yang bersangkutan maupun untuk kegiatan perikanan dari perusahaan perikanan pihak ketiga, wajib melaksanakan fungsi pelabuhan perikanan.
2. Fungsi pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
 - a. pelaksanaan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - b. pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
 - c. pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan;
 - d. pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
 - e. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumber daya

PELABUHAN PERIKANAN

- ikan;
 - f. pelaksanaan kesyahbandaran;
 - g. pelaksanaan fungsi karantina ikan;
 - h. pengendalian lingkungan (kebersihan, keamanan, dan ketertiban (K3), kebakaran, dan pencemaran).
3. Penyelenggaraan fungsi pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh pelabuhan perikanan setempat.
 4. Ketentuan lebih lanjut pelabuhan perikanan tangkahan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri tersendiri.

Adapun terdapat pelabuhan perikanan yang hanya disebut sebagai PP saja. Biasanya terjadi pada pelabuhan yang sedang belum mendapatkan status, sedang mengalami peningkatan status, atau dalam tahap pelaksanaan konstruksi. Terdapat 3 Pelabuhan Perikanan yaitu: PP Barelang, PP Sabang, PP Telaga Pungukur

Tabel 6. Klasifikasi Pelabuhan PPS, PPN, PPP, dan PPI :

No	Kriteria Pelabuhan Perikanan	PPS	PPN	PPP	PPI
1	Daerah operasional kapal ikan yang dilayani	Wilayah laut teritorial, Zona Ekonomi Eksklusif (ZEEI) dan perairan internasional	Perairan ZEEI dan laut Teritorial	Perairan pedalaman, perairan kepulauan, laut teritorial, wilayah ZEEI	Perairan pedalaman dan perairan kepulauan
2	Fasilitas tambat/abuh kapal	>60 GT	30-60 GT	10-30 GT	3-10 GT
3	Panjang dermaga dan Kedalaman kolam	>300 m dan >3 m	150-300 m dan >3 m	100-150 m dan >2 m	50-100 m dan >2 m
4	Kapasitas menampung Kapal	>6000 GT (ekivalen dengan 100 buah kapal berukuran 60 GT)	>2250 GT (ekivalen dengan 75 buah kapal berukuran 30 GT)	>300 GT (ekivalen dengan 30 buah kapal berukuran 10 GT)	>60 GT (ekivalen dengan 20 buah kapal berukuran 3 GT)
5	Volume ikan yang didaratkan	rata-rata 60 ton/hari	rata-rata 30 ton/hari	.	.
6	Ekspor ikan	Ya	Ya	Tidak	Tidak
7	Luas lahan	>30 Ha	15-30 Ha	5-15 Ha	2-5 Ha
8	Fasilitas pembinaan mutu hasil perikanan	Ada	Ada/Tidak	Tidak	Tidak
9	Tata ruang (zonasi) pengolahan/ pengembangan industri perikanan	Ada	Ada	Ada	Tidak

Tabel 7. Daftar Pelabuhan Berdasarkan Provinsi

No	Nama Provinsi	PPS	PPN	PPP	PP	PPI	Total
	Total	6	14	43	3	919	985
1	Jawa Tengah	1	1	9	0	104	115
2	Jawa Timur	0	2	7	0	87	96
3	Jawa Barat	0	2	6	0	85	93
4	Kalimantan Barat	0	1	1	0	89	91
5	Nanggroe Aceh Darussalam	0	0	1	1	81	83
6	Banten	0	1	1	0	37	39
7	Sulawesi Selatan	0	0	0	0	39	39
8	Sumatera Utara	1	1	1	0	32	35
9	Sumatera Barat	1	0	1	0	29	31
10	Nusa Tenggara Barat	0	0	1	0	28	29
11	Sulawesi Tenggara	1	0	0	0	26	27
12	Lampung	0	0	4	0	18	22
13	Yogyakarta	0	0	1	0	21	22
14	Maluku	0	2	0	0	20	22
15	Kalimantan Timur	0	0	1	0	19	20
16	Nusa Tenggara Timur	0	0	1	0	18	19
17	Papua	0	0	0	0	19	19
18	Papua Barat	0	0	1	0	18	19
19	Bengkulu	0	0	0	0	17	17
20	Sulawesi Tengah	0	0	0	0	17	17
21	Kepulauan Bangka- Belitung	0	2	0	0	14	16
22	Bali	0	1	0	0	15	16
23	Maluku Utara	0	1	1	0	12	14
24	Kepulauan Riau	0	0	1	2	10	13
25	Sulawesi Utara	1	0	2	0	10	13
26	Riau	0	0	0	0	11	11
27	Kalimantan Selatan	0	0	1	0	8	9
28	Gorontalo	0	0	1	0	8	9
29	Kalimantan Tengah	0	0	1	0	7	8
30	Sumatera Selatan	0	0	0	0	7	7
31	Sulawesi Barat	0	0	0	0	6	6
32	DKI Jakarta	1	0	0	0	4	5
33	Jambi	0	0	0	0	3	3

Sumber: www.pipp.dkp.go.id/pipp2/kabkota.html dan sudah di tambah informasi terbaru.



Gambar 5. Peta Sebaran Pelabuhan Perikanan Samudera di Indonesia



Gambar 6. Peta Sebaran Pelabuhan Perikanan Nusantara di Indonesia

PELABUHAN PERIKANAN

BAB V

Fasilitas

Pelabuhan Perikanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.16 /MEN/2006 Pasal 22 ayat 1 sampai 5 fasilitas pelabuhan perikanan dijelaskan sebagaimana berikut ini

- (1) Fasilitas pada pelabuhan perikanan meliputi:
 - a. fasilitas pokok;
 - b. fasilitas fungsional;
 - c. fasilitas penunjang.
- (2) Fasilitas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pelindung seperti *breakwater*, *revetment*, dan *groin* dalam hal secara teknis diperlukan;
 - b. tambat seperti dermaga dan *jetty*;
 - c. perairan seperti kolam dan alur pelayaran;
 - d. penghubung seperti jalan, drainase, gorong-gorong, jembatan;
- (3) Lahan pelabuhan perikanan. Fasilitas fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. pemasaran hasil perikanan seperti tempat pelelangan ikan (TPI);
 - b. navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, SSB, rambu-rambu, lampu suar, dan menara

- pengawas;
 - c. suplai air bersih, es dan listrik;
 - d. pemeliharaan kapal dan alat penangkap ikan seperti *dock/slipway*, bengkel dan tempat perbaikan jaring;
 - e. penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti *transit shed* dan laboratorium pembinaan mutu;
 - f. perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan;
 - g. transportasi seperti alat-alat angkut ikan dan es; dan
 - h. pengolahan limbah seperti IPAL.
- (4) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. pembinaan nelayan seperti balai pertemuan nelayan;
 - b. pengelola pelabuhan seperti mess operator, pos jaga, dan pos pelayanan terpadu;
 - c. sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan MCK;
 - d. kios IPTEK;
 - e. penyelenggaraan fungsi pemerintahan.
- (5) Fasilitas penyelenggaraan fungsi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. keselamatan pelayaran;
 - b. kebersihan, keamanan dan ketertiban; bea dan cukai;
 - c. keimigrasian;
 - d. pengawas perikanan;
 - e. kesehatan masyarakat; dan
 - f. karantina ikan.

Selanjutnya Pasal 23 menyebutkan bahwa Fasilitas yang wajib ada pada pelabuhan perikanan untuk operasional sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Fasilitas pokok antara lain dermaga, kolam perairan, dan alur pelayaran
- b. Fasilitas fungsional antara lain TPI, kantor, air bersih, listrik, dan fasilitas penanganan ikan

- c. Fasilitas penunjang antara lain pos jaga dan MCK

5.1. Fasilitas Pokok

A. Fasilitas Perlindungan (*Protective facilities*)

Breakwater (Pemecah Gelombang)

Menurut Murdiyanto (2004), *breakwater* atau dalam bahasa kita disebut pemecah gelombang atau ada pula yang memakai istilah penahan gelombang adalah bangunan maritim yang dibuat dengan tujuan sebagai pelindung utama pelabuhan buatan.

Tujuan dari pembuatan *breakwater* ini adalah untuk melindungi daerah perairan di dalam pelabuhan yaitu dengan cara memperkecil tinggi gelombang laut terutama pada saat cuaca buruk dengan gelombang besar. Selain melindungi pelabuhan *breakwater* dapat pula dibuat untuk melindungi suatu daerah wisata bahari atau untuk menstabilkan daerah muara sungai. Sehubungan dengan fungsi *breakwater* ini sebagai pelindung utama bagian perairan pelabuhan maka diperlukan persyaratan teknis tertentu untuk konstruksi bangunan tersebut. Selain adanya persyaratan teknis, *breakwater* mempunyai beberapa bentuk dasar yang berbeda yang dibuat dengan maksud agar bangunan tersebut dapat berfungsi dengan baik. Bentuk dasar dan persyaratan teknis bagi bangunan pemecah gelombang antara lain adalah sebagai berikut:

- *Breakwater* berbentuk tumpukan batu dengan kemiringan tertentu (*rubble mounds*). Pada *breakwater* berbentuk demikian ini enersi gelombang dapat dihilangkan atau dikurangi secara bertahap sesuai kemiringan tumpukan batu, gelombang yang datang akan pecah baik di permukaan tumpukan batu atau setelah melalui celah-celahnya.
- *Breakwater* terbuat dari suatu dinding tegak vertikal dengan ketebalan dan tinggi tertentu (*wall type breakwater*). Ketebalan dan ketinggian bangunan dinding tersebut harus cukup kuat dan dapat memecah atau mendefraksikan gelombang laut, karena

gelombang akan menabrak dinding bangunan pemecah gelombang dengan enersi penuh. Bangunan dinding tegak ini dapat terbuat dari berbagai macam bahan atau bentuk seperti dinding beton, bangunan silindris kaison (*caissons*) dan dinding kotak (*box*) yang diisi material.

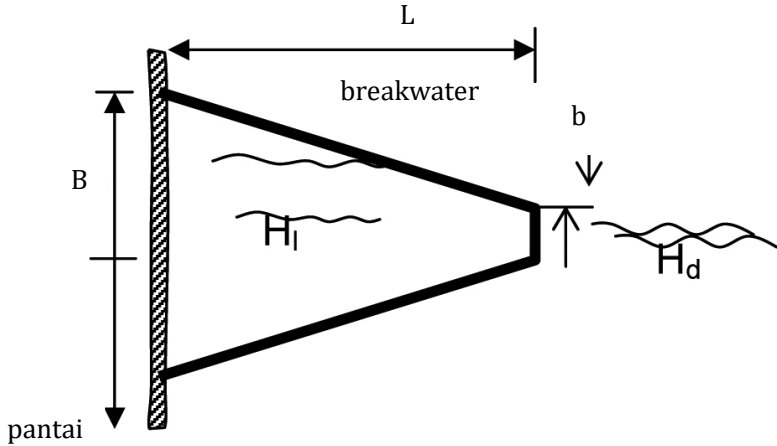
- *Breakwater* yang dibuat dari tumpukan batu buatan (*artificial stones*) terbuat dari bahan beton bertulang dengan bentuk-bentuk tertentu seperti *tetrapods*, *quadripods*, *tribars*, *dolos* atau *modified cubes* dan sebagainya. Batu buatan ini diperlukan atau dipakai apabila di daerah yang dekat dengan lokasi pelabuhan yang akan dibangun tidak terdapat atau sukar diperoleh batu alam yang ukuran dan beratnya dapat memenuhi kebutuhan persyaratan teknis atau karena pertimbangan lainnya.

Breakwater dibangun dengan kombinasi tumpukan batu dan dinding vertikal yang diletakkan di atas tumpukan batu tersebut. Bangunan semacam ini diperlukan karena berbagai pertimbangan yang bersifat teknis maupun ekonomis.

Bangunan dinding vertikal yang pada permukaannya dilengkapi dengan penyerap gelombang (*wave absorber*). Bentuk konstruksi dan ukuran penyerap gelombang ini bermacam-macam. Fungsi penyerap gelombang adalah untuk memperkuat dinding pemecah gelombang tersebut dengan cara meredam enersi gelombang yang menabrak dinding vertikal tersebut menjadi lebih kecil.

Agar diperoleh perbedaan tinggi gelombang yang datang dari luar dan yang masuk ke dalam perairan pelabuhan dengan taraf perbedaan tertentu maka perlu diperhitungkan secara cermat hubungan antara dimensi *breakwater*, luas dan bentuk *layout* pelabuhan serta lebar gerbang pelabuhan. Hubungan antara parameter tersebut secara matematis dapat dinyatakan dalam persamaan Thomas Stevenson berikut ini (Lihat pula Gambar 8). (Kramadibrata, 1985).

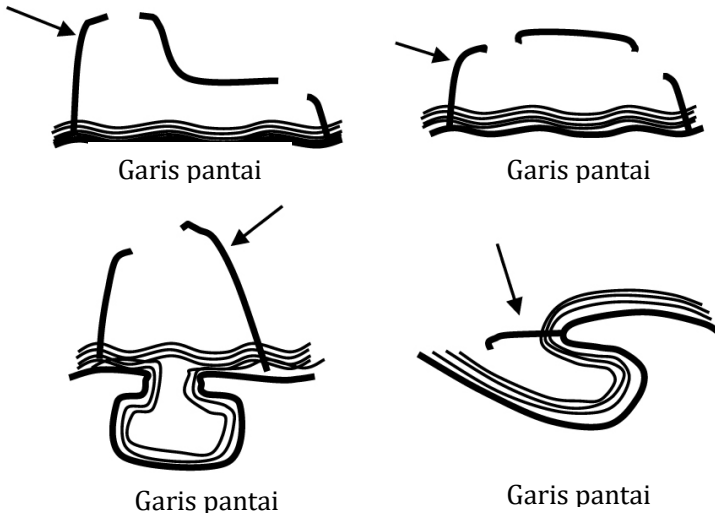
$$\frac{H_d l}{H_l r} = \sqrt{\frac{b}{B}} - 0,0269 \left(1 + \sqrt{\frac{b}{B}}\right) \sqrt[4]{L}$$



Keterangan:

H_l = Tinggi gelombang di luar pelabuhan	b = Lebar muara (gerbang) pelabuhan
H_d = Tinggi gelombang di dalam pelabuhan	L = Panjang perairan pelabuhan
B = Lebar perairan pelabuhan	

Gambar 8. Hubungan Antara Posisi Bangunan dan Dimensi Pelabuhan dengan Tinggi Gelombang Laut (Murdiyanto, 2004).



Gambar 9. Beberapa Bentuk Peletakan (*Layout*) *Breakwater* (Murdiyanto, 2004).

Perancangan dan penentuan bangunan pemecah gelombang merupakan masalah yang kompleks dan tidak mudah. Selain persyaratan teknis yang berat untuk bangunan pemecah gelombang itu sendiri masih diperlukan pula untuk menetapkan persyaratan teknis yang menyangkut daya dukung tanah dasar laut tempat *breakwater* akan didirikan. Pada Gambar 9 diperlihatkan beberapa contoh '*layout*' bangunan *breakwater* yang membatasi areal pelabuhan.

Pemecah Gelombang Tipe Trapesium (*Rubble Mound Breakwater*):

Pemecah gelombang jenis ini dibuat dari tumpukan batu yang memanjang, irisan melintangnya berbentuk trapesium. Bentuk ini merupakan bentuk dasar bagi bentuk-bentuk lain yang dikembangkan. Konstruksinya terdiri atas bagian inti di bagian tengah terbuat dari batu berukuran relatif kecil dan bagian pelindung

di lapis pinggir bagian atas dengan ukuran batu yang besar dan terdiri dari beberapa lapisan untuk menahan gempuran gelombang laut secara langsung. Karena sifat fisik laut maka semakin ke dalam dari permukaan air laut akan semakin kecil gelombang laut tersebut. Dengan demikian sesuai dengan enersi gelombang yang harus dipecahkan maka semakin ke atas (ke arah permukaan air) diperlukan ukuran batu yang semakin besar pula. (Lihat Gambar 10) Perlu ditentukan ukuran batu yang sesuai untuk dapat berfungsi menahan gelombang laut. Untuk menetapkan ukuran batu yang dipakai pada konstruksi penahan gelombang dapat dipergunakan rumus di bawah ini:

- a. Rumus dari ‘Waterways Experiment Station’ (Sumber Murdiyanto, 2004):

$$W = \frac{H^3}{K_A (S_r - 1)^3 \cot \alpha}$$

- b. Rumus ‘Irribaren’

$$W = \frac{S_r \cdot K \cdot H^3}{(i \cos \alpha - \sin \alpha)^3 \cdot (S_r - 1)^3}$$

Di mana :

W = berat batu dalam kg.

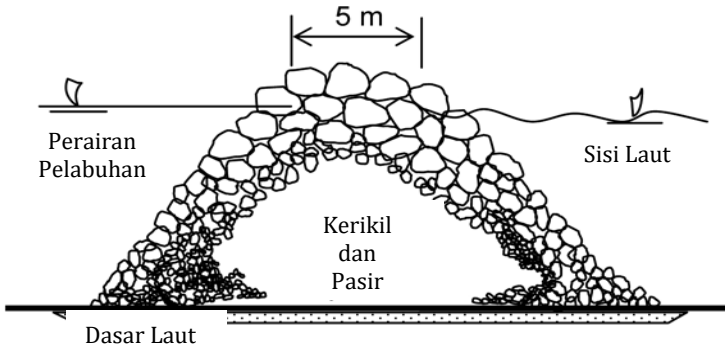
S_r = berat jenis batu.

K = koefisien untuk batu = 15

K_D = koefisien untuk batu buatan = 9

H = tinggi gelombang laut.

α = kemiringan *breakwater* pada sisi luar (arah ke laut).



Gambar 10. Irisan Melintang *Rubble Mounds Type Breakwater* (Murdiyanto, 2004)

Menurut ketinggian bangunan pemecah gelombang dan permukaan air laut ada dua tipe pemecah gelombang tumpukan batu ini, yaitu *overtopping* dan *nonovertopping breakwater*. *Overtopping breakwater* merupakan bangunan pemecah gelombang yang pembuatannya direncanakan dengan memperkenankan air laut melimpas lewat di atas pemecah gelombang tersebut. Tipe ini biasanya direncanakan untuk melindungi daerah perairan yang tidak begitu sensitif terhadap gelombang yang datang terutama akibat adanya *overtopping*.

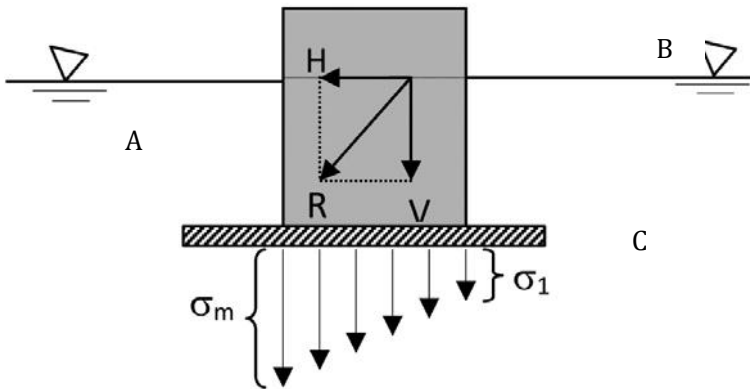
Nonovertopping breakwater adalah pemecah gelombang tumpukan batu yang pembuatannya direncanakan dengan tidak memperkenankan air melimpas di atas puncak pemecah gelombang tersebut. Tipe ini tentunya untuk melindungi daerah yang tinggi sensitivitasnya terhadap dengan pengaruh gelombang laut.

Pada bangunan *breakwater* sebagai penahan atau pemecah gelombang setiap saat akan bekerja dua macam gaya yaitu gaya horizontal (H) akibat tekanan gelombang dan gaya vertikal (V) ke bawah karena berat bahan bangunan itu sendiri. Resultante ke dua gaya tersebut (R) akan menimbulkan tekanan (σ_m) pada dasar laut yang menopang *breakwater* tersebut (Lihat Gambar 11) Apabila

tekanan di dasar bangunan σ_m melampaui tegangan maksimum yang dapat ditahan dasar laut tersebut maka σ_m harus diperkecil. Ini dapat dilakukan dengan cara:

- memperkecil gaya V atau membuat konstruksi bangunan yang lebih ringan,
- memperlebar alas atau dasar bangunan.

Dengan membuat *breakwater* tipe trapesium maka akan diperoleh bangunan yang konstruksi dasarnya lebih luas dibandingkan dengan *breakwater* tipe dinding tegak (segi empat). Apabila dasar laut lembek maka perlu diperkuat dahulu dengan mengisikan batu bercampur pasir secara langsung hingga meresap ke dasar laut tersebut atau mengeruk dasar laut tersebut untuk kemudian menggantinya dengan pasir.



Gambar 11. Gaya-Gaya pada 'Wall Type Breakwater' (Murdiyanto, 2004).

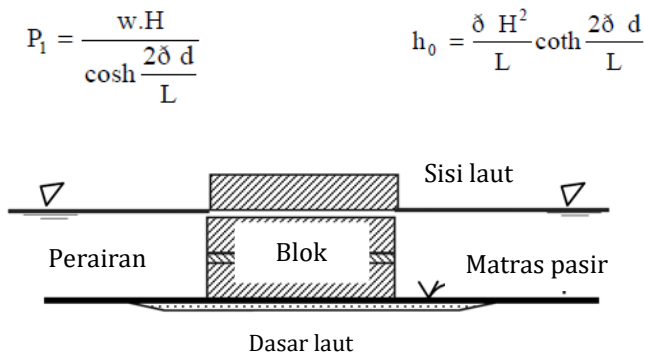
Pemecah Gelombang Dinding Tegak (*Wall Type Break-Water*).

Pemecah gelombang tipe dinding tegak atau *wall type* dibangun dengan membentuk konstruksi tembok laut yang terdiri atas satuan-satuan blok monolit terbuat dari bahan beton atau bentuk blok *caisson* (Gambar 12). Bentuk dinding vertikal ini

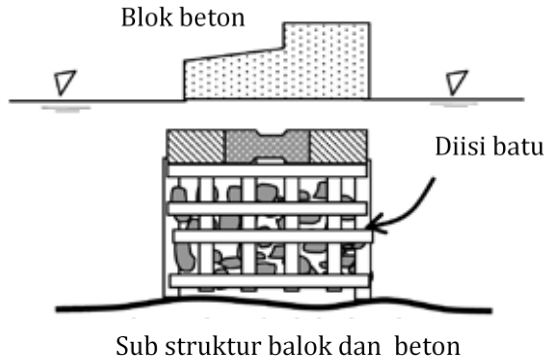
memerlukan dasar laut yang kuat atau mempunyai daya dukung yang tinggi. Pada perairan yang tidak terlalu dalam dapat dibuat suatu sub struktur terdiri atas ruang yang dibatasi balok-balok kayu yang kemudian diisi dengan batu. Kerangka kayu dapat dibuat dengan bentuk kotak atau dengan memancang tiang-tiang (*palisade*) yang jarak antaranya lebih kecil daripada ukuran batu (Gambar 13). Di atas sub struktur tersebut kemudian dipasang blok-blok monolit yang terbuat dari beton. Umumnya penahan gelombang tipe dinding ini dibuat dari unit blok beton dengan berat antara 10 sampai dengan 50 ton, blok *caison*, atau dengan memasang dua jalur turap baja yang dihubungkan satu sama lain dengan batang jangkar (*anchor*) kemudian diisi dengan pasir dan batu.

Dalam mendirikan penahan gelombang tipe dinding tegak ini perlu diperhitungkan ketinggian gelombang yang terhempas membentur dinding tegak tersebut. Hempasan gelombang ini dapat mencapai ketinggian dua kali tinggi gelombang mula-mula sebelum mencapai dinding pemecah gelombang tersebut (*clapotis wave*) (Gambar 14)

Dengan metode Sainflou untuk *wave force diagram* dapat dihitung tekanan dan perubahan tinggi gelombang pada permukaan dinding tegak bangunan *breakwater* sebagai berikut:



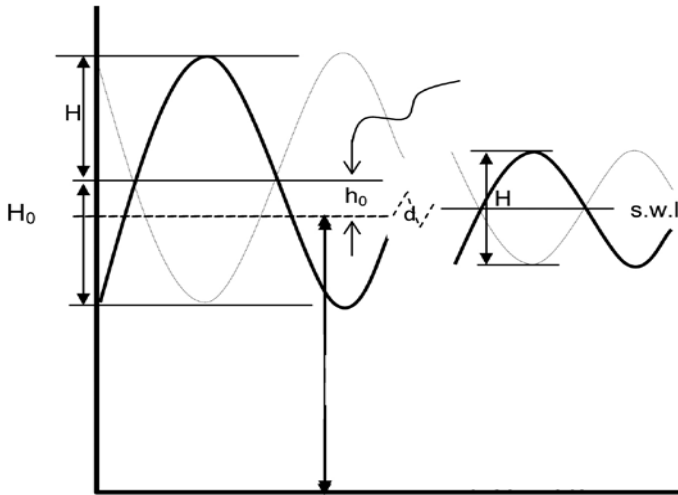
Gambar 12. Irisan Melintang ‘*Wall Type Breakwater*’ (Murdiyanto,2004)



Gambar 13. Irisan Melintang Contoh Sub Struktur Pemecah Gelombang Dinding Tegak (Murdiyanto, 2004)

Apabila dasar laut lembek maka perlu diperkuat dahulu dengan mengisikan batu campur pasir secara langsung hingga meresap ke dasar laut tersebut atau mengeruk dasar laut untuk kemudian menggantinya dengan pasir. Untuk menentukan tipe *breakwater* mana yang sesuai untuk dibangun maka perlu diketahui faktor-faktor yang berkaitan dengan pembangunan dan fungsi *breakwater* itu sendiri seperti keadaan dasar laut, ketersediaan batu dan bahan bangunan lainnya, kondisi oseanografis dan sebagainya.

Pada kondisi dasar perairan yang buruk dan dikhawatirkan terjadi gerakan tanah sewaktu-waktu maka konstruksi *breakwater* tipe trapesium (*rubble mound*) akan lebih sesuai. Bangunan tipe ini memerlukan alas yang luas dan beban berupa batu yang banyak. Diperlukan berbagai ukuran batu yang dapat diperoleh dengan mudah dan tidak perlu pengangkutan jarak jauh.



D = kedalaman air

W = berat jenis air laut

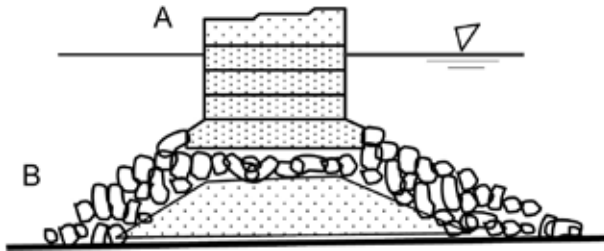
H = tinggi gelombang sebelum mencapai *breakwater*.

L = panjang gelombang.

P1 = tekanan gelombang.

Gambar 14. Diagram Ilustrasi Hempasan Gelombang pada Dinding Vertikal (Murdiyanto, 2004).

Untuk mendirikan *breakwater* tipe tembok diperlukan pengerukan dasar laut dengan kapal keruk yang kapasitasnya sesuai untuk mencapai kedalaman yang diperlukan. Dinding beton yang terdiri atas blok-blok besar pembuatannya memerlukan waktu pengerasan yang cukup (selama 3 bulan) sehingga sering kali dibutuhkan ruang kerja (*work site*) yang sangat luas.



Ket : A : Blok beton
B: Tumpukan batu

Gambar 15. Irisan Melintang Penahan Gelombang Tipe Kombinasi (*Composite Design*). (Murdiyanto, 2004).

Sebagai bangunan pelindung maka faktor utama yang dihadapi pemecah gelombang adalah gerakan gelombang dan ombak yang terus menerus menerpa bangunan tersebut. Pengaruh gerakan air yang paling besar adalah di bagian permukaan laut. Semakin ke dalam akan semakin berkurang pula pengaruh gelombang ini dan akan ditemukan suatu kedalaman tertentu di mana tidak ada lagi pengaruh gaya gelombang terhadap batu atau balok beton dengan berat tertentu. Parameter kedalaman ini dikenal sebagai 'kedalaman kritis' (*critical depth*). Blok beton seberat 5 ton misalnya mempunyai kedalaman kritis pada level 7 m di bawah permukaan air laut. Untuk batu alam dengan berat 0,5 ton misalnya kedalaman kritisnya 10 m dan untuk pasir 25 m. Pemasangan *rubble mound* sebagai *breakwater* untuk dasar laut yang tidak terlalu dalam akan lebih mudah dilakukan.

Selisih tinggi permukaan air karena faktor pasang surut laut akan berpengaruh terutama pada teknis pelaksanaan pengecoran beton pemecah gelombang dinding tegak. Pemasangan dinding di laut akan lebih mudah dilakukan pada waktu keadaan air sedang surut. Karena faktor yang kompleks dan sukarnya membangun *breakwater* ini maka mungkin saja terjadi kegagalan-kegagalan

karena desain dan kondisinya tidak sesuai dengan keadaan alam yang ada. Runtuhnya bangunan dapat saja terjadi akibat terjangan gelombang yang lebih besar daripada yang diperkirakan, atau karena konstruksi yang dibuat memang kurang kuat. Dari pengalaman-pengalaman yang diperoleh, dapat dibuat desain dan konstruksi yang lebih baik. Desain yang lebih baik ini misalnya adalah kombinasi tumpukan batu dan dinding vertikal (*Composite Design*). Desain pemecah gelombang dengan struktur kombinasi dari Genoa pada Gambar 15 ini adalah contoh *breakwater* yang dapat menahan gelombang setinggi 5 sampai 6 meter (Murdiyanto, 2004)

Secara umum dapat dikemukakan beberapa keuntungan dan kekurangan penggunaan tipe *rubble mound* bila dibandingkan dengan penggunaan tipe dinding tegak.

Keuntungannya:

- lebih mudah dan sederhana dalam pelaksanaan pekerjaan konstruksinya.
- alas yang luas menyebabkan tekanan di atas tanah kecil.
- enersi gelombang dipadamkan secara beraturan.
- pengikisan dasar laut relatif kecil.

Kerugian:

- banyak memerlukan material.
- pemeliharaan harus lebih intensif.
- gelombang dan air merembas ke dalam sela-sela batu sehingga dapat mengurangi ketenangan air di dalam pelabuhan.
- dapat lebih mudah dilintasi ombak besar.
- tidak dapat dipergunakan untuk merapat kapal.

Pemecah gelombang dinding tegak bila dibandingkan dengan pemecah gelombang tipe *rubble mound* akan memberikan perbedaan sebagai berikut:

Keuntungan :

- relatif lebih sedikit memerlukan material.

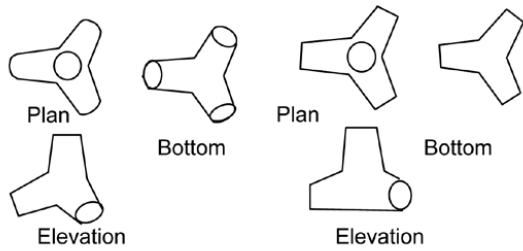
- pemeliharaan tidak perlu intensif dan lebih ringan.
- air atau ombak tidak merembas, air di dalam pelabuhan lebih tenang.
- dapat menahan gelombang lebih besar, tidak dilewati ombak.
- dapat digunakan untuk merapat kapal.

Kerugian :

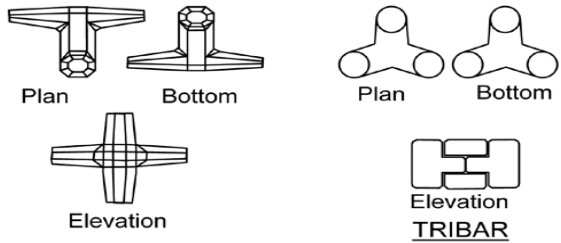
- pelaksanaan konstruksi lebih kompleks (sukar).
- tekanan pada dasar tinggi karena alas yang tidak luas.
- enersi gelombang dipecahkan secara mendadak.
- dapat terjadi pengikisan alas oleh air.

Dalam mendirikan suatu bangunan pemecah gelombang selain penggunaan batu alam banyak pula dipakai batu buatan. Batu buatan atau *artificial stone* dibuat dari bahan beton dengan berbagai bentuk seperti *paralel epipedum*, *tetrapod*, *quadripod*, *tribar* dan lain-lain. *Tetrapod* pertama kali dibuat oleh suatu perusahaan Neyrpic Inc. dari Perancis. Ukuran batu buatan ini (*tetrapod*) bervariasi dari yang kecil seberat 0,5 ton dengan berat jenis sekitar 140 sampai dengan yang terbesar seberat 45 ton dengan berat jenis 160. Bila pembaca kebetulan akan mendarat dengan pesawat terbang dalam cuaca yang cerah di landasan bandara Ngurah Rai di Bali maka dari jendela pesawat akan tampak dengan jelas sederetan tumpukan batu berbentuk *tetrapod* dipakai untuk melindungi tanah landasan bandara tersebut (*off shore runway*). Neyrpic Inc. telah melindungi desain dan konstruksi *tetrapod* dengan hak patent internasional sehingga untuk menggunakannya pihak lain harus membayar sejumlah royalti kepada perusahaan tersebut. Gambar 16 memperlihatkan beberapa contoh bentuk-bentuk batu buatan yang banyak dipakai (*Concrete Armor Units*) dan Gambar 17 adalah contoh penggunaan batu buatan pada bangunan penahan gelombang kombinasi batu alam, beton dan batu buatan.

PELABUHAN PERIKANAN



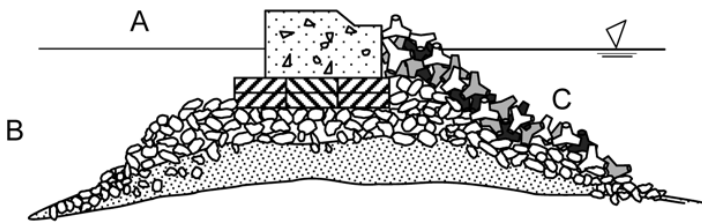
TETRAPOD(Neypric Inc., Perancis. 1950) QUADRIPOD



DOLOS
(E.M.Merrifield, Rep. Afrika Selatan. 1966)

(R. Q. Palmer. , 1958)

Gambar 16. Beberapa Contoh Batu Beton Buatan (*Concrete Armor Units*) (Murdiyanto, 2004).



Ket :
A = Blok B = Batu alam C = Batu buatan

Gambar 17. Contoh *Breakwater* dengan Batu Buatan (Murdiyanto, 2004).

Selain kedua bentuk dasar desain *breakwater* yaitu tipe trapesium (*Rubble mound*) dan tipe dinding vertikal (*Vertical wall*) yang diuraikan di atas terdapat pula desain lain yaitu pemecah gelombang *pneumatic/ hydraulic*, atau tipe terapung. Sejak limapuluhan tahun lebih yang lalu di berbagai negara telah dilakukan penelitian tentang bangunan pemecah gelombang pneumatis dan hidrolis yang didasarkan atas timbulnya arus di dekat permukaan air yang dapat mengurangi tingginya gelombang. Hasil penelitian di laboratorium pada umumnya masih belum memuaskan dan masih berbeda dengan kenyataan. Pemecah gelombang model ini dipergunakan untuk tujuan seperti membatasi pencemaran minyak di laut. Untuk bidang perikanan mungkin jenis pemecah gelombang pneumatis dapat dipergunakan untuk tujuan budidaya sumberdaya ikan di laut.

Penyerap atau Peredam Gelombang (*Wave Absorber*)

Penyerap gelombang adalah suatu struktur bangunan yang berfungsi untuk meredam enersi gelombang yang menghantam dinding *breakwater* sehingga dampak benturan gelombang tidak terlalu besar bagi *breakwater* tersebut. Struktur penyerap gelombang bentuknya bermacam-macam, pada prinsipnya adalah suatu bentuk konstruksi yang mempunyai lubang-lubang atau rongga berbentuk persegi atau lingkaran atau bentuk lainnya yang menyebabkan air yang bergelombang dapat meresap masuk ke dalam lubang-lubang tersebut sehingga arus enersinya dapat dipadamkan (Murdiyanto, 2004).

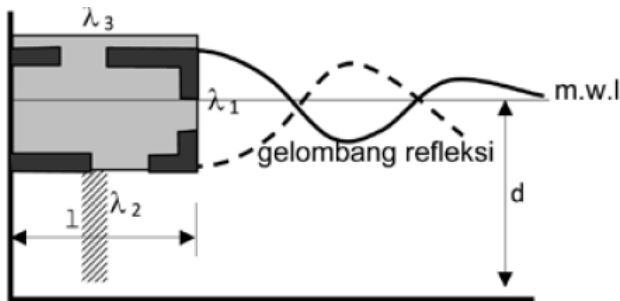
Penyerap Gelombang Tipe Kotak (*Box Type*)

Struktur penyerap gelombang tipe kotak terdiri dari dinding tegak dan dinding yang berlubang-lubang. Dinding muka yang berlubang-lubang langsung menghadap ke laut untuk menahan gelombang sebelum mencapai dinding belakang yang tertutup. Karena gerak partikel gelombang terbesar adalah pada permukaan

laut maka enersi terbesar pun ada pada bagian ini. Gelombang maksimum akan dipantulkan menjadi gelombang refleksi yang dimensinya lebih kecil. Hubungan antara tinggi gelombang maksimum dan gelombang refleksi dinyatakan sebagai koefisien refleksi yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Koefisien refleksi} = K_R = \frac{H_{\text{maks}} - H_r}{H_r}$$

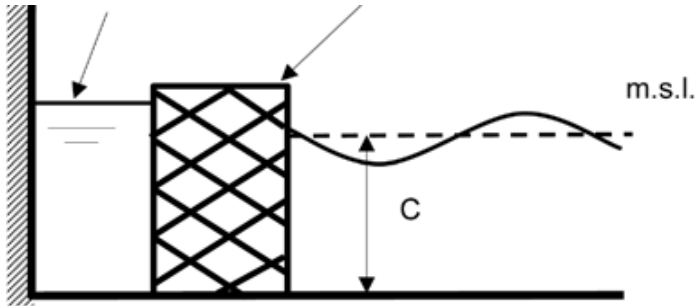
Dari eksperimen diperoleh bahwa kisaran nilai koefisien refleksi K_R sebagai fungsi perbandingan $1/L$ dan nilai minimum koefisien refleksi dicapai K_R antara $0,1 \sim 0,2$ pada $1/L = 0,15$. Semakin ke dalam letak penyerap gelombang akan semakin berkurang fungsinya, maka agar kinerjanya lebih efektif dan efisien penyerap gelombang hanya dibuat pada bagian sekitar permukaan air saja. (Lihat Gambar 18).



Keterangan

- | | |
|---|---|
| d = kedalaman perairan (<i>depth</i>) | λ_1 = rasio lubang pada dinding muka |
| l = lebar kotak penyerap gelombang (<i>Chamber</i>) | λ_2 = rasio lubang pada dinding bawah |
| L = panjang gelombang | λ_3 = rasio lubang pada dinding atas |
| H_{maks} = tinggi gelombang maksimum | H_r = tinggi gelombang refleksi |

Gambar 18. Diagram Penyerap Gelombang 'Box Type'. (Murdiyanto, 2004).



Ket :

A : Reservoir

B : Struktur berlubang-lubang C ; Kedalaman air

Gambar 19. Diagram Penyerap Gelombang Tipe 'Warlock'
(Murdiyanto, 2004).

Penyerap gelombang 'Warlock'

Penyerap gelombang ini terdiri atas dinding berlubang-lubang dan suatu reservoir air di belakangnya yang berfungsi untuk menampung air yang berasal dari gelombang yang datang. Reservoir air ini berfungsi meredam enersi gelombang yang datang kemudian (Gambar 19).

B. Fasilitas Tambat (*Mooring facilities*).

Fasilitas ini digunakan oleh kapal untuk berlabuh atau bertambat dengan tujuan membongkar muatan, mempersiapkan keberangkatan, memperbaiki kerusakan, beristirahat dan lain sebagainya. Macam dan nama bangunan yang termasuk fasilitas ini antara lain adalah: tempat pendaratan (*landing places*), dermaga (*mooring quays, wharf, pier*), *slipway, bollard* dan sebagainya.

Beberapa istilah untuk fasilitas pendaratan atau bongkar-muat kiranya perlu dikenal. Terminologi atau istilah lain yang dipakai menamai konstruksi bangunan maritim di pelabuhan yang perlu diketahui antara lain adalah:

Dock

Istilah umum untuk bangunan lautan (*marine structure*) yang berfungsi sebagai tempat tambat atau sandar kapal pada saat bongkar muat, pemberangkatan atau sekedar istirahat berlabuh. Menurut keberadaan air di bangunan tersebut dikenal:

- *Wet dock* : Bangunan berbentuk kolam buatan (*artificial basin*) yang dipakai untuk perbaikan kapal. Keberadaan air dalam kolam tersebut diusahakan dengan memanfaatkan sifat pasang-surut air laut yang cukup besar.
- *Dry dock* : Kolam buatan dengan fasilitas yang dapat memompakan air ke luar dan masuk kolam *dock* tersebut.

Wharf atau Quay

Suatu konstruksi *dock* yang dibangun sejajar dengan pantai dan biasanya dekat atau menempel pada pantai tersebut.

Bulkhead atau Quaywall

Bangunan atau konstruksi yang serupa dengan *wharf* yang selain untuk tambat kapal berfungsi pula sebagai turap penahan permukaan tanah. Bangunan dibuat untuk mendapatkan perbedaan tinggi (elevasi) permukaan tanah yang diinginkan.

Bulkhead Wharf

Bangunan *bulkhead* yang seluruh atau sebagian konstruksinya dipergunakan sebagai *wharf* untuk merapat kapal. Hal ini bisa dilakukan apabila pada bangunan *bulkhead* tersebut dibuatkan konstruksi tambahan dan perkerasan untuk keperluan pertambatan (*mooring*) dan bongkar muat kapal (*handling and storing cargo*).

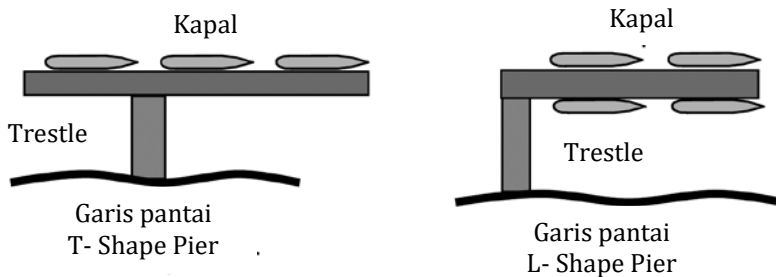
Pier atau Jetty

Adalah suatu jenis dermaga yang letak bangunannya lebih menjorok ke tengah laut. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan

kedalaman tertentu yang cukup aman bagi kapal yang berlabuh di tempat itu. Bentuk *pier* dapat sejajar atau tegak lurus garis pantai. Biasanya dihubungkan dengan konstruksi yang disebut *trestle* dari permukaan tanah di pantai sampai ke bangunan *pier* tersebut. Berbeda dengan *wharf* yang hanya satu sisinya saja yang dipakai sandar kapal, pada *pier* biasanya dapat dipergunakan untuk sandar pada kedua belah sisinya. Ada yang berbentuk huruf T disebut *T-shape Pier* ada yang berbentuk huruf L disebut *L-shape Pier* (Gambar 20).

Dalam bahasa Indonesia istilah umum untuk fasilitas pendaratan dan tambat ini adalah dermaga. Ditinjau dari desain dan konstruksinya maka bangunan dermaga tersebut baik itu *pier*, *wharf*, *quay* ataupun *bulkhead* dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu:

- Konstruksi terbuka : Konstruksi dermaga yang didukung oleh tiang pancang atau silinder.
- Konstruksi tertutup (*Solid*) : Dibangun dengan *sheet pile*, *bulkhead* atau *quaywall* (dinding berbobot).

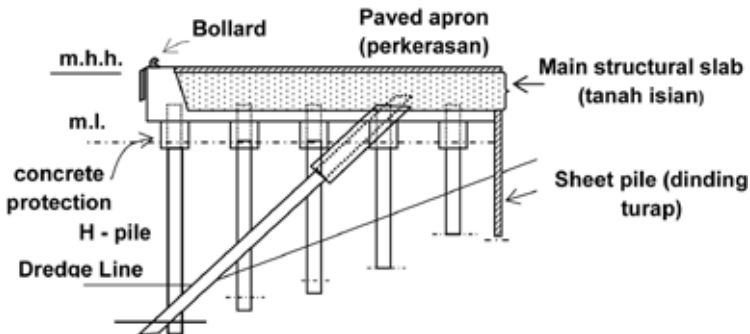


Gambar 20. Bangunan *Pier* atau *Jetty* (Murdiyanto, 2004).

Dermaga konstruksi terbuka :

Pada tipe ini dikenal dermaga dengan konstruksi ganda (*Relieving Platform*) yaitu dermaga yang lantai bangunan utamanya (*Slab Elevation*) terletak di bawah lantai akhir yang direncanakan (*Finished Deck Elevation*). Ruang di antara kedua lapis elevasi

tersebut diisi dengan material isian untuk mendapatkan berat dan kestabilan yang diperlukan untuk keseluruhan bangunan. Ada pula konstruksi terbuka (Gambar 21) yang dikenal sebagai 'High Level Decks' yaitu dermaga yang mempunyai lantai kerja yang cukup keras terletak di atas tiang pancang. Material yang digunakan baik untuk tiang pancang maupun lantai kerjanya dapat terbuat dari kayu, besi/baja, ataupun dari beton bertulang.



Gambar 21. Contoh Dermaga Konstruksi Terbuka (Murdiyanto, 2004).

Dermaga konstruksi tertutup

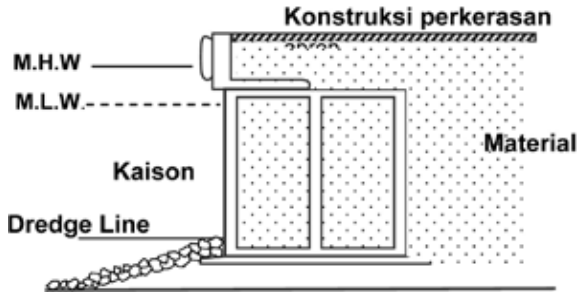
Ada beberapa jenis yang termasuk ke dalam klasifikasi dermaga ini:

- **Dermaga Konstruksi Kaison (caissons):**

Dermaga yang memakai sistem konstruksi ini biasanya dibangun pada dasar laut yang berdaya dukung buruk, tanahnya lembek. Dapat dibuat dari kaison berdasar terbuka dengan ujung yang tajam agar dapat menusuk ke dalam lapisan tanah yang lunak. Dapat pula dengan menggunakan kaison dengan dasar tertutup yang diletakkan di atas lapisan tanah yang telah diperkuat dengan batu pecah dan pasir (Gambar 22).

Tipe kaison yang banyak dipakai saat ini adalah berbentuk kotak dari beton bertulang dibuat di darat dan dengan cara mengapungkannya di laut ditarik ke posisi yang diinginkan kemudian

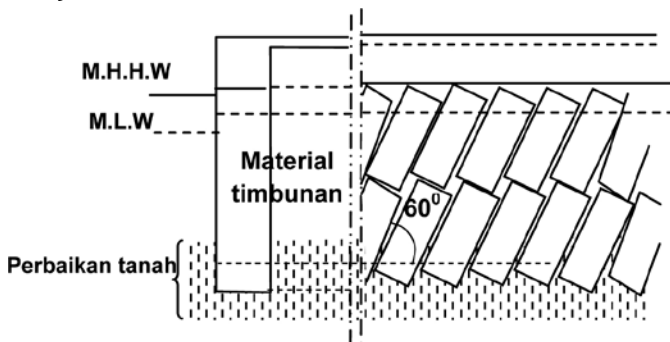
di tempat tersebut ditenggelamkan dengan cara mengisi ruang/kamar dinding kaison tersebut dengan material batu pecah dan pasir. Posisi permukaan atas kaison diusahakan terletak sedikit di atas rata-rata ketinggian air (M.L.W.), setelah itu di bagian atasnya diletakkan konstruksi dinding berbobot atau dinding penahan tanah yang dicor.



Gambar 22. Dermaga Konstruksi Tertutup dengan Kaison (Murdiyanto, 2004).

- **Dermaga Dinding Berbobot** (*Gravity Quaywalls / Dockwalls*)

Konstruksi ini terdiri atas blok-blok beton yang disusun dengan kemiringan 60° agar diperoleh sistem konstruksi yang kompak dan dapat memikul beban vertikal dan horisontal dermaga (Gambar 23).

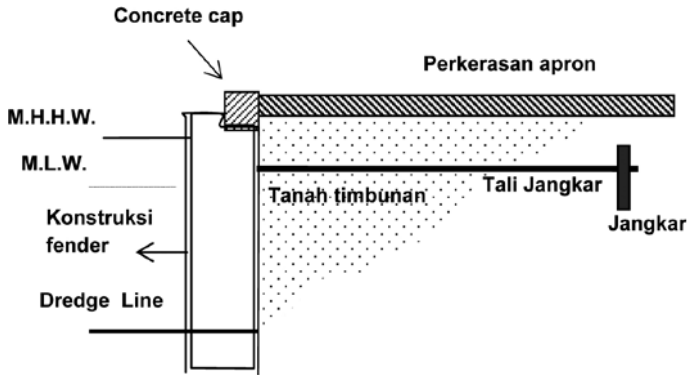


Gambar 23. Konstruksi Dermaga Dinding Berbobot (Murdiyanto, 2004).

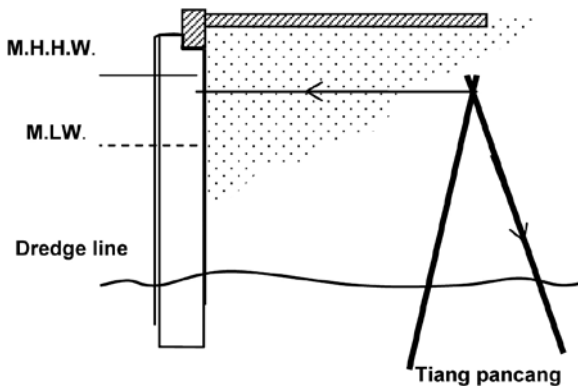
Biasanya dasar tanah yang mendukung konstruksi ini diperbaiki dengan mengeruk lapisan lumpur kemudian menggantinya dengan pasir.

- **Dermaga Dinding Turap. (Sheet Pile Bulkhead)**

Terdapat dua macam konstruksi dermaga jenis ini.



Gambar 24. Konstruksi Dermaga Dinding Turap dengan Tali Jangkar (Murdiyanto, 2004).



Gambar 25. Konstruksi Dermaga Dinding Turap dengan Tali Jangkar dan Tiang Pancang (Murdiyanto, 2004).

Dermaga dinding terbuka macam pertama adalah dinding turap yang dijangkar dengan tali jangkar dan dihubungkan ke

jangkar (*anchor*) (Gambar 24). Yang kedua adalah dinding turap yang dijangkar dengan tali jangkar dan menggunakan tiang pancang miring (*batter pile*) (Gambar 25).

C. Fasilitas Perairan (*Water Side Facilities*).

Fasilitas Perairan adalah bagian perairan di dalam pelabuhan yang dipergunakan untuk manuver kapal dalam areal pelabuhan dengan aman dan untuk berlabuh atau tambat sementara waktu di kolam pelabuhan (*anchor*). Macam dan nama yang termasuk fasilitas ini antara lain adalah; kanal, muara pelabuhan, kolam pelabuhan (*basin, anchorages, routes*).

Muara Pelabuhan (*Port Entrance*).

Muara pelabuhan adalah suatu gerbang untuk ke luar masuknya kapal. Muara ini harus cukup lebar untuk dapat digunakan kapal yang bernavigasi dua arah berpapasan masuk dan ke luar pelabuhan dengan aman akan tetapi tidak terlalu lebar agar ketenangan air di dalam areal pelabuhan tidak terpengaruh besarnya gelombang dari laut lepas. Posisi muara sangat dipengaruhi oleh penempatan *breakwater* sehingga perlu perhitungan yang matang dan penempatannya tidak mempertinggi gelombang yang masuk pelabuhan. Di tempat-tempat yang pasang naiknya tinggi diperkirakan akan menimbulkan arus pasang surut yang dapat menggerus alas gerbang. Arah muara dipengaruhi keadaan arah arus dan angin. Ujung *breakwater* dibuat tegak lurus dengan '*finishing*' yang halus agar bila terjadi kecelakaan tertabrak kapal akan mengurangi dampak kerusakannya.

Alur (Kanal) Pelayaran (*Navigational Channel*).

Salah satu bentuk pelayanan pelabuhan adalah mengusahakan keamanan navigasi kapal saat mendekati tempat berlabuh. Kesulitan dalam navigasi ini timbul akibat keterbatasan kemampuan kapal itu sendiri, karena kapal harus bergerak dengan

kecepatan yang cukup untuk mempertahankan kemampuan manuvernya, menghindari akibat gangguan alam (arus dan angin). Alur pelayaran harus dibuat dengan memperhatikan berbagai faktor yang berkaitan dengan fasilitas lainnya. Faktor-faktor yang menentukan ukuran alur pelayaran ini antara lain adalah :

- dimensi kapal yang dilayani di pelabuhan (*principal dimension , draft , speed*).
- jalur lalu lintas kapal (satu arah atau dua arah).
- bentuk lengkung alur yang berkaitan dengan parameter alur tersebut.
- dimensi tempat putar kapal (*turning cycle*) dan lokasinya.
- jarak untuk pengereman kapal.
- arah angin, arah arus dan gerakan perambatan gelombang.
- stabilitas pemecah gelombang.
- arah kapal pada saat merapat pada dermaga.

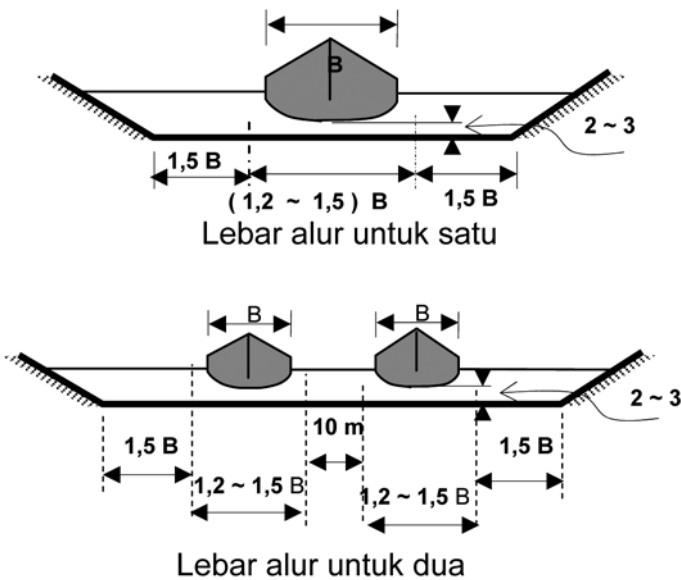
Berikut ini diberikan batasan ukuran lebar alur pelayaran yang dikaitkan dengan ukuran lebar kapal. Gambar 26 adalah gambaran skematis diagram lebar alur pelayaran untuk lalu lintas kapal satu arah dan dua arah. Dalam Standar Rencana Induk dan pokok- pokok desain untuk pelabuhan perikanan di Indonesia diberikan teladan untuk lebar bersih di luar kemiringan dasar dan tanggul sebagai berikut:

- untuk kapal sampai 50 GT berkisar antara 8 ~ 10 kali lebar kapal terbesar,
- untuk kapal antara 50 ~ 200 GT berkisar 6 ~ 8 kali lebar kapal terbesar.
- untuk kapal yang lebih besar daripada 200 GT lebar bersih hendaknya lebih besar 6 kali daripada lebar kapal terbesar.

Apabila kanal atau pintu gerbang pelabuhan tersebut terletak pada suatu tikungan maka lebarnya harus ditambah sesuai dengan radius tikungan tersebut.

Gerakan kapal untuk masuk ke dalam pelabuhan dapat dipersulit dengan adanya arus dan angin yang berubah. Seringkali untuk menghindari suatu kecelakaan nakhoda meminta bantuan kepada Syahbandar agar dipandu.

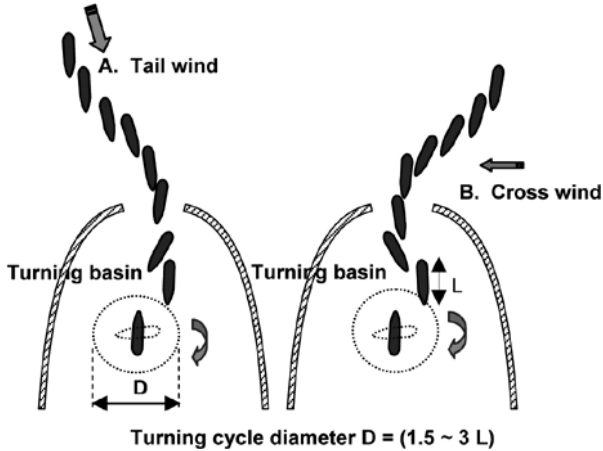
Sebaiknya kapal disandarkan dengan haluan menghadap ke laut untuk mengantisipasi keadaan darurat, seperti bila terjadi kebakaran atau hal lain sehingga kapal dapat segera bergerak ke luar meninggalkan pelabuhan.



Gambar 26. Lebar Alur Pelayaran (Murdiyanto, 2004).

Untuk menempatkan kapal pada posisi yang seharusnya pada saat akan menambat maka kapal perlu melakukan gerakan memutar. Biasanya pada saat ini mesin utama dihentikan dan gerakan memutar dibantu dengan kapal tunda. Gambar 27 menunjukkan manuver kapal pada saat ada angin melintang (*cross wind*) dan pada saat angin buritan (*tail wind*). Dalam pembuatan kolam putar (*turning basin*) pada alur pelayaran disarankan mempunyai diameter

minimum setara dengan satu setengah kali ukuran panjang kapal. Bagi yang menggunakan kapal tunda diameter kolam putar sedikitnya sama dengan tiga kali panjang kapal.



Gambar 27. Diagram Manuver Kapal Yang Masuk pada Alur Pelayaran dan Berputar di Kolam Putar (A Pada Saat *Tail Wind* dan B Pada Saat *Cross Wind*).

Kedalaman alur pelayaran merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan karena menyangkut keamanan manuver kapal. Kedalaman harus diperhitungkan secara teliti dengan mempertimbangkan faktor adanya proses pengendapan sedimen yang cukup besar pengaruhnya pada alur pelayaran ataupun faktor-faktor lain seperti sarat kapal, gerakan vertikal kapal karena gelombang dan sebagainya. Kedalaman yang dibuat harus memenuhi jarak aman kotor yang biasanya ditentukan sebagai fungsi sarat kapal maksimum (10% sampai dengan 20%) atau dengan memperhitungkan pergerakan vertikal kapal akibat gelombang ditambah dengan jarak aman bersih (0,5 - 1,0 m) dan kedalaman pendugaan yaitu perbedaan tinggi kedalaman endapan antara dua masa pekerjaan pengerukan. Periode masa pengerukan ini ditentukan berdasarkan data karakteristik tanah dari lapangan.

Jarak pergerakan vertikal kapal ditentukan oleh ukuran tonase dan kecepatan kapal. Apabila terdapat daerah berbelok maka perlu diadakan pelebaran alur agar keamanan manuver kapal tersebut tetap terjaga. Hal ini diperlukan karena kapal yang berbelok akan membentuk bidang lintasan yang membutuhkan tambahan lebar alur.

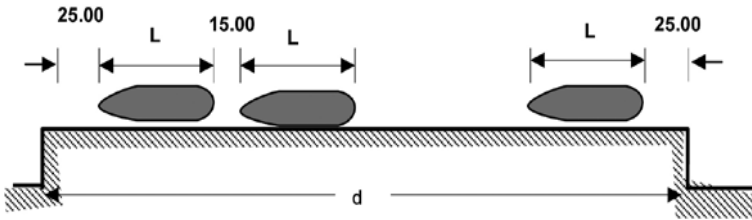
Dermaga dan Kolam Pelabuhan.

Ukuran kolam pelabuhan biasanya berkaitan dengan ukuran dermaga terutama kedalamannya. Seringkali kolam pelabuhan dibuat dengan dibatasi dua buah dermaga (*quay*) yang berhadapan (Gambar 27). Dengan bentuk dermaga yang demikian ini perlu diperhitungkan ukuran lebar dan panjang kolam pelabuhan yang berarti pula sebagai ukuran panjang dermaga dan jarak sisi dermaga yang saling berhadapan. Di bawah ini adalah beberapa parameter yang perlu diketahui sehubungan dengan ukuran dermaga dan kolam pelabuhan.

Pada dermaga yang bentuknya memanjang sejajar garis pantai (*shore line*) ini bila direncanakan untuk berlabuh kapal dengan posisi badan kapal sejajar dengan sisi dermaga maka panjang dermaga tersebut dihitung sebagai berikut (Gambar 28).

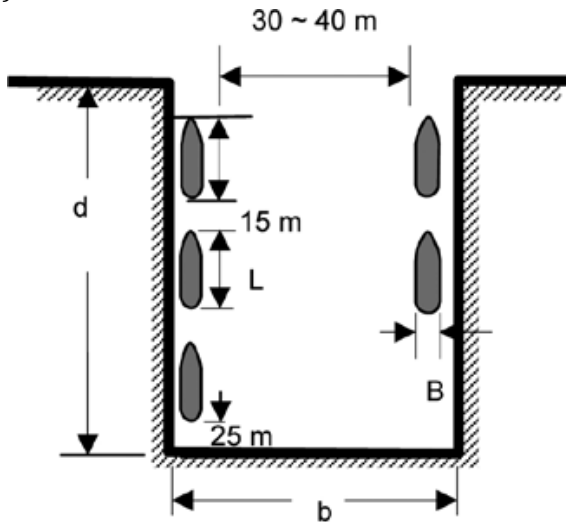
Panjang dermaga $d = n \cdot L + (n - 1) 15,0m + 50,0 m$ di mana n = jumlah kapal yang dapat merapat, L ukuran panjang kapal. Jarak aman antara dua buah kapal berurutan adalah 15,0 m dan jarak kapal terdekat pada ujung dermaga di bagian haluan dan buritan kapal dengan ujung atau batas dermaga masing-masing 25,0 m.

PELABUHAN PERIKANAN



Gambar 28. Dermaga Berbentuk *Wharf* Memanjang dan Ukurannya (Untuk Kapal Berukuran Besar) (Murdiyanto, 2004).

Pada dermaga yang modelnya berbentuk jari tangan (*Finger Type Wharf*) dengan kolam pelabuhan di antaranya maka ukuran dermaga sekaligus kolam pelabuhan tersebut adalah sebagai berikut (Gambar 29).



Gambar 29. Panjang Dermaga dan Lebar Kolam pada '*Finger Type Wharf*' (Murdiyanto, 2004).

Panjang dermaga:

$$d = n \cdot L + (n - 1) 15,0m + 50,0m.$$

Lebar kolam:

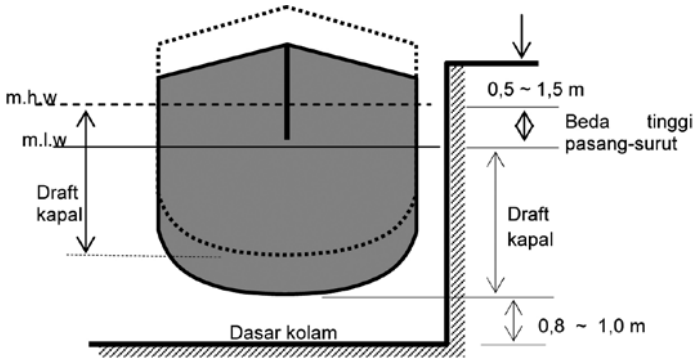
$$b = 2 B + (30,0 \sim 40,0m).$$

di mana :

n = jumlah kapal ,

L = panjang kapal, dan

B = lebar kapal.



Gambar 30. Kedalaman Dermaga atau Kolan Pelabuhan.
(Murdiyanto, 2004).

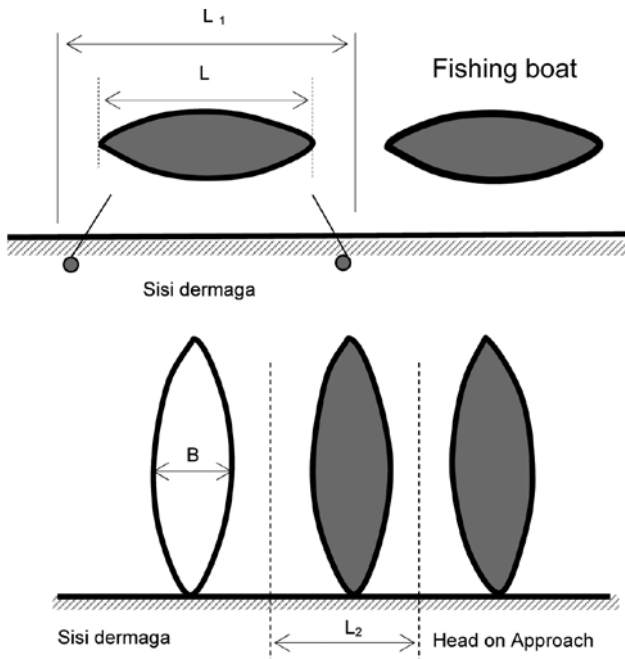
Dermaga semacam ini dibangun apabila bagian dengan kedalaman terbesar cukup dekat dengan garis pantai. Apabila kedalamannya kurang, dapat dilakukan pengerukan terlebih dahulu. Apabila dasar pantai cukup landai sampai agak jauh ke tengah laut, maka dermaga dibuat dengan model *pier* dan dihubungkan dengan *trestle* atau jembatan penghubung ke daratan. Gambar 30 menunjukkan parameter kedalaman dermaga atau kolam pelabuhan untuk kapal-kapal berukuran besar.

Pada umumnya kapal-kapal perikanan berukuran relatif kecil. Untuk kapal kecil memang tidak memerlukan jarak aman yang besar antara dua kapal yang sedang sandar, baik dengan posisi berurutan sejajar dermaga ataupun berdampingan. (Lihat Gambar 31). Dalam keadaan sandar sejajar dengan sisi dermaga maka perlu jarak aman sekitar 0,1 sampai 0,2 kali panjang kapal, dan apabila kapal sedang sandar dengan posisi berdampingan sisi kapal dengan sisi kapal maka cukup diberikan jarak aman antara dua kapal sebesar 0,3 –

0,5 kali lebar kapal. Jarak aman yang diperlukan setiap kapal waktu sandar adalah sebagai berikut:

Kapal sandar dengan cara berderet memanjang: $L_1 = (1,07 - 1,18) L$ dengan rata-rata $L_1 = 1,15 L$ Kapal sandar dengan cara berderet menyamping:

$L_2 = (1,1 \sim 1,5) B$ dengan rata-rata $= 1,3 B$



Gambar 31. Ukuran Kapal dan Jarak Aman Sewaktu Bertambat. (Murdiyanto, 2004).

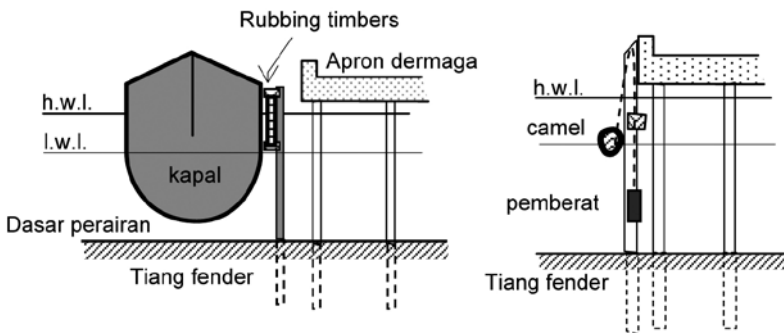
Dermaga merupakan fasilitas dasar yang sangat penting fungsinya untuk melayani kapal berlabuh. Aktivitas penggunaannya sehari-hari sangat efektif. Untuk menjamin keamanan kapal saat merapat dan berlabuh, dermaga perlu dilengkapi dengan *fender* untuk menahan benturan kapal sewaktu merapat dan *bollard* untuk menambat kapal.

Fender.

Sistem *fender* adalah suatu cara melindungi kapal agar terhindar dari kerusakan pada saat kapal merapat (*mooring*) ke dermaga. Pada saat merapat kecepatan gerak kapal masih dapat menimbulkan gaya impak benturan yang mungkin dapat merusakkan bagian badan kapal yang terbentur maupun dinding dermaga. Untuk meredam gaya benturan tersebut maka dermaga dilengkapi dengan penahan benturan atau sistem *fender*. Hanya sebagian saja dari gaya yang bekerja pada kapal dan dermaga yang dapat diredam *fender* tersebut. Gaya yang dapat ditangkal oleh *fender* terutama adalah gaya yang sejajar dinding dermaga, sedang gaya yang tegak lurus dermaga harus ditahan oleh dinding dermaga itu. Pada umumnya sistem *fender* ini dapat dibedakan menjadi dua kelompok utama.

a. Fender Pelindung (Protective Fender)

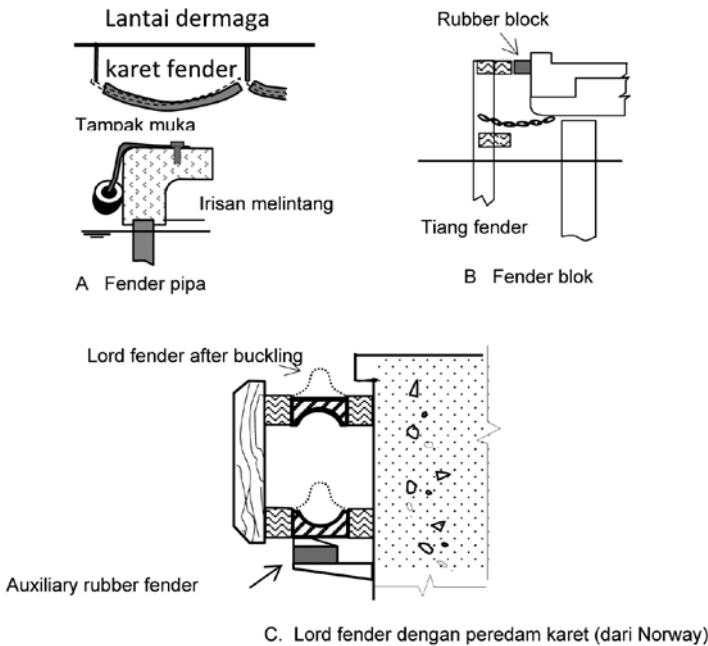
Konstruksi *fender* ini akan berfungsi sebagai bantalan pelindung untuk meredam enersi benturan antara badan kapal dan dinding dermaga setiap saat. Biasanya dibuat dari kayu atau karet (Gambar 32).



Gambar 32. Contoh Dua Model Konstruksi Fender Kayu (Murdiyanto, 2004)

b. Fender bentur (*Impact Fender*)

Konstruksi *fender* ini berfungsi untuk menahan benturan pada saat kapal merapat ke dermaga. Ada tiga macam *fender* bentur yaitu *fender* hidrolis (*Hydraulic Fender*), *fender* per baja (*Steel Spring Fender*) dan *fender* karet (*Rubber Fender*) (Gambar 33).



Gambar 33. Contoh Konstruksi Fender Bentur (Murdiyanto, 2004).

Enersi dan Gaya Bentur

Sebagaimana telah diterangkan di atas bahwa sistem *fender* berfungsi untuk meredam enersi atau menyerap sebagian tenaga benturan kapal pada dermaga sewaktu *mooring* (Gambar 34). Sebagian tenaga benturan dipikul oleh konstruksi dermaga. Besar enersi kinetis yang terjadi karena benturan dapat dihitung dengan formula sebagai berikut:

$$E = \frac{1}{2} m \cdot v^2 = \frac{1}{2} \frac{W}{g} v^2 \sin^2 \alpha$$

Di mana :

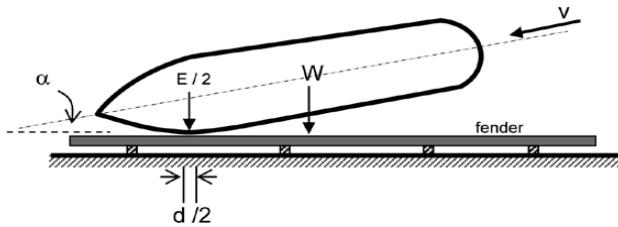
E = enersi kinetis.

M = massa benda.

W = berat benda (dalam hal ini adalah kapal dengan seluruh muatannya)

g = percepatan gravitasi

v = kecepatan gerak benda (kapal)



Gambar 34. Keadaan Saat Kapal Merapat dan Benturan Dengan Fender (Murdiyanto, 2004).

Energi yang terjadi karena benturan pada dinding dermaga dengan arah tegak lurus terhadap sisi dermaga diperhitungkan sebagai:

$$E = \frac{1}{2} \frac{W_s}{g} v^2 \sin^2 \alpha$$

Selanjutnya apabila F adalah resultante gaya pada *fender* dan d = pergeseran (*displacement*) maka gaya bentur yang diserap *fender* adalah sebagai berikut: (Kramadibrata, S. 1985).

$$F = \frac{W_s}{2 \cdot g \cdot d} v^2 \cdot \sin^2 \alpha$$

di mana :

W_s = massa kapal dengan muatan penuh.

V = kecepatan kapal pada saat merapat ke dermaga (0,3 ~ 0,5 m/det.)

- α = sudut antara badan kapal dan dermaga sekitar 10o (*approaching angle*).
- d = pergeseran (*displacement*) fender.

Bollard

Bollard adalah suatu bentuk struktur di ujung permukaan dermaga (*quay edge*) dipakai untuk mengikat tali tambat kapal. Untuk menambat kapal-kapal perikanan yang kecil dan *yacht* banyak yang dibuat dari kayu. Untuk pelabuhan besar umumnya dibuat dari batu beton, besi atau baja. *Bollard* harus dikonstruksi sedemikian rupa sehingga cukup kuat menahan kapal berlabuh tetapi tidak membahayakan konstruksi dermaga. *Bollard* harus dapat menahan kapal dari tenaga angin dan arus yang menggerakkan kapal yang sedang tambat. Gaya-gaya yang bekerja pada *bollard* disebabkan karena pergerakan kapal selama berlabuh akibat pengaruh angin, arus dan gelombang. Yang dominan adalah gaya akibat dorongan angin dan arus.



Gambar 35. Contoh Konstruksi *Bollard*

Berikut di bawah ini adalah formula yang digunakan untuk memperkirakan berapa besar gaya-gaya yang bekerja pada badan kapal akibat arus dan angin. Pertama gaya akibat tiupan angin F_w dapat diperkirakan dengan menggunakan rumus berikut ini :

$$F_w = C_w \cdot \gamma_w \cdot A_w \cdot \left(\frac{V_w^2}{2 \cdot g} \right)$$

Di mana :

C_w = Koefisien untuk gaya akibat angin .

γ_w = Berat jenis air laut (1,225 kg/m³).

A_w = Luas bagian kapal yang dikenai gaya angin (m²).

V_w = Kecepatan angin (m/det.).

g = Percepatan gravitasi (9,8 m/det. ²).

Koefisien untuk gaya akibat angin dapat dilihat pada Tabel 8. Formula untuk menghitung perkiraan gaya yang bekerja pada kapal akibat arus adalah sebagai berikut :

$$F_c = C_c \cdot \gamma_w \cdot A_c \cdot \left(\frac{V_c^2}{2 \cdot g} \right)$$

Di mana C_c adalah koefisien gaya akibat arus yang merupakan fungsi kedalaman air dan ukuran kapal. Makin kecil kedalaman air makin besar nilai koefien C_c . Untuk arus yang arahnya tegak lurus (*Cross current*) nilainya mendekati 1,5 untuk air yang dalam dan mencapai 6,0 pada dinding *quay*. Untuk arus yang arahnya sejajar kapal (*Parallel current*) nilai C_c berkisar beraturan antara 0,2-0,6. A_c adalah luas permukaan kapal yang dikenai gaya arus dan V_c adalah kecepatan arus air.

Tabel 8. Koefisien untuk Gaya Akibat Angin

Arah angin	C_w		
	Maks.	Min.	Rata-rata
Tegak lurus (<i>Crosswise</i>)	1,40	0,80	1,11
Bow	1,04	0,62	0,82
Stern	1,02	0,64	0,77

Sumber: Per Bruun (1985).

Agar prasarana pelabuhan perikanan ini dapat berfungsi secara optimal selain mempunyai fasilitas dasar seperti diuraikan di atas maka prasarana ini harus dilengkapi dengan fasilitas fungsional. Berikut ini adalah jenis-jenis dan pengertian tentang berbagai fasilitas yang berfungsi untuk mengoptimalkan pelayanan di pelabuhan perikanan.

5.2. Fasilitas Fungsional

Fasilitas fungsional adalah fasilitas yang meninggikan nilai guna fasilitas pokok dengan memberikan berbagai pelayanan di pelabuhan. Fasilitas yang dibangun adalah untuk mendayagunakan pelayanan yang menunjang segala kegiatan kerja di areal pelabuhan sehingga manfaat dan kegunaan pelabuhan yang optimal dapat dicapai. Adapun yang termasuk ke dalam fasilitas ini adalah :

Fasilitas Transportasi

Fasilitas berupa jalan raya, jalan kereta api/lori, jembatan dan lain-lain. Jalan raya harus dibuat dengan panjang dan lebar secukupnya untuk melayani segala kebutuhan pengangkutan di areal daratan pelabuhan dan mempunyai akses ke luar pelabuhan. Jalan raya harus mempunyai lebar yang cukup untuk kendaraan truk atau lainnya dan harus dapat dilalui dua arah. Bila diperlukan dapat dibuat jalan kereta lori untuk mengangkut muatan (ikan). Jalan-jalan ini akan memakai sebagian lahan daratan pelabuhan.

Fasilitas Navigasi

Termasuk di dalamnya fasilitas berupa alat bantu navigasi seperti lampu, tanda-tanda petunjuk bagi navigasi ke luar dan masuk pelabuhan, alat komunikasi dan sebagainya. Alat bantu navigasi diperlukan membantu manuver kapal masuk, berlabuh dan ke luar pelabuhan dengan aman. Lampu suar, rambu-rambu petunjuk harus dibuat dan ditempatkan secara tepat, jelas dan mudah dilihat.

Komunikasi selama navigasi dengan petugas pelabuhan harus dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk keamanan navigasi.

Fasilitas Daratan

Fasilitas berupa areal di darat untuk segala keperluan di daratan pelabuhan seperti untuk parkir kendaraan, menjemur jaring dan sebagainya. Sebagian luas daratan pelabuhan diperlukan untuk tempat parkir kendaraan di lokasi kantor pengelola pelabuhan, tempat pelelangan ikan, pabrik es, tempat pengolahan ikan, bengkel, instalasi listrik dan lain-lain. Harus tersedia lahan daratan yang bebas untuk menjemur atau memperbaiki jaring atau peralatan lain milik nelayan pengguna pelabuhan.

Luas fasilitas daratan ini biasanya setara dengan dua sampai empat kali luas fasilitas yang dibangun di atas kompleks pelabuhan. Luasan diperhitungkan pula berdasarkan prospek jangka panjang sehingga tidak menimbulkan kesulitan perluasan pelabuhan nantinya. Perlu diperhatikan pula bahwa ketinggian daratan sekurang-kurangnya berada pada batas 50 cm di atas ketinggian muka air laut pasang. Untuk bangunan dermaga ketinggiannya dirancang antara 50-70 cm di atas permukaan laut tertinggi (HWL) bergantung pada tinggi gelombang di dalam pelabuhan.

Fasilitas Pemeliharaan

Fasilitas ini bertujuan untuk keperluan melayani pemeliharaan kapal dan peralatan penangkapan ikan. Misalnya *dockyard* dan bengkel (*workshop*). Fasilitas ini dapat berupa *dockyard* atau *slipway* yang dapat menampung kapal (berbagai ukuran sesuai dengan skala pelabuhan yang bersangkutan) untuk diperbaiki. Perlu disediakan bengkel lengkap dengan peralatan dan suku cadang mesin kapal, baik mesin utama (motor) ataupun mesin tambahan (*auxilliary engine*). Untuk menentukan besarnya fasilitas ini perlu diketahui faktor jumlah kapal dan ukuran kapal rata-rata per tahun yang akan memerlukan dok dan pelayanan perbaikan.

Fasilitas Supply

Fasilitas yang perlu untuk menjamin penyediaan kebutuhan akan air bersih (untuk minum, mandi, cuci dan sebagainya), bahan bakar minyak serta pelumas. Sumber air tawar bersih harus ada untuk menjamin kebutuhan air bersih baik untuk minum, mandi, cuci dan sebagainya. Kebutuhan air harus mencukupi untuk nelayan anak buah kapal, pabrik es, *processing plant*, dan kegiatan lain di kompleks pelabuhan tersebut. Sebaiknya pengadaannya dikoordinasikan dengan perusahaan air minum daerah setempat. Penyediaan bahan bakar dan oli pelumas harus disediakan sesuai kebutuhan kapal yang berpangkalan di pelabuhan atau yang singgah untuk menjual hasilnya. Tergantung keadaan ada kalanya perlu dibuat instalasi khusus tangki minyak (solar) lengkap dengan tangki pompanya (*dispenser*). Perlu koordinasi dengan pemasok minyak (dalam hal ini Pertamina) agar dapat pasokan yang kontinyu.

Fasilitas Penanganan dan Pemrosesan Ikan

Penyediaan ruang (*space*) dan perlengkapan untuk melakukan *handling* hasil tangkapan, penjualan dan pengawetan ikan. Ke dalamnya termasuk bangunan tempat penjualan atau pelelangan ikan, *cold storage*, pabrik es. Fasilitas ini merupakan fasilitas utama sebagai fasilitas fungsional. Fasilitas berupa gedung dan ruangan atau luasan daratan di dalam pelabuhan yang dapat dipakai untuk menurunkan ikan dari kapal (misalnya dengan alat kran) penanganan (*handling*), penjualan atau mengolah ikan baik dengan penjemuran atau mengerjakan pengesan atau pekerjaan lain terhadap hasil ikan atau produk hasil laut lainnya. Yang cukup besar bangunannya adalah tempat pelelangan ikan yaitu bangunan yang cukup luas untuk menaruh ikan yang akan dijual dengan sistem lelang lengkap dengan kantor petugas. Lantai tempat lelang harus cukup luas, mudah untuk keluar masuk orang dan ikan (dalam keranjang atau box plastik) yang diperjual belikan dan dengan konstruksi lantai yang mudah dibersihkan. Luas tempat lelang dan

sistem lelang harus diperhitungkan dengan cermat agar hasil ikan segar dapat langsung dilelang dan diproses lebih lanjut untuk mengurangi risiko kebusukan karena harus menunggu lamanya proses lelang misalnya.

Pekerjaan yang biasa dilakukan di gedung pelelangan adalah :

- **Menyortir.** Memilah, membersihkan dan menimbang ikan di ruang sortir untuk persiapan penjualan dengan cara lelang ikan.
- **Peragaan.** Memperagakan ikan untuk dilelang di lantai atau ruang lelang,
- **Mengepak.** Melakukan pengepakan ikan yang telah selesai dilelang di ruang pengepakan ikan untuk kemudian diangkut ke luar tempat lelang.

Luas gedung pelelangan diperhitungkan tergantung pada jumlah produksi ikan yang dilelang setiap hari, jenis ikan dan cara penempatan atau peragaan ikan sewaktu lelang. Biasanya sebagai standar luas tempat lelang berkisar antara 30 ~ 40 % luas keseluruhan gedung pelelangan. Rumus yang dipakai menentukan luas gedung pelelangan adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{N \cdot P}{R \cdot \alpha}$$

Dimana:

S = Luas gedung pelelangan (m²)

N = Jumlah produksi per hari (ton)

P = Faktor daya tampung ruang terhadap produksi (ton/m²)

α = Rasio antara ruang lelang dan gedung pelelangan.

R = Frekuensi pelelangan perhari.

Nilai P dapat ditentukan memakai besaran pada Tabel 9 (mengacu pada besaran yang dipakai di Jepang dalam *The Planning of*

Market Halls in Fishing Ports (Yano, T. and M. Noda, 1970). Perlu diingat pula adanya masa musim puncak (*peak of season*) dan *peak of stock* dari stok harian. Bila terjadi ikan menumpuk karena banyak yang didaratkan harus diatasi dengan penambahan frekuensi dan memperpanjang waktu lelang.

Tabel 9 Faktor Daya Tampung Ruangan (P) Menurut Jenis Ikan

Jenis ikan	Cara pengemasan	Faktor daya tampung ($P=t/m^2$)	
		Scope of numerical value	Average
Jenis ikan kecil, udang, cumi, dll.	Boks ditumpuk hingga 10 lapis	1.25 - 1.67	1.56
Jenis ikan sedang (tongkol, mackerel)	Dikumpulkan dalam jumlah besar	12.0 - 17.8	14.9
Jenis ikan besar (tuna)	Dikumpulkan dalam jumlah besar	12.0 - 14.0	13.0

Sumber: *The Planning of Market Halls in Fishing Ports* (Yano T. & M. Noda, 1970)

Tempat pelelangan ikan perlu dilengkapi dengan keranjang atau boks plastik yang berukuran baku dan dapat ditumpuk sewaktu disimpan. Boks plastik ini dipakai wadah ikan berukuran kecil sampai sedang. Ikan yang lebih besar ukurannya seperti jenis tuna, diperagakan dengan diletakkan berderet beraturan di atas lantai.

Fasilitas Komunikasi Perikanan

Termasuk ke dalam fasilitas ini antara lain stasiun pengamatan cuaca, radio telegram, pos dan telepon. Stasiun cuaca diperlukan untuk memberikan informasi yang diperlukan bagi

aktivitas penangkapan ikan. Cuaca yang buruk perlu diantisipasi sehingga kecelakaan di laut akibat badai dan sebagainya dapat dihindarkan. Komunikasi dari pelabuhan ke kapal di laut diperlukan baik untuk keamanan maupun untuk kepentingan niaga. Demikian pula komunikasi dengan instansi di luar pelabuhan harus dapat dijamin kelancarannya.

Fasilitas Kesejahteraan Nelayan

Klinik kesehatan, penginapan, tempat mandi umum, tempat beribadah dan sebagainya adalah fasilitas yang melayani kebutuhan sosial nelayan dan umum. Fasilitas ini merupakan fasilitas penunjang, yaitu fasilitas tambahan yang melengkapi fungsi pelabuhan dalam pelayanan terhadap masyarakat pengguna pelabuhan. Pelayanan untuk akomodasi penginapan dan kesehatan (poliklinik) terutama ditujukan bagi nelayan yang memanfaatkan pelabuhan tersebut hendaknya dapat diberikan secara optimal. Perlu adanya tenaga paramedis yang dapat melayani masyarakat pengguna pelabuhan.

Fasilitas manajemen pelabuhan

Fasilitas ini antara lain adalah gedung perkantoran, rumah dinas, rumah jaga dan sebagainya. Sudah barang tentu gedung perkantoran bagi manajer dan karyawan pengelola pelabuhan perlu didirikan. Demikian pula rumah dinas bagi pengelola, asrama bagi karyawan lain perlu diadakan agar disiplin kerja dapat ditingkatkan.

Fasilitas Kebersihan dan Sanitasi

Fasilitas ini dimaksudkan untuk menjamin kebersihan di dalam areal pelabuhan dan mencegah pencemaran. Saluran pembuangan kotoran dan penanggulangan penumpukan sampah. Untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan maka perlu dibangun selokan, bak sampah dan sistem pengangkutan sampah ke tempat pembuangan akhir, pengolahan limbah baik yang berasal dari

kapal, tempat lelang, tempat pengolahan ikan dan sebagainya, serta saluran pembuangan.

Fasilitas Penanganan Sisa Minyak (*Waste Oil Treatment Facilities*)

Untuk menangani sisa minyak yang terbuang tak terpakai baik yang berasal dari kapal ataupun dari sumber *supply* minyak untuk menghindari bahaya polusi. Khusus untuk limbah sisa minyak baik dari bahan bakar minyak maupun oli mesin kapal yang tercecceh harus dapat dikumpulkan dan diproses agar tidak menumpuk dan menimbulkan pencemaran. Diperlukan tenaga terdidik untuk menangani limbah minyak ini agar areal pelabuhan baik di bagian laut maupun di bagian daratan dapat benar-benar terjaga kebersihannya. Untuk instalasi *supply* bahan bakar minyak perlu didesain secara khusus sehingga aman terhadap kebocoran dan bahaya kebakaran.

5.3. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*)

Direktorat Jenderal Perikanan menggolongkan fasilitas fungsional untuk kesejahteraan nelayan dan fasilitas pelabuhan perikanan ke dalam fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang tersebut antara lain adalah gedung perkantoran untuk administrasi pelabuhan, kantor syahbandar, bea cukai, keamanan, rumah jaga, tempat ibadah, perumahan karyawan, wc umum dan lain- lain.

BAB VI

Wilayah Kerja dan Pengoperasian Pelabuhan Perikanan

Berdasarkan pada pasal 41 UU Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan disebutkan bahwa:

- (1) Pemerintah menyelenggarakan dan melakukan pembinaan dan pengelolaan Pelabuhan Perikanan (PP)
- (2) Pembinaan dan pengelolaan yang dimaksud, Menteri menetapkan:
 - (a) Rencana induk PP secara nasional;
 - (b) Klasifikasi PP;
 - (c) Pengelolaan Pelabuhan Perikanan;
 - (d) Persyaratan dan/atau standar teknis dalam perencanaan, pembangunan, operasional, pembinaan, dan pengawasan pelabuhan perikanan;
 - (e) Wilayah kerja dan pengoperasian PP yang meliputi bagian perairan dan daratan tertentu yang menjadi wilayah kerja dan pengoperasian PP; dan
 - (f) PP yang tidak dibangun oleh Pemerintah.

Wilayah PP adalah suatu tempat yang merupakan bagian daratan dan perairan yang menjadi wilayah kerja dan pengoperasian

pelabuhan perikanan. Sebagai suatu wilayah kerja maka pelabuhan perikanan terdiri atas berbagai fasilitas atau sarana yang dapat mendukung kelancaran kerja; namun demikian fungsi yang harus diemban sebagai suatu wilayah kerja adalah cukup luas dan majemuk sehingga memerlukan berbagai tatanan yang diperlukan sehingga lingkungan kerja pelabuhan perikanan tetap dapat berfungsi secara optimal. Terselenggaranya berbagai fungsi tersebut tentunya atas adanya kerjasama yang terkoordinasi/terintegrasi antara berbagai instansi maupun institusi yang berkaitan dengan pengembangan usaha dan masyarakat perikanan.

Wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP ditetapkan oleh Menteri berdasarkan rekomendasi pemerintah daerah setempat. UPT PP melakukan pengukuran titik-titik koordinat daratan sesuai dengan sertifikat Hak Pengelolaan atau Hak Milik yang dimiliki oleh masing-masing pelabuhan dan sesuai dengan lingkup dalam penjelasan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan. Selanjutnya dituangkan dalam peta lokasi daratan seluas lahan yang telah ditentukan dalam sertifikat tersebut. Luas lahan tersebut ditetapkan sebagai wilayah kerja dan pengoperasian PP. Data luas dan titik-titik koordinat wilayah daratan tersebut diinformasikan melalui pembahasan yang melibatkan instansi Pemerintah Daerah yang terkait kepada Pemerintah Daerah setempat untuk mendapat pengesahan sebagai wilayah kerja dan pengoperasian PP.

Untuk itu setiap PP harus berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat dan instansi terkait di bidang pertanahan sangat diperlukan untuk menentukan batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP untuk menjamin pelaksanaan kegiatan PP. Salah satu upaya agar kegiatan di PP dapat berjalan secara baik dan lancar, dalam hal terkait dengan pengelolaannya, maka diperlukan suatu batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP dalam bentuk koordinat geografis.

Setiap pelabuhan perikanan wajib menentukan titik

koordinat wilayah kerja dan wilayah pengoperasian setelah berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat dan instansi terkait di bidang pertanahan. Batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP ditetapkan dengan koordinat geografis untuk menjamin pelaksanaan kegiatan PP.

6.1. Pengertian Wilayah Kerja dan Operasional PP

Pelabuhan perikanan adalah suatu kawasan kerja meliputi areal daratan dan perairan yang dilengkapi dengan fasilitas yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan umum dan jasa guna memperlancar aktivitas kapal perikanan, usaha perikanan dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan usaha perikanan.

Berdasarkan pasal 27 Bab X **Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006** tentang **Pelabuhan Perikanan** disebutkan bahwa:

1. Untuk kepentingan penyelenggaraan PP, ditetapkan batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP berdasarkan rencana induk yang telah ditetapkan.
2. Batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP ditetapkan dengan koordinat geografis untuk menjamin kegiatan PP.

Wilayah PP adalah suatu tempat yang merupakan bagian daratan dan perairan yang menjadi wilayah kerja dan pengoperasian PP.

6.1.1. Wilayah Kerja

Wilayah kerja adalah suatu tempat yang merupakan bagian daratan dan perairan yang dipergunakan secara langsung untuk kegiatan pelabuhan perikanan.

Wilayah kerja daratan pelabuhan perikanan meliputi wilayah daratan yang dipergunakan untuk kegiatan pembangunan dan operasional fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas

penunjang, antara lain untuk kegiatan bongkar ikan, pelelangan, pengepakan, kawasan industri, kawasan pelayanan, perbekalan dan perbaikan kapal perikanan serta fasilitas umum lainnya di kawasan pelabuhan perikanan.

Wilayah kerja perairan pelabuhan perikanan meliputi batas wilayah perairan yang dipergunakan untuk kegiatan alur pelayaran, penempatan rambu-rambu navigasi, tempat tambat labuh, tempat kapal bongkar muat antar kapal perikanan di pelabuhan, tempat olah gerak kapal perikanan, kegiatan kesyahbandaran, perbaikan kapal perikanan dan lain-lain.

6.1.2. Wilayah Pengoperasian

Wilayah pengoperasian PP adalah wilayah daratan dan wilayah perairan yang berpengaruh langsung terhadap pengembangan operasional pelabuhan perikanan.

Wilayah pengoperasian bagian daratan pelabuhan perikanan meliputi daratan yang berpengaruh langsung terhadap pengembangan pengoperasian pelabuhan perikanan, antara lain akses jalan menuju pelabuhan perikanan dan kawasan pemukiman nelayan.

Wilayah pengoperasian bagian perairan pelabuhan perikanan meliputi perairan yang berpengaruh langsung terhadap pengembangan pelabuhan perikanan, antara lain alur pelayaran kapal perikanan dari dan ke pelabuhan perikanan, keperluan darurat, kegiatan pemanduan, pembangunan kapal perikanan, uji coba kapal dan penempatan kapal mati.

6.2. Prosedur Penetapan Wilayah Kerja dan Pengoperasian PP

Setiap pelabuhan perikanan wajib menentukan titik koordinat wilayah kerja dan wilayah pengoperasian setelah berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah setempat dan instansi terkait di bidang pertanahan. Batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP ditetapkan dengan koordinat geografis untuk

menjamin pelaksanaan kegiatan PP.

Wilayah kerja dan wilayah pengoperasian PP ditetapkan oleh Menteri berdasarkan rekomendasi pemerintah daerah setempat. UPT PP melakukan pengukuran titik-titik koordinat daratan sesuai dengan sertifikat Hak Pengelolaan atau Hak Milik yang dimiliki oleh masing-masing pelabuhan dan sesuai dengan lingkup dalam penjelasan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan. Selanjutnya dituangkan dalam peta lokasi daratan seluas lahan yang telah ditentukan dalam sertifikat tersebut. Luas lahan tersebut ditetapkan sebagai wilayah kerja dan pengoperasian PP. Data luas dan titik-titik koordinat wilayah daratan tersebut diinformasikan melalui pembahasan yang melibatkan instansi Pemerintah Daerah yang terkait kepada Pemerintah Daerah setempat untuk mendapat rekomendasi dan pengesahan sebagai wilayah kerja dan pengoperasian PP.

6.2.1. Prosedur Penetapan Wilayah Kerja PP

Penentuan luas wilayah kerja daratan ditetapkan melalui tahapan sebagai berikut:

1. UPT PP melakukan pengukuran titik-titik koordinat daratan sesuai dengan sertifikat Hak Pengelolaan atau Hak Milik yang dimiliki oleh masing-masing pelabuhan.
2. Selanjutnya dituangkan dalam peta lokasi daratan seluas lahan yang telah ditentukan dalam sertifikat tersebut.
3. Luas lahan tersebut ditetapkan sebagai wilayah kerja daratan PP.

Penentuan luas wilayah kerja perairan suatu PP ditetapkan dengan mempertimbangkan :

- a. ukuran kapal perikanan (*Gross Tonnage* atau GT) pada pelabuhan tersebut,
- b. jumlah kapal yang melakukan tambat labuh,

- c. frekuensi pendaratan kapal perikanan.

Kriteria penentuan wilayah kerja perairan pelabuhan perikanan adalah sebagai berikut :

- a terletak berhadapan dengan wilayah kerja daratan dan/ atau wilayah pengoperasian bagian daratan PP,
- b diukur dari sepadan pantai sampai dengan kedalaman maksimum perairan untuk ukuran kapal terbesar yang melakukan kegiatan di PP,
- c menentukan jarak dari pantai berdasarkan kebutuhan olah gerak kapal perikanan pada wilayah PP.

6.2.2. Prosedur Penetapan Wilayah Pengoperasian PP

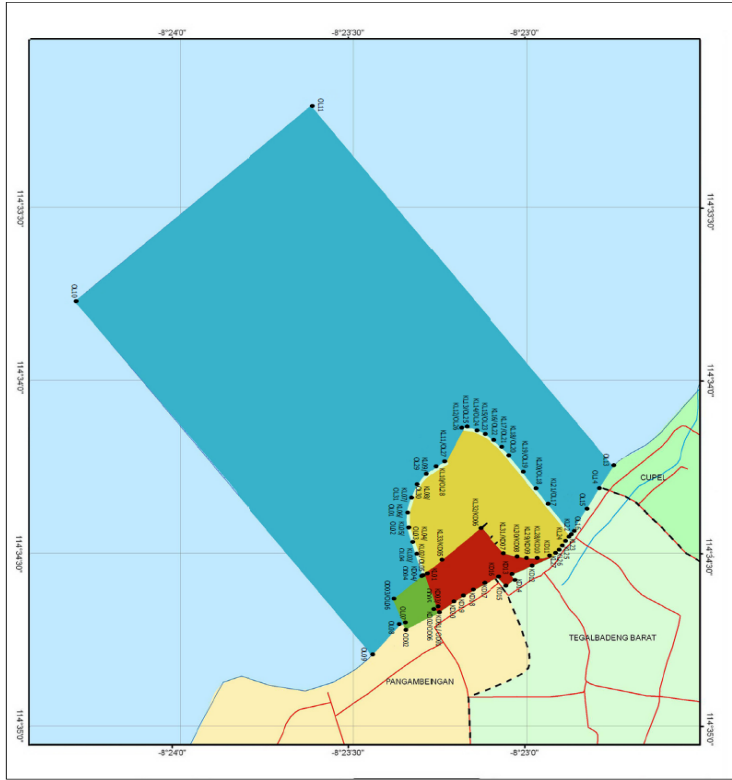
Wilayah pengoperasian bagian daratan PP ditetapkan berdasarkan hal-hal sebagai berikut :

- a Letak kegiatan usaha masyarakat yang berkaitan dengan keberadaan PP.
- b Akses transportasi yang berhubungan dengan PP.
- c Letak pemukiman masyarakat perikanan dan fasilitas umum atau fasilitas sosial lainnya yang berkaitan dengan PP.
- d Lahan sekitar PP yang memungkinkan sebagai wilayah pengembangan PP.





Wilayah pengoperasian bagian darat tidak harus dimiliki PP, tetapi mempunyai peran yang sangat mendukung dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat di PP dan sekitarnya. Untuk wilayah kerja dan wilayah pengoperasian bagian perairan yang merupakan kesamaan kepentingan atau letaknya berhimpitan dengan instansi lain, harus dilakukan koordinasi dengan instansi tersebut. Batas-batas wilayah kerja daratan dan perairan serta wilayah pengoperasian daratan dan perairan digambarkan dalam peta yang merupakan lampiran yang tidak terpisahkan dalam penentuan wilayah kerja dan wilayah pengoperasian. Pada Gambar 36-42

digambarkan beberapa contoh peta wilayah kerja dan wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan antara lain: PPN Pengambengan, PPN Kejawan, PPN Palabuhanratu, dan PPN Karangantu.

Pejabat Sesuai dengan aslinya
 Departemen Perikanan dan Organisme
 Supriatna Yusdi



Keterangan :

-  : Wilayah kerja daratan
-  : Wilayah kerja perairan
-  : Wilayah pengoperasian daratan
-  : Wilayah pengoperasian perairan



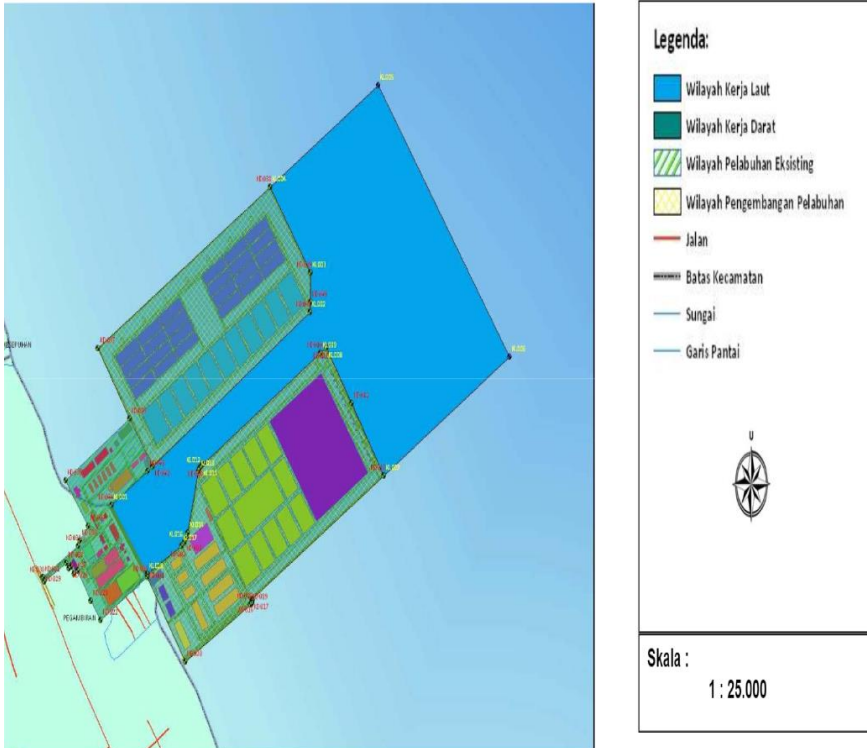
Skala : 1 : 25.000

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
 REPUBLIK INDONESIA,

td.

FADEL MUHAMMAD

Gambar 36. Peta Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Pangambengan (Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 67 tahun 2010)



MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

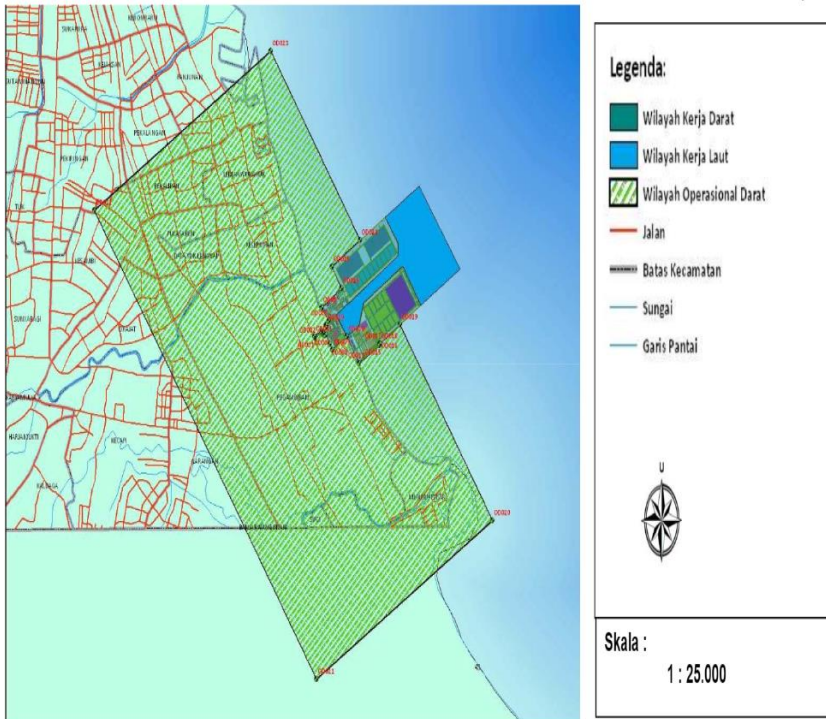
ttd.

FREDDY NUMBERI

Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

Supranawa Yusuf

Gambar 37. Peta Wilayah Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantara
Kejawanan
(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik
Indonesia No. 23 tahun 2009)



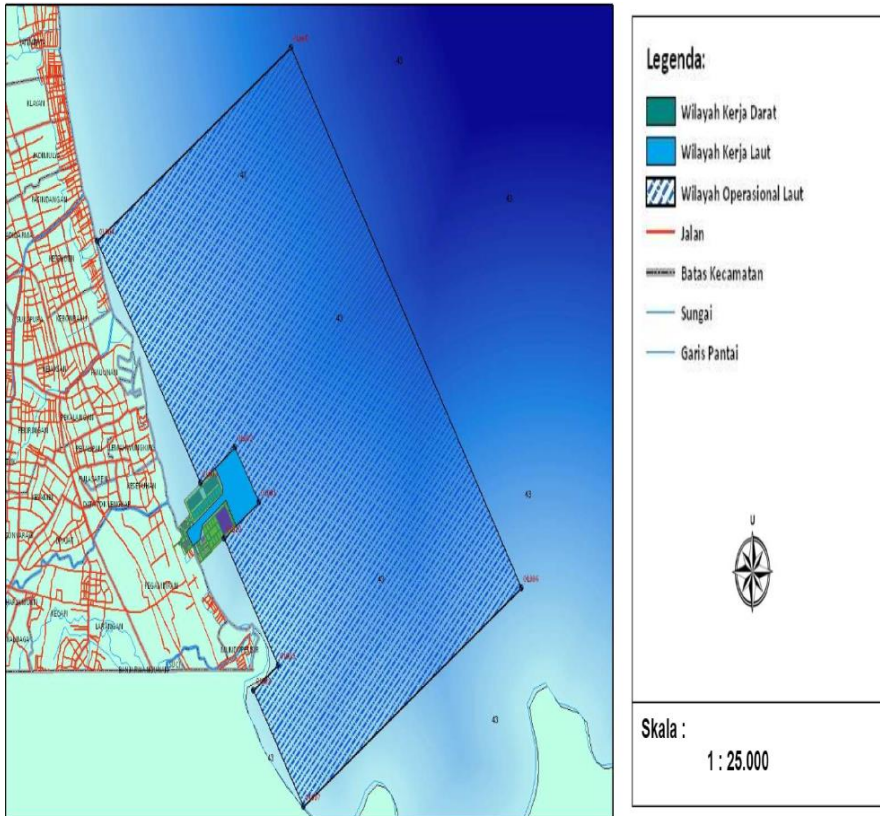
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

FREDDY NUMBERI

Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,
Supranawa Yusuf

Gambar 38. Peta Wilayah Pengoperasian Daratan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan
(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 23 tahun 2009)



Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,
Supranawa Yusuf

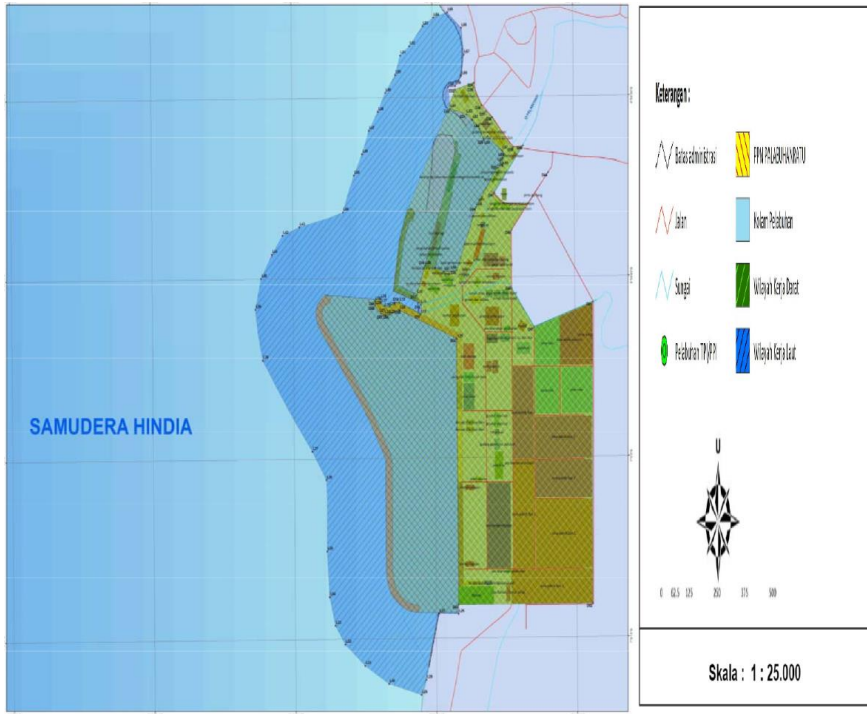
**MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

FREDDY NUMBERI

17

**Gambar 39. Peta Wilayah Pengoperasian Perairan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan
(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia No. 23 tahun 2009)**



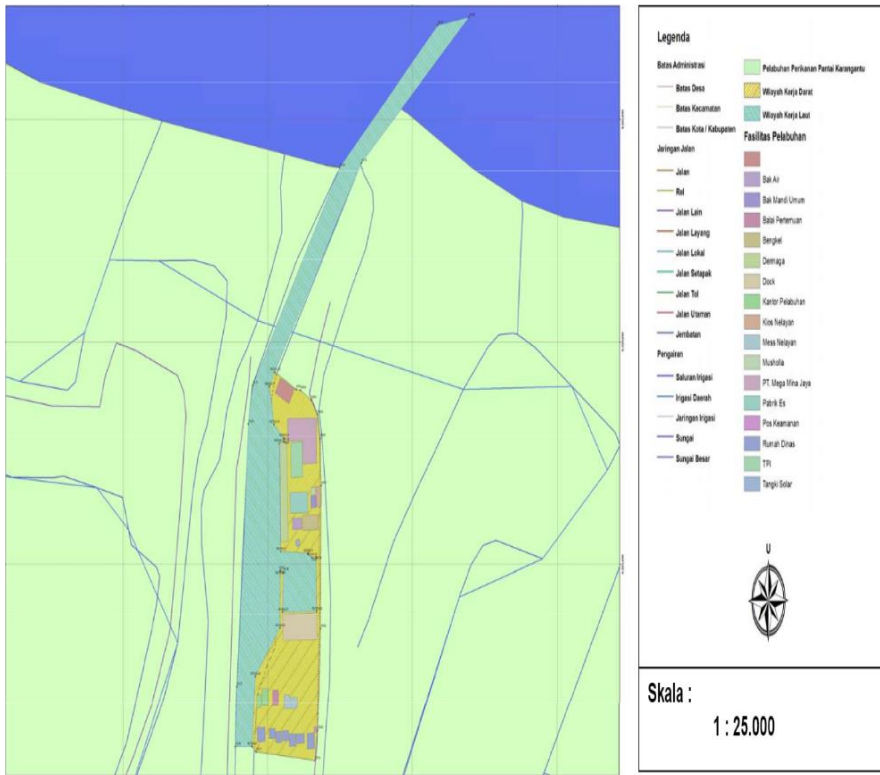
Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,
Supranawa Yusuf

**MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

FREDDY NUMBERI

**Gambar 40. Peta Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan
Nusantara Palabuhanratu
(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik
Indonesia No. 10 tahun 2009)**



Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,



Supranawa Yusuf

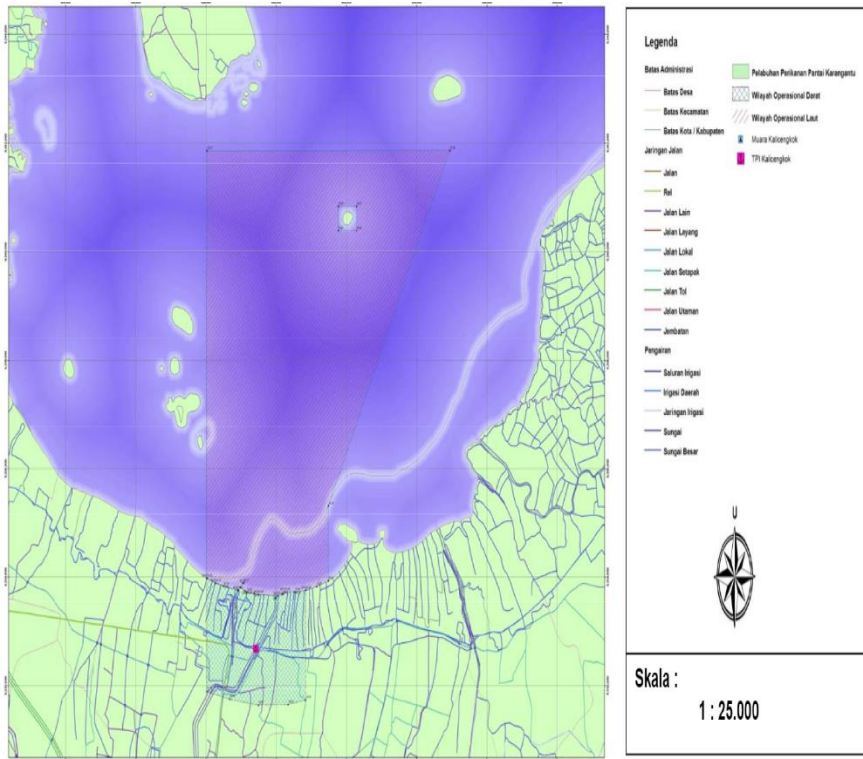
**MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

FREDDY NUMBERI

Gambar 41. Peta Wilayah Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantera
Karangantu

(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik
Indonesia No. 13 tahun 2009)



Disalin sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Organisasi,

Supranawa Yusuf

**MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

FREDDY NUMBERI

**Gambar 42. Peta Wilayah Pengooperasian Pelabuhan Perikanan
Nusantera Karangantu
(Sumber: Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik
Indonesia No. 13 tahun 2009)**

BAB VII

Operasionalisasi dan Pelayanan Pelabuhan Perikanan

Pelabuhan Perikanan merupakan bagian terpenting dari pengelolaan perikanan nasional sangat perlu untuk mengupayakan pelayanan pelabuhan yang berkarakter *good governance* yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, efektif dan efisien.

Good governance dapat terwujud apabila tercipta komitmen yang jelas dan kuat mengenai apa yang harus dikerjakan oleh satuan unit kerja pada instansi Pelabuhan Perikanan Nusantara. Adanya Prosedur Operasional Standar (POS) menjadi suatu kebutuhan yang paling mendasar dalam mewujudkan hal tersebut. Karena POS tersebut memiliki dua fungsi sekaligus yaitu secara internal berfungsi sebagai acuan atau pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan di dalam wilayah kerja.

Prosedur Operasional Standar secara eksternal, dapat berfungsi untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu dan juga untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas,

responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi PP.

7.1. Penilaian Kinerja Organisasi Publik

Organisasi adalah jaringan tata kerja sama kelompok orang-orang secara teratur dan kontinue untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan dan di dalamnya terdapat tata cara bekerjasama dan hubungan antara atasan dan bawahan. Organisasi tidak hanya sekedar wadah tetapi juga terdapat pembagian kewenangan, siapa mengatur apa dan kepada siapa harus bertanggung jawab (Gibson; 1996). Organisasi dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu pandangan obyektif dan pandangan subyektif. Dari sudut pandang obyektif, organisasi berarti struktur, sedangkan berdasarkan pada pandangan subyektif, organisasi berarti proses (Gibson, 1996). Kaum obyektivis menekankan pada struktur, perencanaan, kontrol, dan tujuan serta menempatkan faktor-faktor utama ini dalam suatu skema adaptasi organisasi, sedangkan kaum subyektivis mendefinisikan organisasi sebagai perilaku pengorganisasian (*organizing behaviour*).

Dirdjosworo (1985) mendefinisikan organisasi sebagai suatu wadah pergaulan kelompok yang disusun secara jelas antara para petugas dan tugas-tugasnya yang berhubungan dengan usaha mencapai tujuan tertentu. Ciri pokok lainnya adalah adanya hubungan antar pribadi yang terstruktur ke dalam pola hubungan yang jelas dengan pembagian fungsi yang jelas, sehingga membentuk suatu sistem administrasi. Hubungan yang terstruktur tersebut bersifat otoritatif, dalam arti bahwa masing-masing yang terlibat dalam pola hubungan tersebut terikat pada pembagian kewenangan formal dengan aturan yang jelas. Fremont Kast dan James Rosenzweig (2000) mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu subsistem dari lingkungan yang lebih luas dan berorientasi tujuan (orang-orang dengan tujuan), termasuk subsistem teknik (orang-orang memahami pengetahuan, teknik, peralatan dan fasilitas), subsistem struktural (orang-orang bekerja bersama pada aktivitas

yang bersatu padu), subsistem jiwa sosial (orang-orang dalam hubungan sosial), dan dikoordinasikan oleh subsistem manajemen (perencanaan dan pengontrolan semua kegiatan).

Kinerja atau juga disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*. Sementara itu, Atmosudirdjo (1997) mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu. Faustino (1995) memberi batasan kinerja sebagai suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Pamungkas (2000) menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan suatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja. Dengan demikian, kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan.

Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu, mengacu Peraturan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER.13/MENPANRB/2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat (Lihat Lampiran II), konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan *input* bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam institusi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Berbeda dengan organisasi privat, pengukuran kinerja organisasi publik sulit dilakukan karena belum menemukan alat ukur

kinerja yang sesuai. Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. *Stakeholders* dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para *stakeholders* juga berbeda-beda. Para pejabat birokrasi, misalnya, seringkali menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja sementara masyarakat pengguna jasa lebih suka menggunakan kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja.

Lenvine (1990) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yakni :

1. Responsivitas (*responsiveness*): menggambarkan kemampuan organisasi public dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian responsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakatpengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi *demand* dan kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*): pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip- prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.
3. Akuntabilitas (*accountability*): menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan Kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Data akuntabilitas dapat

diperoleh dari berbagai sumber, seperti penilaian dari wakil rakyat, para pejabat politis, dan oleh masyarakat.

Weisbord (1993) mengemukakan 6 indikator pengukuran kinerja organisasi publik, yang meliputi tujuan, struktur, *reward*, mekanisme tata kerja, tata hubungan dan kepemimpinan.

Tujuan berkaitan dengan arah yang hendak ditempuh organisasi, karena itu tujuan organisasi harus direncanakan sebaik mungkin dengan melibatkan anggota organisasi, mulai dari perumusan sampai pada pelaksanaan atau upaya pencapaiannya. Struktur berkaitan dengan hubungan-hubungan logis antara berbagai fungsi dalam organisasi termasuk juga semua kegiatan pembagian kerja ke dalam satuan-satuannya dan koordinasi satuan-satuan tersebut. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan-hubungan di antara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerjasama.

Mekanisme tata kerja adalah sesuatu yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan membentuk satuan tersebut. Mekanisme dapat mengacu pada barang, aturan, organisasi, perilaku dan sebagainya. Mekanisme tata kerja akan sangat bermanfaat bagi organisasi dalam hal membantu dalam koordinasi dan integrasi kerja, dan membantu memonitor kerja organisasi, sehingga dapat diketahui apakah suatu kegiatan dapat berjalan baik atau buruk. Unsur-unsur penting dalam mekanisme tata kerja meliputi; prosedur kebijakan, agenda, pertemuan formal, aktivitas dan tersedianya sarana atau alat yang mungkin ditemukan untuk membantu orang-orang untuk bekerja sama; dan penemuan, kreativitas pegawai secara spontan untuk memecahkan permasalahan dalam bekerja.

Berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14

indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pada uraian di atas, pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana bila dilihat dari proses dan waktu, sedangkan penilaian ke luar (eksternal) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi.

7.2. Prosedur Operasional Standar

Paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Prosedur Operasional Standar (POS).

Perumusan POS menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah

dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah – langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, POS berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

Secara umum, POS merupakan gambaran langkah- langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. POS sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien Berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai suatu instrumen manajemen, POS berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat

dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, POS merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam POS karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.

Tahap penting dalam penyusunan prosedur operasional standar adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

1. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat. Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu :

- a. Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam

- pelaksanaan tugas khusus.
- b. Deskripsi tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual; merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama; dan mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.
 - c. Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik.
 - d. Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain
 - e. Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan.

Melalui analisa tugas ini tugas-tugas dapat dibakukan, sehingga dapat dibuat pelaksanaan tugas yang baku. Setidaknya ada dua manfaat analisis tugas dalam penyusunan prosedur operasional standar yaitu membuat penggolongan pekerjaan yang direncanakan dan dilaksanakan serta menetapkan hubungan kerja dengan sistematis.

3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah- langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan,

bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian prosedur kerja dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting. Analisis terhadap prosedur kerja akan menghasilkan suatu diagram alur (*flow chart*) dari aktivitas organisasi dan menentukan hal-hal kritis yang akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Aktivitas-aktivitas kritis ini perlu didokumentasikan dalam bentuk prosedur-prosedur dan selanjutnya memastikan bahwa fungsi-fungsi dan aktivitas itu dikendalikan oleh prosedur-prosedur kerja yang telah terstandarisasi.

Prosedur kerja merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan tujuan organisasi sebab prosedur memberikan beberapa keuntungan antara lain memberikan pengawasan yang lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana hal tersebut dilakukan; mengakibatkan penghematan dalam biaya tetap dan biaya tambahan; dan membuat koordinasi yang lebih baik di antara bagian-bagian yang berlainan. Dalam menyusun suatu prosedur kerja, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu:

1. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan;
2. Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya;
3. Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu;
4. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya;
5. Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan;
6. Harus ada pengecualian yang seminimum-minimumnya terhadap peraturan;
7. Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu;
8. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi

- yang berubah;
9. Pembagian tugas tepat;
 10. Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan;
 11. Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya;
 12. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan;
 13. Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimum;
 14. Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik- baiknya

Hasil dari penyusunan prosedur kerja ini dapat ditulis dalam “buku pedoman organisasi” atau “daftar tugas” yang memuat lima hal penting, yaitu :

- 1) Garis-garis besar organisasi (tugas-tugas tiap jabatan);
- 2) Sistem-sistem atau metode-metode yang berhubungan dengan pekerjaan;
- 3) Formulir-formulir yang dipergunakan dan bagaimana menggunakannya;
- 4) Tanggal dikeluarkannya dan di bawah kekuasaan siapa buku pedoman tersebut diterbitkan;
- 5) Informasi tentang bagaimana menggunakan buku pedoman tersebut

Penyusunan Prosedur Operasional Standar terbagi dalam tiga proses kegiatan utama yaitu *Requirement discovery* berupa teknik yang digunakan oleh sistem tersebut untuk mengidentifikasi permasalahan sistem dan pemecahannya dari pengguna sistem; *Data modeling* berupa teknik untuk mengorganisasikan dan mendokumentasikan *system data*; dan *process modeling* berupa teknik untuk mengorganisasikan dan mendokumentasikan struktur dan data yang ada pada seluruh sistem proses atau logis, kebijakan prosedur yang akan diimplementasikan dalam suatu proses sistem.

Dilihat dari ruang lingkupnya, penyusunan POS dilakukan di setiap satuan unit kerja dan menyajikan langkah-langkah serta prosedur yang spesifik berkenaan dengan kekhasan tupoksi masing-masing satuan unit kerja yang meliputi penyusunan langkah-langkah, tahapan, mekanisme maupun alur kegiatan. POS kemudian menjadi alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan POS adalah:

- 1) Penyusunan POS harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI, serta alur dokumen;
- 2) Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi;
- 3) Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi;
- 4) POS didasarkan atas kebijakan yang berlaku;
- 5) POS dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan;
- 6) POS tidak terlalu rinci;
- 7) POS dibuat sesederhana mungkin;
- 8) POS tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain;
- 9) POS ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan pada prinsip penyusunan POS di atas, penyusunan POS didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja POS diprosikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan POS dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan. Berdasarkan aspek- aspek tersebut POS disusun dalam bentuk diagram alur (*flow chart*) dengan menggunakan simbol-simbol yang menggambarkan urutan langkah

kerja, aliran dokumen, tahapan mekanisme, serta waktu kegiatan. Setiap satuan unit kerja memiliki POS sesuai dengan rincian tugas pokok dan fungsinya, karena itu setiap satuan unit kerja memiliki lebih dari satu POS.

Pelaksanaan POS dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan POS dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas POS. Evaluasi dilakukan oleh Satuan Kerja penyelenggara kegiatan (di lingkungan instansi Pemerintah), atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh instansi Pemerintah. Pendekatan yang digunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi menggunakan pendekatan partisipatif.

Perubahan POS (diganti atau penyesuaian) dapat dilakukan apabila terjadi perubahan kebijakan Pemerintah atau POS dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat. Perubahan POS dilakukan melalui proses penyusunan POS baru sesuai tata cara yang telah dikemukakan.

7.3. Akuntabilitas Kinerja Melalui Penerapan Pos

Prosedur Operasional Standar (POS) memuat informasi tentang jangka waktu pelaksanaan kegiatan, pengguna layanan, hirarkhi struktur organisasi, serta langkah- langkah kerja dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Pelaksanaan POS dalam penyelenggaraan pemerintahan memiliki multifungsi baik sebagai alat deteksi potensi penyimpangan dari tugas pokok dan fungsi; sebagai alat koreksi atas setiap penyimpangan yang terjadi; sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja setiap satuan kerja ke tingkat yang lebih efektif, efisien, profesional, transparan dan andal. Kinerja satuan unit kerja yang efisien merupakan syarat mutlak bagi pemerintah untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu alat terpenting dalam membawa instansi pemerintah dalam mewujudkan visi dan misinya.

Evaluasi kinerja pada instansi pemerintah memiliki

kekhususan tersendiri yang membedakannya dengan evaluasi kinerja pada organisasi privat yang berorientasi eksternal (pelayanan) dan dilandasi oleh motif mencari keuntungan. Pada unit-unit kerja instansi pemerintah, standar penilaian kinerja yang sifatnya eksternal atau berhubungan langsung dengan publik umumnya didasarkan pada indikator-indikator responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sementara standar penilaian kinerja yang sifatnya internal didasarkan pada POS dan pengendalian program kerja dari instansi yang bersangkutan. Kedua jenis standar ini (eksternal maupun internal) diarahkan untuk menilai sejauh mana akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dicapai. Artinya, standar eksternal maupun standar internal pada akhirnya akan bermuara pada penilaian tercapainya masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*results*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*) yang dikehendaki dari suatu program.

Pada prinsipnya, prosedur operasional standar lebih diorientasikan pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan unit kerja yang bertanggungjawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian dalam organisasi yang bersangkutan. Prosedur operasional standar berbeda dengan pengendalian program yang lebih diorientasikan pada penilaian pelaksanaan dan pencapaian *outcome* dari suatu program/kegiatan. Namun keduanya saling berkaitan karena prosedur operasional standar merupakan acuan bagi aparat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, termasuk dalam pelaksanaan program/kegiatan.

Prosedur Operasional Standar dapat digunakan untuk penilaian kinerja secara eksternal, dan apabila pedoman yang sifatnya internal ini digabungkan dengan pedoman eksternal (penilaian kinerja organisasi publik di mata masyarakat) berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, akan mengarah pada

terwujudnya akuntabilitas kinerja aparatur dan instansi pemerintah. Selama ini, penilaian akuntabilitas kinerja instansi pemerintah umumnya didasarkan pada standar eksternal, padahal sebagai bentuk organisasi publik, instansi pemerintah memiliki karakteristik khusus yakni sifat birokratis dalam internal organisasinya. Oleh karena itu, untuk menilai pelaksanaan mekanisme kerja internal tersebut unit kerja pelayanan publik harus memiliki acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan dalam bentuk prosedur operasional standar.

7.4. Tipe Dan Format POS Tipe POS

POS dapat dibedakan ke dalam dua tipe/model, yaitu POS teknis (*Technical Standard Operational Procedure*) dan POS administratif (*Administrative Standard Operational Procedure*). Untuk kegiatan-kegiatan yang cenderung sangat bersifat teknis, maka tipe POS teknis lebih tepat digunakan. Sedangkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya administratif, maka tipe POS administratif yang lebih tepat. Dalam organisasi yang sifat pekerjaannya tidak hanya administratif, tetapi juga teknis, dapat mempergunakan penggabungan dari kedua tipe tersebut. Secara lebih rinci perbedaan antara POS teknis dan POS administratif adalah sebagai berikut:

POS Teknis (*Technical POS*)

POS teknis pada umumnya disusun untuk berbagai kegiatan teknis, seperti misalnya:

- a) POS tentang bagaimana melakukan pemantauan kesehatan dan lingkungan perairan budidaya sehingga dapat diperoleh data yang akurat dan representatif dalam program Pemantauan Kesehatan dan Lingkungan Perairan Budidaya,
- b) POS mengenai tata cara pengujian bakteri atau virus pada ikan impor yang akan masuk ke wilayah Indonesia di Unit

Pelaksana Teknis Karantina Ikan seluruh Indonesia. Selain itu, POS teknis juga dibutuhkan untuk kegiatan-kegiatan seperti memproses dan mengevaluasi data (termasuk verifikasi dan validasi), pemodelan, pengenalan risiko, dan mengaudit peralatan operasional.

Dalam proses penyusunan POS tipe ini perlu memasukkan langkah-langkah yang spesifik dari proses inisiatif, pengkoordinasian, dan pencatatan hasil dari kegiatan. Di samping itu, penyusunan POS teknis juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada. Namun format penulisannya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan.

POS Administratif (*Administrative Standard Operational Procedure*)

POS administratif dipergunakan untuk:

- a) menyusun berbagai macam prosedur kegiatan administratif,
- b) mereview dokumen seperti kontrak, proyek, menentukan kebutuhan diklat,
- c) menggambarkan prosedur surat-menyurat kantor.

Dalam penyusunan POS administratif perlu memasukkan beberapa langkah yang spesifik dari proses inisiatif kegiatan seperti, pengkoordinasian kegiatan dan pencatatan hasil dari setiap kegiatan. Penyusunan POS administratif juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada, akan tetapi formatnya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan. Misalnya:

- a) POS tentang Pengajuan Cuti,
- b) POS tentang Penerimaan Pegawai Baru.

Format POS

Selain tipe POS, yang harus diperhatikan pula adalah format POS. Dengan memperhatikan format penyusunannya, maka pengorganisasiannya dapat dipermudah sehingga memudahkan bagi para pengguna dalam memahami isi POS tersebut serta lebih efisien dalam penggunaan dan memberi kesesuaian dengan spesifikasi organisasi yang mengembangkannya. Dua faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan POS yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah:

- a) berapa banyak keputusan/pilihan yang akan dibuat dalam suatu prosedur,
- b) berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur.

Format terbaik POS adalah yang dapat memberikan wadah serta dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan memfasilitasi implementasi POS secara konsisten. Format POS yang masih relevan digunakan saat ini adalah sebagai berikut:

1. Langkah sederhana (*Simple Steps*)

Simple steps dapat digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan. Format POS ini dapat digunakan dalam situasi dimana hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun, dan biasanya merupakan prosedur rutin. Dalam *simple steps* ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek.

2. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)

Format ini merupakan pengembangan dari *simple steps*. Digunakan jika prosedur disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam *hierarchical steps* langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

3. Grafik (*Graphic*)

Jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik, maka format ini dapat dipakai. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam sub-sub proses yang lebih pendek yang hanya berisi beberapa langkah. Hal ini memudahkan bagi pegawai/petugas dalam melaksanakan prosedur. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu gambar atau diagram.

4. Diagram Alir (*Flowcharts*)

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam POS tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak” yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pegawai melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil.

5. Kombinasi

Selain menggunakan empat macam pilihan format POS di atas, penyusunan POS dapat merupakan kombinasi antara format-format POS yang ada tersebut. Misalnya dapat berupa gabungan antara format *flowchart* yang menggunakan simbol-simbol dengan format *simple steps* yang disertai dengan uraian aktivitas kegiatan yang dilakukan, (seperti yang tergambar dalam contoh 5, format POS Kombinasi).

BAB VIII

Konsep dan Model Pengembangan Pelabuhan Perikanan

Keberadaan suatu pelabuhan perlu memperhatikan adanya suatu kebutuhan (*need*) oleh pelanggan dan calon pelanggan, dengan memperhatikan pula dukungan daerah belakang pelabuhan (*hinterland*) serta ketenagakerjaan. Untuk menawarkan ide suatu jasa baru diperlukan suatu penelitian yang lebih cermat, bukan saja dari sisi bisnis tetapi lebih lagi diteliti adanya keperluan baru sebagai pengganti jasa yang ada dengan memperhatikan faktor-faktor sosial, teknologi, lingkungan dan operasional (Kramadibrata 2002).

Pembangunan pelabuhan memakan biaya yang sangat besar. Oleh karena itu diperlukan suatu perhitungan dan pertimbangan yang masak untuk memutuskan pembangunan suatu pelabuhan. Keputusan pembangunan pelabuhan biasanya didasarkan pada pertimbangan- pertimbangan ekonomis, politik dan teknis. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan di dalam pembangunan suatu pelabuhan adalah kebutuhan akan pelabuhan dan pertimbangan ekonomi, volume perdagangan melalui laut, dan adanya hubungan dengan daerah pedalaman baik melalui darat maupun air (Triatmodjo 2003).

Pada konteks pembangunan kelautan, pelabuhan perikanan

merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Dengan demikian, dalam konteks pembangunan kelautan, pelabuhan yang digolongkan baik harus memenuhi syarat 3C yakni *comprehensive, coordinated* dan *continuing*. Fungsi pelabuhan laut yang komprehensif akan menunjang aktivitas ekonomi kelautan lainnya, yang pada gilirannya akan mengurangi biaya transaksi sehingga menyebabkan pelabuhan lebih efisien dan memberikan manfaat ekonomi yang tinggi. Pelabuhan laut yang terkoordinasi dengan baik juga akan memberikan fungsi pelayanan yang optimal sehingga akan meningkatkan permintaan terhadap jasa pelabuhan itu sendiri dimasa mendatang (Fauzi 2005).

Fungsi ekonomi pelabuhan laut tidak hanya terbatas pada wilayah pantai dan laut, tetapi juga pada skala regional secara menyeluruh baik pada tingkat rural maupun urban. Hal ini dikarenakan pelabuhan bukan saja melayani jasa transportasi, melainkan lebih dari itu menyediakan lapangan pekerjaan, pusat perdagangan, rekreasi, *dock service* dan sederet aktivitas turunan yang dihasilkan dari satu kegiatan ke kegiatan ekonomi lainnya (Fauzi 2005).

8.1. Pengertian Pengembangan Pelabuhan Perikanan

Pengembangan menurut DEPDIKBUD (1990) dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai pengertian proses, cara, atau perbuatan mengembangkan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan PP adalah suatu cara atau proses dalam upaya mengembangkan sebuah PP.

Pengembangan PP dimaksudkan untuk mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana perikanan tangkap yang ada. Pengembangan PP diharapkan dapat meningkatkan roda perekonomian dan sektor lainnya seperti perdagangan, pariwisata, industri penunjang perikanan, ketenagakerjaan, PAD, PNBK, serta terkendali dan terawasinya pemanfaatan SDI.

Lubis (2005) menyatakan bahwa pengembangan PP

adalah cara untuk mengembangkan PP melalui peningkatan usaha perikanan di pelabuhan (produksi, pengolahan dan distribusi hasil perikanan) termasuk segala sarana dan prasarannya sehingga menunjang timbulnya industri perikanan dan pada akhirnya menunjang pembangunan perikanan secara keseluruhan. Hal-hal yang mendasari pengembangan PP adalah :

- 1) Potensi SDI yang mungkin dikembangkan, tingkat kegiatan perikanan, didukung kondisi fisik dan sebagainya.
- 2) Daya serap pasar terhadap produk perikanan dan tingkat pengembangan industri.
- 3) Kebijakan, yaitu stimulan pengembangan kegiatan perikanan.

Departemen Pertanian (1999) menyatakan bahwa dalam rangka mendukung pengembangan usaha sekurang-kurangnya PP mempunyai faktor pendukung, meliputi: (a) potensi sumber daya perikanan, (b) prasarana pendukung, (c) lahan pengembangan, (d) pelabuhan *check point* kapal ZEEL, (e) akses pasar lokal, dan (f) akses pasar luar negeri. Untuk itu pada umumnya, pola pikir pengembangan suatu PP mencakup aspek-aspek sebagai berikut : (1) aspek sumber daya perikanan, (2) aspek sarana produksi, (3) aspek pemasaran, (4) aspek usaha perikanan, (5) aspek sumber daya nelayan, (6) aspek regional dan kebijaksanaan pemerintah.

8.2. Aspek-Aspek Penting dalam Pengembangan PP

Sesuai dengan fungsi-fungsi yang dimilikinya maka pengembangan PP idealnya berdasarkan konsepsi pendekatan sistem yang menyeluruh berdasarkan asas pengembangan wilayah yang dalam operasionalnya akan mencakup berbagai aspek penting dalam pengembangan PP (seperti SDI, produksi, aktivitas di PP, pengolahan, pemasaran hasil sampai dengan aspek-aspek sosial ekonomi perikanan, kelembagaan yang terkait, pembiayaan baik jumlah biaya dan sumber biaya dalam pengembangan PP).

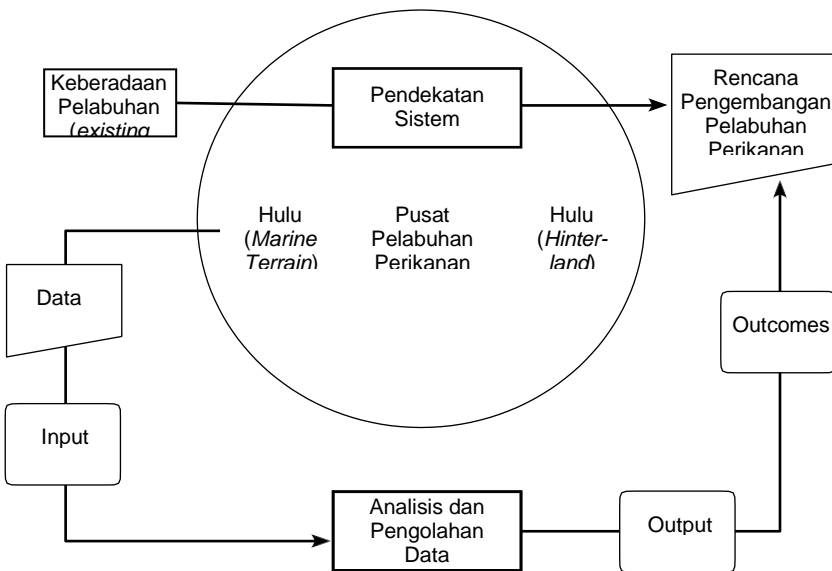
Pengembangan PP di suatu wilayah harus dilakukan secara

terencana dan terpadu dengan menganalisis elemen- elemen penting yang terkait dalam sistem PP. Sistem PP merupakan bagian dari sub sistem perikanan tangkap (Monintja dan Yusfiandayani 2001). Sistem PP meliputi hulu, pusat dan hilir. Sistem tersebut jelasnya adalah :

- 1) Hulu (*marine terrain*) adalah tempat terjadinya aktivitas penangkapan. Analisis wilayah hulu terdiri dari analisis terhadap potensi SDI, daerah penangkapan dan lingkungan perairan serta teknologi penangkapan ikan. Informasi mengenai sumber daya perikanan sangat penting artinya, karena keberhasilan pembangunan PP atau PPI tidak terlepas dari ketepatan dalam pemilihan lokasi yang akan dikembangkan tersebut, antara lain adalah adanya potensi sumber daya perikanan yang memadai, jumlah armada dan produksi, dan sistem pemasaran.
- 2) Pusat atau PP (*fishing port*), pada hakekatnya PP merupakan basis utama kegiatan industri perikanan tangkap yang harus dapat menjamin suksesnya aktivitas usaha perikanan tangkap di laut. PP berperan sebagai terminal yang menghubungkan kegiatan usaha di laut dan di darat ke dalam suatu sistem usaha dan berdaya guna tinggi. Aktivitas unit penangkapan ikan di laut keberangkatannya harus dari pelabuhan dengan bahan bakar, makanan, es dan lain-lain secukupnya. PP dalam analisisnya merupakan elemen yang meliputi kondisi fisik existing, potensi perikanan (produksi, nilai produksi, unit penangkapan) dan organisasi yang ada didalamnya.
- 3) Hilir (*hinterland*) adalah bagian dari wilayah daratan, tempat di mana suatu pelabuhan menjual jasa-jasanya dan menarik pengguna jasa untuk memanfaatkan PP. Daerah hilir meliputi wilayah distribusi dan konsumsi. Hilir merupakan salah satu elemen penting dalam analisis karena elemen itu meliputi konsumen, sarana prasarana pendukung, lembaga dan organisasi yang mendukung aktivitas pendistribusian, dan lain-

lain.

Kerangka pemikiran pengembangan PP didasari oleh tujuan untuk mengembangkan produksi perikanan, pemanfaatan sumber daya laut yang lebih optimal dan menggiatkan perekonomian masyarakat nelayan sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan pendapatan nelayan dan memberikan kontribusi bagi PAD Kabupaten Cilacap, serta PNBPN dari sektor Perikanan dan Kelautan.



Gambar 43. Kerangka Pemikiran Rekayasa Model Pengembangan Pelabuhan Perikanan (Suherman, 2007)

Perumusan rancangan pengembangan PP melibatkan berbagai elemen dengan kepentingan yang beragam. Hubungan atau keterkaitan antara satu elemen dengan elemen yang lain dalam pemenuhan kebutuhan pengembangan PP akan membuat persoalan semakin kompleks.

Karakteristik ini memerlukan pendekatan sistem untuk mendapatkan solusi yang komprehensif dan efektif. Pendekatan

sistem merupakan suatu metode pemecahan masalah yang terdiri dari beberapa tahap proses. Pendekatan sistem diawali dengan analisis kebutuhan, formulasi permasalahan, identifikasi sistem dan pemodelan yang dilanjutkan dengan verifikasi dan validasi model yang dihasilkan. Konsep utama sistem adalah bagaimana semua elemen dalam suatu sistem berinteraksi satu dengan yang lain melalui umpan balik (*causal loop*). Analisis kebijakan dilakukan untuk mengambil kebijakan yang perlu sehingga tujuan sistem dapat dicapai. Dengan menggunakan pendekatan sistem diharapkan dapat diketahui skenario yang perlu diambil dalam pengembangan PP untuk mengantisipasi kejadian yang akan datang dan mencapai tujuan yang diharapkan (pengembangan). Pada Gambar 43 ditunjukkan kerangka pemikiran penelitian rekayasa model pengembangan PP.

Faktor utama untuk mendukung pengembangan usaha perikanan khususnya kegiatan penangkapan ikan adalah dengan tersedianya prasarana penangkapan ikan berupa PP yang siap melayani segenap kebutuhan para pengguna secara memuaskan, baik sebagai tempat berlabuh atau berlindung bagi kapal-kapal perikanan, mengisi bahan perbekalan, mendaratkan ikan dan memasarkan hasil tangkapannya maupun mengolahnya menjadi produk primer, sekunder dan seterusnya (Ismail 2005).

Keberadaan suatu pelabuhan perlu memperhatikan adanya suatu kebutuhan (*need*) oleh pelanggan dan calon pelanggan, dengan memperhatikan pula dukungan daerah belakang pelabuhan (*hinterland*) serta ketenagakerjaan. Untuk menawarkan ide suatu jasa baru diperlukan suatu penelitian yang lebih cermat, bukan saja dari sisi bisnis tetapi lebih lagi diteliti adanya keperluan baru sebagai pengganti jasa yang ada dengan memperhatikan faktor-faktor sosial, teknologi, lingkungan dan operasional (Kramadibrata 2002).

Pembangunan pelabuhan memakan biaya yang sangat besar. Oleh karena itu diperlukan suatu perhitungan dan pertimbangan yang masak untuk memutuskan pembangunan suatu pelabuhan.

Keputusan pembangunan pelabuhan biasanya didasarkan pada pertimbangan- pertimbangan ekonomis, politik dan teknis. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan di dalam pembangunan suatu pelabuhan adalah kebutuhan akan pelabuhan dan pertimbangan ekonomi, volume perdagangan melalui laut, dan adanya hubungan dengan daerah pedalaman baik melalui darat maupun air (Triatmodjo 2003).

Untuk dapat terselenggaranya berbagai tujuan pembangunan PP, maka pola pengembangan PP berdasarkan konsepsi *multi-base system* merupakan sistem yang menyeluruh berdasarkan asas pengembangan wilayah yang dalam operasionalnya akan mencakup berbagai aspek produksi, pengolahan dan pemasaran hasil sampai dengan aspek-aspek sosial ekonomi perikanan (Elfandi 2000; Ismail 2005; Danial 2002; 2006). Sehubungan dengan hal itu maka pengembangan PP diarahkan sebagai suatu pengembangan komunitas perikanan (*fisheries community development*) secara terpadu (DJPT 2003; Ismail 2005), yaitu :

- 1) Pengembangan PP, dengan segala sarana dan prasarana, untuk meningkatkan usaha perikanan (produksi, pengolahan dan distribusi hasil perikanan), menunjang tumbuhnya industri-industri perikanan dan pada akhirnya menunjang pembangunan perikanan secara keseluruhan.
- 2) Pengembangan masyarakat nelayan, dengan penyediaan fasilitas untuk kegiatan operasional dan pembangunan perkampungan nelayan untuk rumah tangga nelayan.
- 3) Pembinaan sumber daya manusia (SDM) perikanan, melalui peningkatan ketrampilan dan profesionalisme melalui program-program pelatihan maupun manajemen secara terarah.

Untuk itu pengembangan PP di suatu wilayah harus dilakukan secara terencana dan terpadu dengan menganalisis tiga elemen penting dalam sistem PP yang saling terkait (Guckian 1970; Lubis 2000; Chaussade 2000), yaitu:

- 1) *Foreland* adalah suatu komponen yang terdiri dari parameter-parameter yang berkaitan dengan potensi SDI, daerah penangkapan dan lingkungan perairan.
- 2) *Fishing port* dalam analisisnya merupakan komponen yang meliputi kondisi fisik *existing*, potensi perikanan (produksi, nilai produksi, unit penangkapan) dan organisasi yang ada didalamnya.
- 3) *Hinterland* merupakan salah satu komponen penting dalam analisis karena komponen itu meliputi konsumen, sarana prasarana pendukung, lembaga dan organisasi yang mendukung aktivitas pendistribusian, dan lain-lain.

Upaya yang dilakukan untuk pembangunan sektor perikanan adalah dengan cara menyediakan berbagai kemudahan untuk memberikan berbagai fasilitas yang menunjang keberhasilan usaha perikanan seperti kemudahan untuk mendapatkan sarana produksi dan perbekalan ke laut, mendaratkan hasil tangkapan dan menjamin pemasarannya sehingga menjamin kelancaran sejak produksi sampai pemasarannya. Sebagaimana telah disebutkan bahwa faktor utama untuk mendukung usaha pengembangan usaha perikanan khususnya kegiatan penangkapan adalah dengan tersedianya prasarana penangkapan ikan berupa PP atau PPI sebagai tempat berlindung atau berlabuh bagi kapal-kapal perikanan, mengisi bahan perbekalan serta mendaratkan ikan hasil tangkapannya (DJPT 2001; 2002; Ismail 2005).

Pengembangan PP bertujuan untuk melaksanakan pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan sarana pelabuhan serta tata operasional pelayanan kepada nelayan dan kapal perikanan serta pengusaha perikanan. Sejak PP mulai dioperasikan terlihat bahwa PP merupakan suatu sistem yang menyeluruh dan terintegrasi sesuai dengan pengembangan wilayah yang menampung berbagai aspek dalam usaha perikanan seperti aspek produksi, pengelolaan dan pemasaran hasil sampai kepada aspek sosial

ekonomi nelayan.

Menurut Dirjen Perikanan (1981), pengembangan kegiatan perikanan ditempuh dengan dua pendekatan yaitu:

1) Pendekatan produksi

Pengembangan kegiatan perikanan dibuat berdasarkan kecepatan peningkatan produksi yang sudah ada saat ini. Dalam menyusun proyeksi peningkatan produksi ini hendaknya dipertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang mungkin timbul yaitu :

- a) potensi perikanan yang masih tersedia, dilihat dari *maximum sustainable yield* (MSY),
- b) potensi masyarakat nelayan,
- c) potensi pemasaran hasil, dan
- d) akibat-akibat sampingan yang timbul.

2) Pendekatan konsumsi.

Proyeksi pengembangan kegiatan perikanan dibuat berdasarkan kecepatan peningkatan konsumsi yang sudah tercapai pada saat ini. Dalam menyusun proyeksi pengembangan dengan pendekatan konsumsi ini kegiatan yang harus diakomodasikan menjadi kegiatan berproduksi dari nelayan setempat dan perdagangan ikan ke dan dari luar daerah melalui PP.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 Bab III Pasal 3 ayat (2) tentang Pelabuhan Perikanan, bahwa rencana induk pelabuhan perikanan secara nasional disusun dengan mempertimbangkan :

- a) Daya dukung SDI yang tersedia,
- b) Daya dukung SDM,
- c) Wilayah pengelolaan perikanan (WPP),
- d) Rencana Umum Tata Ruang Wilayah Propinsi, Kabupaten Atau Kota,
- e) Dukungan prasarana wilayah, dan

f) Geografis daerah dan kondisi perairan.

Guckian (1970) dan Chaussade (2000) menyatakan dalam merencanakan PP terdapat tiga elemen penting yaitu potensi SDI (*foreland*), PP itu sendiri dan daerah konsumen (*hinterland*). DJPT (2002) menyebutkan bahwa dalam menyusun strategi dan program pengembangan PP membuat beberapa pendekatan, antara lain: pendekatan sumber daya perikanan dan pendekatan sentralisasi dan distribusi hasil. DJPT (2003) menjelaskan lebih lanjut bahwa untuk memperoleh hasil yang optimal, dibuat beberapa pendekatan dalam penentuan lokasi dan besaran kegiatan PP, antara lain:

1) Pendekatan Sumber Daya Perikanan

Pada perairan yang mempunyai SDI yang melimpah dan belum dieksploitasi dengan baik secara historis tercipta pola usaha perikanan rakyat skala kecil dengan menggunakan kapal tanpa motor, maupun motor tempel yang mampu bergerak sampai perairan 4 mil dari pantai. Pada wilayah tersebut akan terbentuk kampung-kampung nelayan yang melakukan usaha *one day fishing* yaitu pergi ke laut setiap hari. Hasil tangkapan nelayan digunakan untuk kebutuhan rumah tangga sehari-hari dan sisanya dipasarkan kepada masyarakat setempat.

Umumnya nelayan memanfaatkan kondisi lingkungan alam sebagai tempat berlindung perahunya seperti muara-muara sungai, laguna dan teluk pada musim-musim tertentu. Secara alamiah daerah perkampungan nelayan akan tumbuh di sekitar muara sungai yang tidak terlalu dipengaruhi gelombang laut. Beberapa lokasi PP di pantai tumbuh pada perairan yang dangkal dengan tingkat sedimentasi tinggi.

Pendekatan yang digunakan dalam pengembangan perikanan pada lokasi seperti ini adalah memandang PP sebagai *community fishery development* yaitu pengembangan PP yang lebih mengarah pada pembangunan perkampungan nelayan yang menyangkut berbagai aspek sosial dan sanitasi lingkungan. Sedangkan

pembangunan fasilitas PP lebih mengarah pada upaya melakukan pengamanan tempat berlabuh kapal-kapal nelayan yang sangat terpengaruh oleh gangguan kondisi alam serta dukungan terhadap industri pasca panen.

2) Pendekatan Sentralisasi dan Distribusi Hasil

Pada daerah yang sudah berkembang yang mempunyai daya serap yang tinggi terhadap jumlah ikan yang didaratkan, PP akan tumbuh menjadi tempat pemusatan produksi ikan yang datang dari berbagai daerah di sekitar untuk didistribusikan ke *hinterland* atau interinsuler, dalam bentuk ikan segar atau ikan olahan.

Hasil tangkapan yang didaratkan di PP ini terkumpul dari kapal ikan ataupun kapal pengangkut yang mengumpulkan ikan dari pusat-pusat pendaratan di daerah perkampungan nelayan (*community fishery*). Volume ikan yang didaratkan mencapai skala ekonomis bagi pengembangan usaha perikanan tangkap, perdagangan dan pengolahan pasca panen.

Kondisi perdagangan di PP menciptakan iklim usaha perdagangan dan pengolahan pasca panen dalam skala ekonomis atau dengan kata lain bahwa hasil perikanan yang didaratkan akan didominasi untuk perdagangan skala besar (sebagian kecil dikonsumsi masyarakat setempat di sekitar pelabuhan). Kegiatan pelelangan ikan akan lebih tampak, serta transaksi-transaksi dengan volume besar sangat mendominasi kegiatan perdagangan. Karena ikan akan dipasarkan kembali secara regional baik melalui darat atau laut.

Kapal-kapal ikan berlabuh di pelabuhan menggunakan tingkat teknologi madya atau maju yang mampu melaksanakan eksploitasi SDI di perairan sekitar lokasi (lebih 4 mil sampai dengan 12 mil) atau wilayah perikanan lainnya. Karakteristik kapal akan didominasi oleh ukuran yang lebih besar (>10 GT).

Dalam mengembangkan PP perlu diperhatikan indikator-indikator pertumbuhan produksi, pasar dan pasca panen serta

Rencana Umum Tata Ruang Daerah (RUTRD) dan lahan yang cukup guna mewujudkan :

- a) terciptanya pasar ikan yang besar (volume dan nilai),
- b) kawasan industri pasca panen hasil perikanan,
- c) keterpaduan sistem transportasi, karena pada PP ini akan terjadi pergantian moda transportasi (transportasi laut ke transportasi darat), untuk distribusi hasil tangkapan ke *hinterland* dan interinsuler.

3) Pendekatan Daerah Berkembang

Pada lokasi-lokasi yang lebih maju dicerminkan oleh :

- a) industri pasca panen hasil perikanan sudah sangat modern dengan berbagai jenis produk seperti ikan segar, beku (dengan berbagai jenisnya), olahan (dengan berbagai jenisnya) serta ikan hidup,
- b) volume dan nilai perdagangan mempunyai skala yang sangat besar,
- c) menggunakan standar mutu internasional,
- d) industri penangkapan akan berkembang pada skala besar dan modern, yang mengoperasikan kapal ikan > 60 GT dan mampu beroperasi di ZEEI dan *high seas fishing area* dengan lama operasi 1 sampai dengan 3 bulan,
- e) industri perikanan akan sangat menonjol dibanding masalah-masalah sosial masyarakat nelayan dan umumnya kampung nelayan (*community fishery*) berada jauh di luar kawasan PP, masyarakat di pelabuhan didominasi oleh buruh kapal, buruh industri pasca panen, dan
- f) kontribusi sektor perikanan terhadap PDRB cukup dominan.

Dalam mengembangkan PP perlu diperhatikan indikator volume ekspor, jumlah uang beredar, tenaga kerja, perkembangan teknologi, perkembangan pemanfaatan PP sebagai basis operasi

kapal yang beroperasi di perairan internasional (di luar ZEEL) guna mewujudkan :

- 1) menciptakan pasar ikan yang besar (volume dan nilai) dari produk segar, olahan dan ikan hidup serta industri penunjang bagi perikanan tangkap,
- 2) kawasan industri pasca panen hasil perikanan yang luas,
- 3) keterpaduan sistem transportasi, dan
- 4) kawasan andalan yang strategis, produktif dan cepat tumbuh sebagai sentra produksi dan sentra industri bagi pengembangan ekonomi terpadu khususnya di sektor perikanan sebagai komoditas unggulan.

Sejalan dengan arah kebijaksanaan pembangunan perikanan, kebijaksanaan pengembangan prasarana PP didasarkan pada pertimbangan:

- 1) Pemanfaatan sumber daya artinya pembangunan prasarana PP dan penambahan kapal perikanan diarahkan pada daerah atau perairan yang masih berpotensi.
- 2) Dukungan atas keutuhan wawasan nusantara dan konvensi hukum laut.
- 3) Mendukung pertumbuhan daerah dan nasional, meningkatkan aktivitas ekonomi pedesaan, menunjang tumbuhnya usaha perikanan skala besar dan usaha perikanan skala kecil secara paralel.
- 4) Seluruh prasarana PP merupakan suatu pembangunan sistem dalam satu kesatuan yang terkait dan saling mendukung.
- 5) PP dilengkapi dengan sarana pokok, fungsional dan pendukung, sehingga tercipta iklim yang kondusif untuk menunjang terwujudnya usaha perikanan modern.
- 6) Menunjang keberhasilan pemanfaatan daerah pantai.
- 7) Kegiatan yang akan dilaksanakan antara lain adalah peningkatan pengolahan, rehabilitasi, perluasan pengembangan dan pembangunan baru.

8) Meningkatkan fasilitas prasarana PP untuk menuju perikanan modern.

Berdasarkan dokumen FAO (1973) menyebutkan bahwa terlepas dari permasalahan yang spesifik seperti faktor politik dan sosial, ada beberapa langkah-langkah bersifat menentukan yang harus diambil menyangkut rencana detail dari suatu unit pelabuhan yaitu:

- 1) Melakukan suatu studi mengenai laut dan SDI (termasuk *inland*, payau dan laut) meliputi perairan nasional dan internasional yang dapat dijadikan sebagai tempat industri dan potensial untuk dieksploitasi.
- 2) Menentukan *maximum sustainable yield* (MSY).
- 3) Mengadakan persiapan secara terencana untuk menangkap SDI meliputi tipe kapal, ukuran, jumlah, alat tangkap dan metode, tenaga kerja dan ABK yang tersedia.
- 4) Mempelajari daerah distribusi, pemasaran dan menangani sistem dan metode pengolahan untuk mengetahui lokasi yang paling efektif sebagai tempat pendaratan ikan.
- 5) Merinci hal-hal penting yang mencakup komponen dalam suatu garis besar unit pelabuhan untuk memenuhi aktivitas yang diusulkan.
- 6) Menyiapkan suatu pengaturan yang terorganisasi untuk keadaan nasional dan lokal.
- 7) Menentukan lokasi yang diinginkan (di dalam propinsi atau negara) untuk penetapan fasilitas, berdasarkan studi kelayakan, ketentuan umum dan informasi yang tersedia.

Kegiatan perikanan yang maju biasanya didukung oleh potensi SDI yang memadai, tingkat teknologi usaha perikanan yang cepat guna serta didukung oleh nelayan yang mempunyai ketrampilan dan jiwa bisnis yang tinggi. Informasi mengenai sumber daya perikanan sangat penting artinya, karena keberhasilan

pembangunan PP atau PPI tidak terlepas dari ketepatan dalam pemilihan lokasi yang akan dikembangkan tersebut antara lain adalah adanya potensi sumber daya perikanan yang memadai, jumlah armada dan produksi, sistem pemasaran, ketersediaan lahan serta memiliki nilai manfaat yang besar.

8.3. Model-Model Pengembangan Pelabuhan Perikanan

Tambunan (2005) menyebutkan bahwa infrastruktur PP di Indonesia dikategorikan dalam pelayanan publik. Sebagaimana telah disebutkan bahwa PP tersebut terdiri dari PPS, PPN, PPP dan PPI. Fasilitas tersebut dikelola secara teknis oleh UPT Pemerintah Pusat atau oleh Pemerintah Daerah tergantung dari skala pelayanan yang diberikan. Dengan berlakunya UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, untuk PPS dan PPN dikelola oleh UPT Pemerintah Pusat. Dalam hal ini adalah UPT dari Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Direktorat PP yang bertugas memberikan bimbingan, melaksanakan koordinasi dan pengendalian terhadap penyelenggaraan kegiatan- kegiatan pelabuhan. Kepala PPS secara teknis fungsional dan organisatoris bertanggung jawab kepada Direktur PP Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap.

PPP dan PPI umumnya masih dikelola oleh Pemerintah Daerah dan nelayan setempat (kegiatan perikanan rakyat), dalam pengembangannya sering menemui hambatan yang merupakan kelemahan dari perikanan rakyat itu sendiri. Hambatan dan kelemahan tersebut disebabkan oleh antara lain (Lubis 2000):

- 1) Prasarana ekonomi, seperti jalan penghubung yang diperlukan guna mendorong kegiatan ekonomi perikanan rakyat yang belum memadai.
- 2) Sarana produksi yang berupa bahan dan alat penangkapan, es, garam dan sebagainya masih dalam keadaan terbatas.
- 3) Jaringan pemasaran hasil masih berliku-liku atau bersifat *unorganized market*, sehingga tidak menguntungkan nelayan. Secara geografis pusat produksi perikanan banyak yang

berjauhan dengan pusat konsumen.

- 4) Lembaga-lembaga perkreditan yang bisa membantu dalam permodalan usaha belum banyak terdapat di daerah nelayan dan sistem kredit yang ada belum efektif di dalam menunjang usaha perikanan rakyat sesuai dengan situasi dan kondisinya.

Menurut Lubis (2000), pengembangan PP dapat meliputi:

- 1) Pengembangan fasilitasnya (kapasitas dan jenis), yaitu berkaitan dengan fisik pelabuhan.
- 2) Pengembangan statusnya, yaitu berkaitan dengan manajemen atau administrasi pelabuhan. Dasar pertimbangan dari pengembangan status sebuah PP adalah :
 - a) Program sektoral dan fasilitas pendukung.
 - b) Kebijakan pusat dan daerah.
 - c) Potensi SDI dan SDM.
 - d) Kemampuan dan manajemen serta teknologi.
 - e) Keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran yang terjadi di PP tersebut.

Lubis (2000) menambahkan, ada tiga alternatif untuk mengembangkan fasilitas pelabuhan, yaitu :

- 1) Memperluas fasilitas yang ada.
- 2) Menambah jenis fasilitas yang ada.
- 3) Menambah jenis dan memperluas fasilitas yang ada.

Dalam pelaksanaannya, pengembangan terhadap fasilitas PP dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti dana yang dibutuhkan, lahan untuk pengembangan, kapasitas fasilitas yang ada, kondisi fasilitas dan sebagainya. Proses pengembangan harus dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di PP tersebut sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata kepada para pelaku di pelabuhan dalam melakukan berbagai aktivitas.

Daftar Pustaka

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1997. *Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Bagakali. Y. 2000. Pedoman Pengoperasian, Pengolahan dan Perawatan Pelabuhan Perikanan. Pelatihan Manajemen Pengolahan Operasional Pelabuhan Perikanan/Pangkalan Pendaratan Ikan. Pusat Kajian sumber Daya Pesisir Laut. IPB, Bogor.
- Bambang AN, Suherman A. 2006. Tingkat pemanfaatan PPS Cilacap ditinjau dari pemanfaatan fasilitas pelabuhan yang tersedia. *Buletin PSP* 15:1-12.
- Barani HM. 2005. Model pengelolaan perikanan di wilayah padat tangkap : kasus perairan laut Sulawesi Selatan bagian Selatan [ringkasan disertasi]. Bogor: Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. 26 hlm.
- Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Tengah. 2006. *Jawa Tengah Dalam Angka 2006*. Semarang. Bappeda Propinsi Jawa Tengah dan Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Tengah. 575 hlm.
- Chaussade J. 2000. Management of Fishery Activities and Fishing Port System. *Seminar on Management of Fishery Activities and Fishing Port System*; Bogor 20 September 2000. Bogor: Kerjasama Program Kajian Kepelabuhan Perikanan dan Transportasi Maritim- LP IPB. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB & Universite De Nantes France. hlm 1-12.
- Danial. 2002. Prospek pengembangan pelabuhan perikanan di kawasan timur Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Perikanan Indonesia*. Jakarta: Sekolah Tinggi Perikanan. hlm 314-319.

- Danial. 2006. Prospek pengembangan pelabuhan perikanan di Propinsi Sulawesi Selatan. *Prosiding Konferensi Nasional (KONAS) V Pesisir, Laut dan Pulau-pulau Kecil*: Batam, Kepulauan Riau, 29 Agustus-1 September 2006. Direktorat Jenderal Kelautan, Pesisir dan Pulau-pulau Kecil. Departemen Kelautan dan Perikanan. hlm 205-211.
- Departemen Dalam Negeri. 2004. Undang- undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, beserta penjelasannya. Penerbit Ramdina Prakarsa. Jakarta. 196 hlm.
- Departemen Kelautan dan Perikanan. 2006. Keputusan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan. Nomor:Per.16/MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan 16 hlm.
- Departemen Kelautan dan Perikanan. 2007. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir Dan ulau- Pulau Kecil.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. 1090 hlm.
- Departemen Pertanian. 1999. Laporan Pengkajian dan Evaluasi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan. Jakarta: Departemen Pertanian. 92 hlm.
- Dirdjosisworo, S. 1985. Asas-asas Sosiologi. Bandung: Penerbit Armico.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2002. Pedoman Pengelolaan Pelabuhan Perikanan. Jakarta,109 hlm.
- Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan. 2005. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2004. Tentang Perikanan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan. 56 hlm.
- Direktorat Bina Prasarana. 1992. Pengembangan prasarana perikanan di dalam Bangkajang II. *Prosiding Puslitbangkan No 20*. Jakarta: Departemen Pertanian. hlm 316-330.
- Direktorat Jenderal Perikanan. 1981. *Standar Rencana Induk dan*

- Pokok-Pokok Desain Untuk Pelabuhan Perikanan dan Pangkalan Pendaratan Ikan.* Jakarta: Departemen Pertanian. PT Incone. 196 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan. 2000. Optimalisasi pengelolaan sumber daya perikanan. *Makalah Seminar Nasional tentang Perikanan: UNDIP.* Semarang: Departemen Eksplorasi Laut dan Perikanan. 14 hlm.
- Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan. 2005. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2004. Tentang Perikanan.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan. 56 hlm.
- Direktorat Prasarana Perikanan Tangkap. 2002. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Pelayanan di Pelabuhan Perikanan.* Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 65 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2001. *Pedoman Kerjasama Operasional Pelabuhan Perikanan.* Jakarta: Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 74 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2002. *Kebijakan, Strategi dan Program Kerja Pengembangan Sentra-Sentra Perikanan.* Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 70 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2003. *Profil Pelabuhan Perikanan di Indonesia.* Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 145 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2004. *Pencapaian Pembangunan Perikanan Tangkap Tahun 2001-2003.* Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 50 hlm.
- Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. 2007. *Statistik Perikanan Tangkap Indonesia, 2005.* Jakarta: Departemen Kelautan dan Perikanan. 134 hlm.
- Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Cilacap. 2002. *Profil*

- Perikanan dan Kelautan Kabupaten Cilacap*. Cilacap: Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Cilacap. 32 hlm.
- Dinas Perikanan dan Kelautan Jawa Tengah. 2003. *Standarisasi Fasilitas Operasional Pelabuhan Perikanan dan Pangkalan Pendaratan Ikan*. Semarang: Dinas Perikanan dan Kelautan Jawa Tengah. 53 hlm.
- Dubrocard A, Thoron S. 1998. *Strategic Aspects of the Planning of Fishing Harbours*. University of Toulon. 20 pp.
- Efendy M. 2005. Rancang bangun sistem informasi pemanfaatan sumber daya perikanan dalam pengelolaan sumber daya pesisir dan lautan secara terpadu: prototipe Kabupaten Sumenep Madura [disertasi]. Bogor: Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. 345 hlm.
- Elfandi S. 2000. Pembangunan dan pengembangan pelabuhan perikanan atau pangkalan pendaratan ikan. *Makalah Seminar on Management of Fishery Activities and Fishing Port System*: Bogor 20 September 2000. Bogor: Kerjasama Program Kajian Kepelabuhan Perikanan dan Transportasi Maritim- LP IPB. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB & Universite De Nantes France. 14 hlm.
- Faustino, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Fauzi A. 2002. *Peluang Pengembangan Industri Fishmeal di Indonesia: Perspektif Sumberdaya Perikanan*. Disampaikan pada Nasional Policy Dialogue Percepatan Sinergi Usaha Melalui Reformasi Kebijakan, Jakarta 8-10 Oktober 2002.
- Fauzi A. 2005. *Kebijakan Perikanan dan Kelautan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 185 hlm.
- Food Agriculture Organization. 1973. *Fisheries Harbour Planning*. Fisheries Technical Paper No. 123. Rome: Food and Agricultural Organization of the United Nations. 30 pp.
- Gibson, JL *et al.* 1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara

- Guckian WJ. 1970. *The Planning and Preporatory Work for A Fishery Harbour Development Project*. London: Fishing News (Book) Ltd. 32-54 hlm.
- Husnan S dan Suwarsono M. *Studi Kelayakan Proyek*. Ed ke-4. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 398 hlm.
- Indar YN. 2004. Kajian pengembangan fasilitas pelabuhan ikan di kawasan timur Indonesia. *Makalah Seminar Sehari Industri Bahari 4: Surabaya*, 14 Mei 2004. Word Trade Center. 14 hlm.
- Ismail I. 2005. Perencanaan pelabuhan perikanan di Indonesia utamanya di Pulau Jawa dalam era otonomi daerah. *Makalah Semiloka Internasional Revitalisasi Dinamis Peran Pelabuhan Perikanan dan Perikanan Tangkap di Pulau Jawa dalam Pembangunan Perikanan di Indonesia: Bogor*, 6-7 Juni 2005. Bogor: Institut Pertanian Bogor. 18 hlm.
- Israel DC, Roque RMGR. 2000. *Analysis of Fishing Port in The Philippines*. 60 hlm. <http://www3.pids.gov.ph/ris/dps/pidsdps0004.pdf>.
- Kamaluddin LM. 2002. *Pembangunan Ekonomi Maritim di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 331 hlm.
- Kast, Fremon E dan James E. Rosenzweig. 2002. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2006. *Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.16/MEN/2006 tentang Pelabuhan Perikanan*. 16 hlm.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2009. *Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.01/MEN/2009 tentang Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia*. 34 hlm.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2009. *Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor KEP.10/MEN/2009 Tentang Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu*.

- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2009. *Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor KEP.13/MEN/2009 Tentang Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Pantai Karangantu.*
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2009. *Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor KEP.23/MEN/2009 Tentang Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawan.*
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2010. *Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor KEP.67/MEN/2010 Tentang Wilayah Kerja dan Wilayah Pengoperasian Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan.*
- Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2011. *Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.45/MEN/2011 tentang Estimasi Potensi Sumber Daya Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia.* 7 hlm.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* 23 hlm
- Komisi Nasional Pengkajian Sumber Daya Perikanan Laut. 2001. *Potensi, Pemanfaatan dan Peluang Pengembangan Sumber Daya Ikan Laut di Perairan Indonesia.* Jakarta: Kerjasama Komnaskajikanlut dan PKSPL IPB. 43 hlm.
- Kusumastanto T. 2002. *Reposisi ocean policy dalam pembangunan ekonomi Indonesia di era otonomi daerah [orasi ilmiah guru besar].* Bogor: Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. 134 hlm.
- Kusyanto D. 2006. *Model industri perikanan berbasis pelabuhan perikanan samudera memasuki era globalisasi: Kasus PPS Nizam Zachman Jakarta [disertasi].* Bogor: Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. 141 hlm

- Kusyanto D, Sondita MFA, Monintja DR, Haluan J, Soepanto. 2006. Kebijakan dan pelayanan pelabuhan perikanan samudera terhadap daya saing industri perikanan pada perdagangan global di pelabuhan perikanan samudera Jakarta. *Jurnal Penelitian Perikanan*. Volume 9 No. 1: 112-116.
- Lubis E, Pane AB. 1999. Characteristic of Fishing Port Pattern in The Territorial Waters of Malaka Strait and South Ciina Sea to Be Efficient and Effective. *Proceedings Of The 3rd JSPS International Seminar on Fisheries Science In Tropical Area*. Bali Island- Indonesia. hlm 330-332.
- Lubis E. 1999. Pola pengelolaan pelabuhan perikanan samudera Jakarta dan pangkalan pendaratan ikan Muara Angke. *Buletin PSP*. Volume VIII No. 2.
- Lubis E. 2000. Pengelolaan aktifitas dan sistem pelabuhan perikanan dan pangkalan pendaratan ikan yang terletak di wilayah perairan Laut Jawa. *Makalah Seminar. Seminar on Management of Fishery Activities and Fishing Port System*; Bogor 20 September 2000. Bogor: Kerjasama Program Kajian Kepelabuhan Perikanan dan Transportasi Maritim-LP IPB. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB & Universite De Nantes France. 10 hlm.
- Lubis E. 2001. Sistem pelabuhan perikanan di wilayah perairan Laut China Selatan. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia*. Volume 10 No. 1: 25-30.
- Lubis E, Pane AB, Kurniawan Y. 2005. *Kajian Analisis: Perikanan Tangkap dan Pelabuhan Perikanan di Pulau Jawa Peningkatan Peran Pelabuhan Perikanan (PP/PPI) dalam Pembangunan Perikanan Tangkap. Semiloka Internasional Revitalisasi Dinamis Peran Pelabuhan Perikanan dan Perikanan Tangkap di Pulau Jawa dalam Pengembangan Perikanan Indonesia 6-7 Juni 2005*. Bogor: Intitut Pertanian Bogor. 12 hlm.

- Manggabarani, H. 2005. *Model Pengelolaan Perikanan di Wilayah Padat Tangkap: Kasus Perairan Laut Sulawesi Selatan Bagian Selatan*. Disertasi Doktor, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Manurung TV. 1995. Urgensi pelabuhan dalam pengembangan agribisnis perikanan rakyat (kasus Jawa Tengah). *Prosiding Agribisnis. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian*. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Departemen Pertanian. hlm 204-221.
- Monintja D, Yusfiandayani R. 2001. Pemanfaatan sumber daya pesisir dalam bidang perikanan tangkap. *Prosiding Pelatihan Pengelolaan Wilayah Pesisir Terpadu: Bogor, 29 Oktober-3 November 2001*. Bogor: Pusat Kajian Sumber Daya Pesisir dan Laut. hlm 59-65.
- Murdiyanto B. 2004. *Pelabuhan Perikanan Fungsi, Fasilitas, Panduan Operasional, Antrian Kapal*. Bogor: Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan-FPIK IPB. 142 hlm.
- Murdiyanto B. 2004. *Pengelolaan Sumber Daya Perikanan Pantai*. Jakarta: COFISH Project. 200 hlm.
- Pamungkas. 2000. *Teori Kepemimpinan dalam Manajemen*. Yogyakarta: Armurita
- Pemerintah Republik Indeonseia. 2001. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan*. 85 hlm.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 154. 53 hlm.
- Purnomo AH, Suryawati SH, Hikmayani Y, Reswati E. 2003. Model Pengembangan Industri Perikanan Terpadu (Studi Kasus di Wilayah Pengembangan Utama iii, Jawa Tengah). *Jurnal Penelitian Perikanan Indonesia*. Volume 9 No. 6: 35-56.

- Soepanto S. 2001. Arah Kebijakan Industri Bahari. *Jurnal Agritek*: 208-214. Malang.
- Suherman A. 2007. *Rekayasa Model Pengembangan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap*. [Disertasi]. Sekolah Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor.
- Suherman A, Murdiyanto B, Marimin, Sugeng SH. 2006. Analisis Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. *Jurnal Penelitian Perikanan*. Volume 9 No. 1: 101-107.
- Suyono CRP. 2001. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: Penerbit PPM. 326 hlm.
- Tambunan. 2005. Pengembangan Pelabuhan Perikanan Berbasis Sumber Daya Ikan. Makalah disampaikan pada Rapat Koordinasi Direktorat Pelabuhan Perikanan Ditjen Perikanan Tangkap tanggal 6 Desember 2005 di Batam. 11 hlm.
- Triatmodjo B. 2003. *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset. 299 hlm.
- Truong HT, Rothschild JB, Azadivar F. 2005. Decision Support System For Fisheries Manajemen. Proceeding of the 2005 Winter Simulation Conference: 2107-2111. <http://www.informs-sim.org/wsc05papers/262>.
- Weisbord, M. (1993). Team effectiveness theory. *Training and Development Journal*, 39, (1), 27-29.
- Yano T and M. Noda. 1970. *The Planning of Market Halls in Fishing Port*. Fishing Port and Market. The Fishery Economics and Institutions Division and the Fishery Industries Division, Department of Fisheries, FAO (ed). England: Fishing News Books Ltd. P 184-195.

Lampiran I

PERATURAN
MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PER.16/MEN/2006
TENTANG PELABUHANAN PERIKANAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan Pasal 41 Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan, Pelabuhan Perikanan mempunyai peranan penting dalam mendukung peningkatan produksi perikanan, memperlancar arus lalu lintas kapal perikanan, mendorong pertumbuhan perekonomian masyarakat perikanan, pelaksanaan dan pengendalian sumber daya ikan, dan mempercepat pelayanan terhadap kegiatan di bidang usaha perikanan;
 - b. bahwa kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf a agar dapat terselenggara dengan tertib, berdaya guna dan berhasil guna perlu diatur dengan peraturan Menteri;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;
 2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2002

- tentang Usaha Perikanan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2002 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2006;
 6. Keputusan Presiden Nomor 187/M Tahun 2004 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 20/P Tahun 2005;
 7. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2005;
 8. Keputusan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2005;
 9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.24/MEN/2002 tentang Tata Cara dan Teknik Penyusunan Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Departemen Kelautan dan Perikanan;
 10. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.10/MEN/2003 tentang Perizinan Usaha Penangkapan Ikan;
 11. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.07/MEN/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.13/MEN/2006;
 12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.02/MEN/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelabuhan Perikanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KELAUTAN DAN PERIKANAN
TENTANG PELABUHAN PERIKANAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Perikanan adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan sampai dengan pemasaran, yang dilaksanakan dalam suatu sistem bisnis perikanan.
2. Pelabuhan Perikanan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan/atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.
3. Penangkapan ikan adalah kegiatan untuk memperoleh ikan diperaian yang tidak dalam keadaan dibudidayakan dengan alat atau cara apapun, termasuk kegiatan yang menggunakan kapal untuk memuat, mengangkat, menyimpan, mendinginkan, menangani, mengolah, dan/ atau mengawetkannya.
4. Pelabuhan Perikanan yang dibangun Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan/atau Pemerintah Kabupaten/Kota adalah pelabuhan perikanan yang biaya pembangunannya bersumber dari APBN/Bantuan Luar Negeri atau APBD.
5. Pelabuhan Perikanan yang Dibangun BUMN maupun Perusahaan Swasta adalah pelabuhan perikanan yang biaya pembangunannya bersumber dari BUMN maupun perusahaan swasta.
6. Fasilitas Pelabuhan Perikanan adalah sarana dan prasarana yang tersedia di Pelabuhan Perikanan untuk mendukung operasional pelabuhan.

7. Pemeliharaan pelabuhan perikanan adalah segala upaya yang bertujuan untuk mengoptimalkan kegunaan dan fungsi-fungsi Pelabuhan Perikanan.
8. Wilayah Pengelolaan Perikanan Republik Indonesia adalah Perairan Indonesia, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia, dan sungai, danau, waduk, rawa, dan genangan air lainnya yang dapat diusahakan serta lahan pembudidayaan ikan yang potensial di wilayah RI.
9. Kapal Perikanan adalah kapal atau perahu atau alat apung lain yang dipergunakan untuk melakukan penangkapan ikan, mendukung operasi penangkapan ikan, pembudidayaan ikan, pengangkutan ikan, pengolahan ikan, pelatihan perikanan dan penelitian/eksplorasi perikanan.
10. Wilayah Kerja adalah suatu tempat yang merupakan bagian daratan dan perairan yang dipergunakan secara langsung untuk kegiatan pelabuhan perikanan.
11. Wilayah Pengoperasian adalah wilayah daratan dan wilayah perairan yang berpengaruh langsung terhadap pengembangan operasional pelabuhan perikanan.
12. Tim Evaluasi adalah Tim yang bertugas melakukan kaji lapang terhadap proposal yang berkaitan dengan standar teknis, kelayakan administrasi dan kelayakan yuridis, pengawasan dan pengendalian teknis, serta rekomendasi kelaikan operasional pelabuhan perikanan dan dibentuk Direktur Jenderal
13. Pemerintah adalah Pemerintah Pusat.
14. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi dan/atau Pemerintah Kabupaten/Kota.
15. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab dibidang perikanan.
16. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perikanan Tangkap.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi perencanaan, pembangunan, pengoperasian, pengelolaan, dan pengusahaan pelabuhan perikanan.

BAB III

RENCANA INDUK PELABUHAN PERIKANAN SECARA NASIONAL

Pasal 3

- (1) Rencana Induk Pelabuhan Perikanan Secara Nasional terdiri dari:
 - a. Rencana jangka panjang 20 (dua puluh) tahun;
 - b. Rencana jangka menengah 10 (sepuluh) tahun;
 - c. Rencana jangka pendek 5 (lima) tahun.
- (2) Rencana Induk Pelabuhan Perikanan Secara Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan mempertimbangkan:
 - a. Daya dukung sumber daya ikan yang tersedia;
 - b. Daya dukung sumber daya manusia;
 - c. Wilayah Pengelolaan Perikanan (WPP);
 - d. Rencana Umum Tata Ruang Wilayah Provinsi/Kabupaten/Kota;
 - e. Dukungan prasarana wilayah;
 - f. Geografis daerah dan kondisi perairan.
- (3) Rencana Induk Pelabuhan Perikanan dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dievaluasi dengan ketentuan tetap memperhatikan Rencana Induk Pelabuhan Perikanan Secara Nasional.
- (4) Rencana Induk Pelabuhan Perikanan Secara Nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Menteri.

BAB IV

FUNGSI PELABUHAN PERIKANAN

Pasal 4

- (1) Pelabuhan Perikanan mempunyai fungsi mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya mulai dari praproduksi, produksi, pengolahan, sampai dengan pemasaran.

- (2) Fungsi Pelabuhan Perikanan dalam mendukung kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya ikan dan lingkungannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. pelayanan sandar dan labuh kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan;
 - b. pelayanan bongkar muat;
 - c. pelaksanaan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - d. pemasaran dan distribusi ikan;
 - e. pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
 - f. pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan;
 - g. pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
 - h. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumber daya ikan;
 - i. pelaksanaan kesyahbandaran;
 - j. pelaksanaan fungsi karantina ikan;
 - k. publikasi hasil riset kelautan dan perikanan;
 - l. pemantauan wilayah pesisir dan wisata bahari;
 - m. pengendalian lingkungan (kebersihan, keamanan, dan ketertiban (K3), kebakaran, dan pencemaran)

Pasal 11

- (1) Pelabuhan perikanan yang dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota pengelolaannya dilakukan oleh UPT Pusat atau UPT Daerah.
- (2) Pelabuhan perikanan yang dimiliki oleh BUMN maupun perusahaan swasta, pengelolaannya dapat dilakukan sendiri atau diserahkan kepada pihak lain atas persetujuan Menteri.

Pasal 12

- (1) Pengelola pelabuhan perikanan bertanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas yang berada di Pelabuhan Perikanan.
- (2) Tata cara pemeliharaan dan pertanggungjawaban pemeliharaan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selanjutnya ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 13

- (1) Pengelolaan pelabuhan perikanan yang dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala Pelabuhan.
- (2) Pengelolaan pelabuhan perikanan yang dimiliki oleh BUMN maupun perusahaan swasta dipimpin oleh seorang Kepala Pelabuhan yang mendapat penetapan dari Direktur Jenderal.
- (3) Kepala pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat diusulkan dari PNS oleh pemilik dengan persetujuan Direktur Jenderal.
- (4) Kepala pelabuhan perikanan bertindak sebagai koordinator tunggal dalam penyelenggaraan pelabuhan perikanan.
- (5) Dalam menata dan menertibkan penyelenggaraan pelabuhan perikanan, Kepala Pelabuhan Perikanan dapat menerbitkan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelabuhan.

Pasal 14

- (1) Penyelenggaraan fungsi pemerintahan pada pelabuhan Perikanan dikoordinasikan oleh kepala pelabuhan perikanan dengan berpedoman pada mekanisme tata hubungan kerja.
- (2) Mekanisme tata hubungan kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), selanjutnya ditetapkan tersendiri oleh Menteri.

Pasal 15

Pelabuhan perikanan yang dibangun oleh BUMN maupun perusahaan swasta wajib menerima petugas yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal dalam rangka melaksanakan pembinaan, pengumpulan data, pengawasan dan keselamatan pelayaran .

BAB VII

KLASIFIKASI PELABUHAN PERIKANAN

Pasal 16

Pelabuhan Perikanan diklasifikasikan kedalam 4 (empat) klas, yaitu:
a. Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS);

- b. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN);
- c. Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP);
- d. Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI).

Pasal 17

Pelabuhan Perikanan Samudera sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a ditetapkan berdasarkan kriteria teknis:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial, Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia, dan laut lepas;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 60 GT; c.panjang dermaga sekurang-kurangnya 300 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 100 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 6.000 GT kapal perikanan sekaligus;
- e. ikan yang didaratkan sebagian untuk tujuan ekspor;
- f. terdapat industri perikanan.

Pasal 18

Pelabuhan Perikanan Nusantara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b ditetapkan berdasarkan kriteria teknis:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di laut teritorial dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 30 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 150 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 75 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT kapal perikanan sekaligus;
- e. terdapat industri perikanan.

Pasal 19

Pelabuhan Perikanan Pantai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf c ditetapkan berdasarkan kriteria teknis:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman, perairan kepulauan dan laut teritorial;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 10 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 100 m, dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 2 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 30 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 300 GT kapal perikanan sekaligus.

Pasal 20

Pangkalan Pendaratan Ikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf d ditetapkan berdasarkan kriteria teknis:

- a. melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan pedalaman dan perairan kepulauan;
- b. memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 3 GT;
- c. panjang dermaga sekurang-kurangnya 50 m, dengan kedalaman kolam minus 2 m;
- d. mampu menampung sekurang-kurangnya 20 kapal perikanan atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 60 GT kapal perikanan sekaligus.

Pasal 21

- (1) Pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b, huruf c, dan huruf d dapat ditingkatkan kelasnya berdasarkan kriteria teknis.
- (2) Peningkatan klas pelabuhan perikanan yang dibangun oleh Pemerintah diusulkan oleh Direktur Jenderal kepada Menteri setelah mendapat rekomendasi dari Bupati/Walikota.
- (3) Peningkatan klas pelabuhan perikanan yang dibangun oleh Pemerintah Provinsi diusulkan oleh Gubernur kepada Menteri melalui Direktur Jenderal setelah mendapat rekomendasi dari Bupati/Walikota.
- (4) Peningkatan klas pelabuhan perikanan yang dibangun

- oleh Pemerintah Kabupaten/Kota diusulkan oleh Bupati/Walikota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal.
- (5) Tata cara peningkatan klas pelabuhan perikanan ditetapkan lebih lanjut oleh Direktur Jenderal.

BAB VIII
FASILITAS PELABUHAN PERIKANAN

Pasal 22

- (1) Fasilitas pada pelabuhan perikanan meliputi:
- a. fasilitas pokok;
 - b. fasilitas fungsional;
 - c. fasilitas penunjang.
- (2) Fasilitas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. pelindung seperti breakwater, revetment, dan groin dalam hal secara teknis diperlukan;
 - b. tambat seperti dermaga dan jetty;
 - c. perairan seperti kolam dan alur pelayaran;
 - d. penghubung seperti jalan, drainase, gorong-gorong, jembatan;
 - e. lahan pelabuhan perikanan.
- (3) Fasilitas fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. pemasaran hasil perikanan seperti tempat pelelangan ikan (TPI);
 - b. navigasi pelayaran dan komunikasi seperti telepon, internet, SSB, rambu-rambu, lampu suar, dan menara pengawas;
 - c. suplai air bersih, es dan listrik;
 - d. pemeliharaan kapal dan alat penangkap ikan seperti dock/slipway, bengkel dan tempat perbaikan jaring;
 - e. penanganan dan pengolahan hasil perikanan seperti transit sheed dan laboratorium pembinaan mutu;
 - f. perkantoran seperti kantor administrasi pelabuhan;
 - g. transportasi seperti alat-alat angkut ikan dan es; dan
 - h. pengolahan limbah seperti IPAL.

- (4) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. pembinaan nelayan seperti balai pertemuan nelayan;
 - b. pengelola pelabuhan seperti mess operator, pos jaga, dan pos pelayanan terpadu;
 - c. sosial dan umum seperti tempat peribadatan dan MCK;
 - d. kios IPTEK;
 - e. penyelenggaraan fungsi pemerintahan.
- (5) Fasilitas penyelenggaraan fungsi pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e, sekurang-kurangnya meliputi:
- a. keselamatan pelayaran;
 - b. kebersihan, keamanan dan ketertiban;
 - c. bea dan cukai;
 - d. keimigrasian;
 - e. pengawas perikanan;
 - f. kesehatan masyarakat; dan
 - g. karantina ikan.

Pasal 23

Fasilitas yang wajib ada pada pelabuhan perikanan untuk operasional sekurang-kurangnya meliputi:

- a. fasilitas pokok antara lain dermaga, kolam perairan, dan alur perairan;
- b. fasilitas fungsional antara lain kantor, air bersih, listrik, dan fasilitas penanganan ikan;
- c. fasilitas penunjang antara lain pos jaga dan MCK.

Pasal 24

Spesifikasi teknis pembangunan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, diatur dengan Peraturan Menteri tersendiri.

BAB IX PENGUSAHAAN PELABUHAN PERIKANAN

Pasal 25

(1) Pelabuhan perikanan yang dikelola oleh Pemerintah,

- Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan BUMN maupun perusahaan swasta dapat diusahakan.
- (2) Pengusahaan pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa penyewaan fasilitas dan pelayanan jasa.
 - (3) Penyewaan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Sewa lahan;
 - b. Sewa bangunan;
 - c. Sewa peralatan.
 - (4) Pelayanan jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. pelayanan kapal;
 - b. pelayanan barang dan alat;
 - c. pelayanan pemenuhan perbekalan kapal perikanan;
 - d. pelayanan Cold Storage;
 - e. pelayanan perbaikan kapal;
 - f. pelayanan pelelangan ikan;
 - g. pelayanan pas masuk dan parkir;
 - h. Jasa lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - (5) Pengusahaan pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan dalam bentuk Kerja Sama Operasi (KSO) dengan pihak ketiga sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 26

- (1) Setiap orang atau badan hukum yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas pelabuhan perikanan wajib melakukan pemeliharaan.
- (2) Orang atau badan hukum yang karena perbuatan atau kelalaiannya mengakibatkan kerusakan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib membayar biaya ganti rugi.
- (3) Besarnya biaya ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan sesuai dengan besarnya biaya perbaikan fasilitas atau sesuai dengan biaya penggantian fasilitas yang digunakan.
- (4) Orang atau badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib menyerahkan jaminan kepada pengelola pelabuhan perikanan sebelum pelaksanaan perbaikan fasilitas.

BAB X

**WILAYAH KERJA DAN WILAYAH PENGOPERASIAN PELABUHAN
PERIKANAN**

Pasal 27

- (1) Untuk kepentingan penyelenggaraan pelabuhan perikanan, ditetapkan batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan berdasarkan rencana induk yang telah ditetapkan.
- (2) Batas-batas wilayah kerja dan wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan ditetapkan dengan koordinat geografis untuk menjamin kegiatan pelabuhan perikanan.
- (3) Wilayah kerja pelabuhan perikanan terdiri dari:
 - a. wilayah daratan untuk kegiatan fasilitas pokok, fasilitas fungsional, fasilitas penunjang;
 - b. wilayah perairan untuk kegiatan alur pelayaran, tempat bongkar muat kapal perikanan, tambat labuh dan oleh gerak kapal perikanan, kegiatan kesyahbandaran, dan tempat perbaikan kapal.
- (4) Wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan terdiri dari:
 - a. wilayah daratan pengoperasian pelabuhan perikanan meliputi daratan untuk pengembangan pelabuhan perikanan terdiri atas akses jalan dan kawasan pemukiman nelayan;
 - b. wilayah perairan pengoperasian pelabuhan perikanan meliputi perairan untuk pengembangan pelabuhan perikanan terdiri atas alur pelayaran dari dan kepelabuhan perikanan, keperluan keadaan darurat, kegiatan pemanduan, pembangunan kapal, uji coba kapal, dan penempatan kapal mati.

Pasal 28

- (1) Wilayah kerja dan wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan ditetapkan oleh Menteri setelah mendapat rekomendasi dari Bupati/Wali Kota daerah setempat.
- (2) Menteri menetapkan wilayah kerja dan wilayah pengoperasian pelabuhan perikanan yang berbatasan atau mempunyai kesamaan kepentingan dengan instansi lain setelah

berkoordinasi dengan instansi yang bersangkutan.

**BAB XI
PEMBINAAN DAN PELAPORAN**

Pasal 29

- (1) Direktur Jenderal melaksanakan pembinaan teknis operasional terhadap pelabuhan perikanan.
- (2) Untuk kepentingan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Pelabuhan Perikanan wajib menyampaikan laporan kegiatan pelabuhan perikanan setiap bulan kepada Direktur Jenderal dengan tembusan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota.
- (3) Bentuk dan format laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan tindak lanjut laporan ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

**BAB XII
KETENTUAN LAIN-LAIN**

Pasal 30

Dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan masyarakat perikanan di sekitar pelabuhan perikanan, kepala pelabuhan perikanan wajib melakukan pembinaan.

Pasal 31

Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pelabuhan perikanan dilakukan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 32

- (1) Pelabuhan tangkahan yang dibangun oleh perusahaan swasta yang melaksanakan kegiatan perikanan baik untuk kepentingan perusahaan swasta yang bersangkutan maupun untuk kegiatan perikanan dari perusahaan perikanan pihak ketiga, wajib melaksanakan fungsi pelabuhan perikanan.

- (2) Fungsi pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
- a. pelaksanaan pembinaan mutu dan pengolahan hasil perikanan;
 - b. pengumpulan data tangkapan dan hasil perikanan;
 - c. pelaksanaan penyuluhan dan pengembangan masyarakat nelayan;
 - d. pelaksanaan kegiatan operasional kapal perikanan;
 - e. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian sumber daya ikan;
 - f. pelaksanaan kesyahbandaran;
 - g. pelaksanaan fungsi karantina ikan;
 - h. pengendalian lingkungan (kebersihan, keamanan, dan ketertiban (K3), kebakaran, dan pencemaran).
- (3) Penyelenggaraan fungsi pelabuhan perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh pelabuhan perikanan setempat.
- (4) Ketentuan lebih lanjut pelabuhan perikanan tangkahan, diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri tersendiri.

BAB XIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 33

Pelabuhan perikanan yang dibangun oleh BUMN maupun perusahaan swasta yang telah ada sebelum ditetapkan Peraturan ini, selambat-lambatnya dalam jangka waktu 2 (dua) tahun telah melaksanakan Peraturan ini.

Pasal 34

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, semua peraturan pelaksanaan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.10/MEN/2004 tentang Pelabuhan Perikanan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan peraturan perundang-undangan yang baru.

BAB XIV
PENUTUP

Pasal 35

Dengan ditetapkan Peraturan ini maka Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.10/MEN/2004 tentang Pelabuhan Perikanan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 36

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Lampiran II

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN
MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR 13 TAHUN 2009
TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK
DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik;
 - b. bahwa peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan

- c. perlakukan, dan keterjangkauan masyarakat;
- c. bahwa keberhasilan penggunaan metode peningkatan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik yang saat ini dikembangkan telah mampu memberikan manfaat bagi masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan huruf a, b, dan c tersebut diperlukan pedoman peningkatan kualitas pelayanan public dengan partisipasi masyarakat.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks

	<p>Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;</p> <p>6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabililas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p>
<p>MEMUTUSKAN:</p>	
<p>Menetapkan :</p>	<p>PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PARTISIPASI MASYARAKAT.</p>
<p>PERTAMA :</p>	<p>Menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana tersebut dalam lampiran peraturan ini sebagai bagian yang tidak terpisahkan.</p>
<p>KEDUA :</p>	<p>Mencabut Surat Edaran Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: SE/20/M.PAN/6/2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemerintahan yang Baik.</p>
<p>KETIGA :</p>	<p>Pedoman ini digunakan sebagai metode peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat yang dijadikan sebagai acuan bagi satuan kerja/ unit organisasi penyelenggara pelayanan public pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.</p>
<p>KEEMPAT :</p>	<p>Pedoman ini sebagai dasar bagi instansi Pembina pendidikan dan pelatihan aparatur serta lernbaga pendidikan dan pelatihan pemerintah dan</p>

KELIMA	<p>pemerintah daerah untuk mengembangkan, menyediakan pelatihan, memberikan bantuan teknis pelaksanaan, dan penerapan pedoman ini.</p> <p>: Peraturan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.</p>
<p>DAFTAR SINGKATAN</p>	
APBD	Anggaran Pembangunan dan Belanja Daerah
APBN	Anggaran Pembangunan dan Belanja Nasional
Bappeda	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
GTZ	<p><i>Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit</i> (GTZ) GmbH – Badan Kerja Sama Bantuan Teknis Jerman</p>
Humas	Hubungan Masyarakat
IPM	Indeks Pengaduan Masyarakat
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
KKN	Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
LAN	Lembaga Administrasi Negara
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
Menpan	Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
ORNOP	Organisasi Non-Pemerintah
PBB	Perserikatan Bangsa-Bangsa
Pemda	Pemerintah Daerah
Perda	Peraturan Daerah
Permen	Peraturan Menteri
Posyandu	Pos Pelayanan Terpadu
Pustu	Puskesmas Pembantu
Puskesmas	Pusat Kesehatan Masyarakat
RASK	Rencana Anggaran Satuan Kerja
RKA	Rencana Kerja dan Anggaran
SE	Surat Edaran
Sekda	Sekretaris Daerah
SfGG	<i>Support for Good Governance</i>
SK	Surat Keputusan
SKPD	Satuan Kerja Perangkat Daerah
TMKP	Pusdiklat SPIMNAS Teknik Manajemen dan Kebijakan Pembangunan, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

TOF	<i>Training of Facilitators</i> – Pelatihan Fasilitator
Unit	Pelayanan Organisasi Penyelenggara Pelayanan
UU	Undang-undang
Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	
Bagian 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
<p>Reformasi di Indonesia telah berjalan lebih dari sepuluh tahun. Berbagai usaha dan inovasi telah dilakukan untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Di lingkungan birokrasi juga telah dilakukan sejumlah inisiatif untuk membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan.</p> <p><i>Good governance</i> adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain, tidak ada pemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.</p> <p>Belakangan ini, penerapan prinsip <i>good governance</i> tidak lagi dipandang sebagai keharusan karena ada desakan tetapi sudah ditempatkan sebagai suatu kebutuhan organisasi untuk mempertahankan keberadaannya (eksistensi). Tanpa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> setiap organisasi dipastikan akan terancam keberadaan dan keberlanjutannya. Itu sebabnya mengapa organisasi-organisasi swasta (komersial) sekarang ini sudah semakin gigit menerapkan <i>good corporate governance</i>.</p> <p>Di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan</p>	

di Indonesia. Hal ini beralasan oleh karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis di mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Ada fenomena menarik dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia sejak reformasi, yaitu: terbitnya sejumlah produk hukum nasional, daerah maupun unit penyelenggara pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejumlah kebijakan nasional antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah,
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal,
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 (*memperbaiki keputusan sebelumnya*) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan pondasi bagi instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan. Berdasarkan itu berbagai perubahan pendekatan, metode dan instrumen (alat bantu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah

dikembangkan dan digunakan.

Instrumen-instrumen untuk mencapai standar kualitas manajemen yang sebelumnya lebih dikenal dan digunakan oleh organisasi swasta (komersial) telah diadopsi dan digunakan juga oleh berbagai organisasi pemerintah. Instrumen standar kualitas manajemen tersebut misalnya: ISO 9000, *Malcolm Baldrige National Award*, *Balanced Scorecard* (BSC) dan *Customers Satisfaction Index* (CSI) dan lainnya.

Hampir semua instrumen atau metode peningkatan kualitas manajemen tersebut diarahkan untuk pada akhirnya mewujudkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Dengan kata lain, hampir semuanya digunakan untuk mereorientasi kegiatan organisasi ke kepentingan pelanggannya (pengguna pelayanannya) masing-masing. Karena itu pula semua instrumen (metode) tersebut mengandung teknik atau cara-cara untuk berkomunikasi dengan para pengguna pelayanan untuk memperoleh aspirasi mereka terkait dengan ragam, kualitas dan berbagai aspek pelayanan lainnya.

Secara umum, ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan. Pola pertama adalah **pernyataan kepuasan** pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan itu sendiri. Pola kedua **adalah pernyataan ketidakpuasan** pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Pernyataan ketidakpuasan diungkapkan dalam bentuk **keluhan (pengaduan)** dari pengguna pelayanan.

Pengamatan menunjukkan bahwa para pengguna pelayanan umumnya *lebih mudah mengungkapkan dan menyampaikan pernyataan ketidakpuasan (keluhan/pengaduan)* daripada *pernyataan kepuasan* terhadap kinerja pelayanan.

Sejumlah pimpinan organisasi penyedia pelayanan publik telah menyediakan saluran langsung khusus untuk menerima keluhan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik yang berada dalam tanggungjawabnya.

Di banyak kantor pelayanan sudah sering terlihat adanya **Kotak Saran** atau **Kotak Pengaduan**. Sudah banyak kepala unit pelayanan dan kepala daerah yang menyediakan nomor telepon khusus untuk menerima pengaduan (keluhan). Di tingkat nasional, Sekretariat Wakil Presiden sudah lama membuka **Tromol Pos 5000** sebagai saluran pengaduan. Tromol Pos 5000 ini

kemudian dikelola oleh Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Apapun bentuk saluran yang digunakan untuk memperoleh saran atau pengaduan dari masyarakat pengguna pelayanan, tidakakan banyak berarti jika saran atau pengaduan yang masuk tidak pernah diolah, ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan nyata dan dikomunikasikan secara efektif kepada para pemberi saran atau para pengaduan yang telah menyampaikan keluhan.

Sejak tahun 2001 Proyek *Support for Good Governance (SfGG)* yang merupakan proyek kerjasama antara **Pemerintah RI** dengan **Pemerintah Republik Federasi Jerman** yang dilaksanakan oleh **Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kementerian PAN)** dengan **Badan Kerjasama Bantuan Teknis Jerman (GTZ)** telah mengembangkan suatu metode peningkatan kualitas pelayanan publik yang dimulai dari pengelolaan pengaduan (keluhan) masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Manfaat dan tingkat keterterapan metode ini telah dikonfirmasi lebih lanjut dengan memperluas penggunaannya ke berbagai daerah, sektor dan jenis pelayanan bekerjasama dengan Lembaga Admnsitrasi Negara (LAN).

Pengakuan dari 74 Kabupten/Kota yang berkomitmen mendorong usaha mencapai kualitas pelayanan publik pada 484 organisasi penyelenggara pelayanan dengan 360.000 orang responden dari masyarakat pengguna pelayanan telah sampai pada kesimpulan bahwa metode tersebut bermanfaat besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin menegaskan pentingnya metode tersebut karena sebagian besar instrumen (metode) dan atau teknik yang ada di dalamnya merupakan alat bantu untuk melaksanakan berbagai perintah/amanah penting UU Pelayanan Publik itu.

Selain pertimbangan normatif dan perubahan kebijakan nasional dengan terbitnya UU Pelayanan Publik, terdapat pertimbangan teknis metodologis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya:

1. Peningkatan kualitas pelayanan harus dengan tindakan nyata perbaikan

Berbagai metode yang sudah dikenal selama ini juga banyak

digunakan secara tidak paripurna sesuai manfaat dan tujuannya. Misalnya ada yang beranggapan bahwa dengan melakukan pengukuran **Indeks Kepuasan Pengguna Pelayanan (Customer Satisfaction Index/CSI)** pelayanan akan serta-merta menjadi lebih baik tanpa melakukan tindakan nyata perbaikan. Survei Pengaduan Masyarakat yang diuraikan sebagai salah satu alat bantu di dalam metode inipun sama. Hanya akan bermanfaat jika ditindaklanjuti dengan analisis dan tindakan nyata perbaikan pelayanan. Pengetahuan tentang kondisi kini kinerja pelayanan dari Indeks Kepuasan Masyarakat atau dari Indeks Pengaduan Masyarakat tidak akan serta-merta memperbaiki pelayanan. Tindakan nyata perbaikanlah yang dapat menghasilkan perubahan.

2. Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan harusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijumpai dengan komunikasi yang efektif.

3. Tindakan perbaikan pelayanan disampaikan secara transparan kepada para pengguna pelayanan

Berbagai instrumen dan contoh inovatif telah dikembangkan dan digunakan dalam rangka ini, misalnya: *service charter*, *response charter*, *citizen charter*. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutnya sebagai **Maklumat Pelayanan**.

Berdasarkan pengalaman dan pertimbangan faktual untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dipandang sangat mendesak kiranya Pemerintah dan Pemerintah Daerah dapat mendorong semua organisasi penyelenggara pelayanan publik guna menerapkan suatu metode yang disebut "**Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat**":

Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat yang diuraikan di dalam dokumen ini adalah rangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan pelayanan

publik yang dimulai dari pengelolaan pengaduan masyarakat pengguna pelayanan sebagai dasar awalan (orientasi), merumuskan tindakan nyata perbaikan pelayanan, memantau dan mengevaluasi keberhasilan dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Keseluruhan metode ini dilakukan dengan instrumen (contoh bantu kerja) sederhana, dapat dilakukan dengan biaya murah dan dalam waktu relatif singkat yang mampu memandu penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik sesegera mungkin melakukan tindakan nyata perbaikan pelayanan. Karena begitu sederhananya, metode ini sering kali dipandang kurang memenuhi kaidah ilmiah secara statistis dan metodologis. Prinsip yang perlu dipegang teguh dalam penggunaan metode ini adalah: *“Secara ilmiah, statistis dan metodologis tidak terlalu salah dan secara cepat dapat memandu para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ke tindakan nyata perbaikan pelayanan secara tepat sesuai dengan aspirasi masyarakat pengguna pelayanan”*:

Metode ini tidak hanya berisi pendekatan yang bersifat teknis tetapi beberapa bagian pentingnya sering disebut sebagai pendekatan yang ‘non-teknis: khususnya aspek komunikasi publik di dalamnya. Keseluruhan proses peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam dokumen ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat



Gambar di atas menunjukkan keterkaitan sekuensial lima komponen utama yang ada di dalam metode. Keberhasilan dan

kualitas hasil pelaksanaan langkah sebelumnya akan menentukan keberhasilan dan kualitas hasil yang akan diperoleh pada pelaksanaan tahapan berikutnya.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat ini disusun dan diterbitkan dengan tujuan untuk:

1. Menyediakan acuan praktis dalam peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan,
2. Menyediakan instrumen pengembangan interaksi komunikasi yang efektif antara penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna,
3. Memberikan pedoman untuk menjamin adanya kepastian segenap organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik baik di aras Departemen/Lembaga maupun di Pemerintah Daerah untuk terus meningkatkan pelayanannya secara menerus dan pada akhirnya melampaui standar pelayanan minimum menuju pelayanan prima,
4. Sebagai salah satu alat bantu kerja untuk memenuhi sebagian dari keseluruhan perintah (amanat) Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Manfaat

Metode ini bermanfaat bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta para pengambil keputusan (penanggungjawab pelayanan publik) dalam rangka:

1. Meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik,
2. Menilai status kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan,
3. Meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan,
4. Memperkokoh dasar perencanaan kegiatan, pengembangan dan penganggaran kegiatan pelayanan publik,
5. Membantu para pengambil keputusan (Kepala Dinas, Kepala Daerah dan Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat) dalam

mengarahkan rencana dan alokasi sumberdaya pembangunan ke kebutuhan masyarakat,

6. Membantu institusi-institusi pengawasan (intern maupun ekstern) dalam melakukan fungsinya secara lebih efektif.

C. Prasyarat Penting Menuju Sukses

Apapun metode yang dipilih untuk digunakan, seberapapun sumberdaya manusia yang akan dikerahkan dan berapapun jumlah anggaran yang dialokasikan. Beberapa hal penting berikut ini merupakan prasyarat penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik.

1. Komitmen pimpinan

Upaya yang secara teknik dapat dilakukan oleh aparatur pelaksana secara faktual selalu memerlukan dukungan dari para pengambil keputusan (para pimpinan) baik di daerah maupun di lingkungan pemerintah pusat. Komitmen dimaksudkan adalah keinginan yang kuat dan konsisten untuk melakukan perbaikan menerus. Komitmen ini diikuti oleh kebijakan, keputusan yang senada dalam kaitan dengan pengalokasian dan pendayagunaan sumberdaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Perubahan pola pikir (*mindset*) terhadap fungsi pelayanan

Perubahan pola pikir adalah awal dari seluruh usaha perbaikan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar untuk keseluruhan proses peningkatan pelayanan publik. Jika tidak ada pemahaman baru tentang pentingnya dan manfaat peningkatan pelayanan publik bagi individu dan organisasi aparatur maka tindakan nyata ke arah itu tidak akan pernah terwujud.

3. Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik sulit diwujudkan bila partisipasi masyarakat pengguna pelayanan masih rendah. Aspek partisipasi masyarakat pengguna pelayanan yang terpenting adalah aspirasi mereka atas ragam, kualitas dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Jika tidak demikian, sangat mungkin penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik akan menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan yang menghasilkan sesuatu yang justru tidak dibutuhkan dan atau tidak diinginkan oleh para pengguna pelayanan.

4. Kepercayaan

Kunci sukses untuk memperbaiki pelayanan publik adalah

adanya saling percaya (*trust*) antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat penggunanya. Saling percaya akan menghasilkan komunikasi dan interaksi yang positif dan lebih bermakna dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

5. Kesadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik

Kesadaran sangat berkaitan dengan tingkat responsifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Banyak kasus menunjukkan kelambanan organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk menemukan pintu masuk perbaikan kualitas pelayanan disebabkan karena lemahnya kesadaran organisasi atas kualitas pelayanan publik yang dikelolanya. Tidak sadar masalah akan mengakibatkan tumpulnya kepekaan terhadap aspirasi pengguna pelayanan serta matinya kemauan untuk membuat perubahan yang bermakna perbaikan.

Para personel di organisasi penyelenggara pelayanan dan pengambil keputusan perlu diyakinkan bahwa perbaikan pelayanan merupakan suatu kebutuhan (ada kesadaran tentang hal itu). Jika kesadaran itu belum ada, sebaiknya perlu dilakukan suatu proses awal untuk meningkatkan kesadaran tersebut meskipun proses itu akan memakan waktu lama.

6. Keterbukaan

Kendala utama yang dihadapi dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sifat keterbukaan yang belum dimiliki baik oleh penyedia layanan maupun oleh penerima layanan. Keterbukaan dalam hal ini adalah kesediaan untuk menerima pengaduan atau keluhan dan sekaligus kesiapan untuk melakukan tindakan nyata perbaikan. Keterbukaan juga dapat diartikan sebagai kemauan untuk berkomunikasi dengan pihak lain secara efektif. Aspek terpenting dari keterbukaan adalah kejujuran atas fakta yang ada.

7. Ketersediaan anggaran

Hal yang dianggap sebagai strategi kunci keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan anggaran. Anggaran perbaikan pelayanan publik haruslah merupakan bagian integral dari keseluruhan anggaran satuan kerja yang bertanggungjawab untuk itu. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan secara menerus adalah bagian inheren keseluruhan tugas penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan

publik.

8. Tumbuhnya rasa memiliki

Di sisi masyarakat pengguna pelayanan, perlu ditumbuhkan keyakinan bahwa kontribusi mereka dibutuhkan, aspirasi mereka akan diperhatikan. Hal ini untuk menumbuhkan motivasi keterlibatan. Harus juga diyakini bersama bahwa satusatunya tujuan (motivasi) untuk menyampaikan pengaduan (keluhan) adalah untuk melakukan perbaikan pelayanan, tidak ada maksud atau motivasi lain.

9. Survei atau apapun yang meminta partisipasi masyarakat pengguna pelayanan harus diikuti dengan tindakan nyata perbaikan

Survei pengaduan mungkingterasa beratsecara psikologis bagi para pelaksana pelayanan publik,tetapi hal ini, jika dilakukan secara berani, justeru menjadi titik awal untuk menunjukkan ada perubahan dan untuk meraih kepercayaan. Oleh sebab itu, penyedia pelayanan sebaiknya berpartisipasi aktif dan memikul tanggung jawab utama dalam keseluruhan proses pelaksanaan.

Survei hanyalah alat bantu untuk mengetahui status awal kinerja dan kualitas pelayanan. Jika status awal tersebuttidak pernah diperbaiki dan melakukan survei lagi; secara pasti cepat atau lambat akan mencapai titik apatisme di kalangan pelaksana terutama di kalangan pengguna pelayanan.

10. Kejujuran

Kejujuran merupakan faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kejujuran atas masalah yang ada akan membimbing ke arah solusi yang tepat. Sebaliknya upaya menutupnutupi masalah yang sesungguhnya ada melalui mekanisme defensif akan menyesatkan semua pihak dari solusi dan tindakan perbaikan yang tepat.

11. Realistis dan cepat

Upaya nyata perbaikan sebaiknya dilakukan agar dapat memberi kesan nyata yang cepat dan mudah dirasakan dan diamati perubahan dan manfaatnya oleh masyarakat pengguna pelayanan. Harus dipercayai bahwa masyarakat selalu memiliki kesadaran dan toleransi yang cukup terhadap batas kemampuan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Tidak mungkin menyelesaikan seluruh persoalan secara serentak. Tindakan nyata, meskipun nampaknya sederhana, jauh lebih dinilai dan lebih bernilai

daripada tindakan besar yang baru dapat dijanjikan dan belum tentu dapat diwujudkan.

12. Umpan-balik dan hubungan masyarakat (Humas)

Adalah suatu keharusan sesegera mungkin memberi balikan (umpan-balik) atas setiap hal yang diterima apalagi diminta dari masyarakat. Jika masyarakat diminta untuk memberi pendapat (memberi suara) dengan menjadikan mereka sebagai responden, maka jangan pernah menunggu terlalu lama untuk memberitahukan hasil survei kepada mereka sebagai balikan. Itulah sebabnya mengapa sering kali survei ilmiah dengan metode ilmiah memberikan hasil yang tidak terlalu mudah untuk diolah hingga menjadi balikan yang tidak dapat dimengerti oleh para responden.

13. Tingkatkan keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan (keluhan)

Umumnya tidak ada seorangpun yang merasa senang dengan pengaduan (keluhan) terhadap dirinya. Setiap orang harus mulai belajar untuk memahami bahwa kritikan, keluhan (pengaduan secara umum) lebih jujur daripada pujian atau sanjungan. Hal ini disebabkan karena pujian diberikan seseorang untuk kepentingan orang lain. Jika tidak, maka pujian itu sudah pasti mengandung ketidak-jujuran. Sebaliknya hampir dapat dipastikan bahwa jika seseorang menyampaikan kritikan, keluhan atau pengaduan, itu dilakukan untuk kepentingannya diri sendiri. Setiap orang umumnya lebih jujur atas kepentingan dirinya sendiri. Itulah sebabnya mengapa pengaduan atau keluhan dan kritikan, sekalipun terasa pedas atau pahit, secara umum lebih jujur dan lebih faktual daripada pujian atau sanjungan yang manis.

14. Pengalaman keberhasilan dalam menggunakan metode

Sekalipun kecil, keberhasilan di awal akan selalu lebih motivatif daripada kegagalan. Itulah sebabnya mengapa melakukan hal kecil, sederhana tetapi menghasilkan perubahan yang nyata, menjadi sangat penting untuk menumbuhkan keberanian untuk melakukan hal-hal yang lebih besar dan lebih rumit. Jangan memulai sesuatu dari hal-hal yang rumit dengan risiko gagal yang tak terprediksi, karena kegagalan cenderung mengakibatkan demotivasi.

D. Ruang Lingkup

Keseluruhan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana diuraikan di dalam dokumen ini terdiri dari empat bagian, yaitu:

1. Bagian pertama

Bagian ini memuat “Pendahuluan” yang mencakup tentang “Latar Belakang”; mengapa metode peningkatan kualitas pelayanan publik dianggap sangat penting baik dilihat dari tuntutan pemerintahan yang baik, pentingnya inovasi dalam pelayanan publik, dasar hukum serta pengertian tentang metode peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagian ini juga memuat Tujuan dan Manfaat, Prasyarat Penting Menuju Sukses dan Ruang Lingkup Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

2. Bagian kedua

Bagian ini berisi tentang “Penataan Awal” dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Memuat beberapa sub-bagian yakni pentingnya komitmen organisasi, administrasi formal, jadwal kerangka waktu pelaksanaan, pihak-pihak yang berkepentingan, cara mendapatkan bantuan teknis, dan gambaran umum proses penggunaan metode.

Sub-bagian tentang komitmen organisasi membahas bagaimana melakukan promosi kepada pengambil keputusan, penentuan pelayanan pengguna peningkatan pelayanan publik dan penunjukan penghubung.

Dalam sub-bagian tentang administrasi formal diatur tentang pembentukan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di mana metode ini akan digunakan serta dukungan anggaran.

Dalam sub-bagian tentang jadwal/kerangka waktu pelaksanaan diatur tentang kerangka waktu pelaksanaan kegiatan berdasarkan berbagai pengalaman penggunaan metode ini.

Dalam sub-bagian tentang pihak yang terlibat diatur tentang para pelaku utama dalam aplikasi peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain pengambil keputusan, penghubung, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan fasilitator.

Sub-bagian tentang cara mendapatkan bantuan teknis menjelaskan cara memperoleh fasilitasi untuk menggunakan metode ini.

Sub-bagian tentang proses penggunaan metode membahas

kegiatan utama dalam penerapan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, yaitu pengorganisasian dan pengelolaan proses, pelaksanaan teknis serta tindakan nyata perbaikan pelayanan dan komunikasi publik.

3. Bagian ketiga

Bagian ketiga adalah “Program Implementasi” metode ini. Bagian ini mengatur secara keseluruhan siklus proses pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan metode ini, yang meliputi: (1) bagaimana mempersiapkan dan melaksanakan lokakarya pengelolaan pengaduan, (2) bagaimana melakukan survei pengaduan masyarakat, (3) bagaimana melakukan lokakarya analisis masalah penyebab pengaduan dan (4) bagaimana memantau dan mengevaluasi keberhasilan penggunaan metode ini.

4. Bagian keempat

Bagian ini adalah penutup. Bagian ini mengulas perlunya replikasi (pengulangan) dan perluasan penggunaan pengalaman positif dari kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sudah dilakukan, terutama dengan menggunakan metode ini.

Bagian ini juga menguraikan tentang perlunya kebijakan Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk secara menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan karena pelayanan prima (*service excellence*) hanya dapat dicapai dengan perbaikan menerus (*continuous improvement*).

Bagian 2 PENATAAN AWAL

A. Komitmen Organisasi

1. Penyampaian informasi kepada pengambil keputusan

Para pelaksana memerlukan dukungan penuh dan instruksi yang jelas dari pengambil keputusan.

Hal pertama yang sangat penting untuk dapat memulai sesuatu yang baru termasuk dalam menggunakan metode peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah meyakinkan pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik (Departemen/Lembaga/Pemda) melalui penyampaian informasi tentang pendekatan atau metode itu sendiri, manfaatnya dan informasi tentang konsekuensi biaya pelaksanaannya.

Pertemuan dengan pengambil keputusan untuk tujuan

tersebut di atas perlu dilakukan. Untuk Departemen atau Lembaga di tingkat pusat, pertemuan awal disarankan dihadiri pejabat setingkat Eselon I. Sedang di daerah sebaiknya dihadiri oleh Bupati/Walikota, Sekda, Kepala Bappeda, Kepala Dinas/Badan/Kantor dan DPRD untuk menyampaikan informasi tentang hal-hal tersebut di atas dan keputusan apa yang perlu diambil oleh para pimpinan tersebut.

Ditegaskan kembali bahwa pertemuan tersebut dilakukan untuk menyampaikan informasi penting sebagai berikut ini:

- Deskripsi singkat tentang Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat,
- Manfaat penggunaan metode tersebut bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dan Pemerintah Daerah,
- Deskripsi ringkas tentang bagaimana prosesnya, dan
- Konsekuensi biaya bagi Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah jika metode tersebut akan diterapkan di wilayah kerjanya.

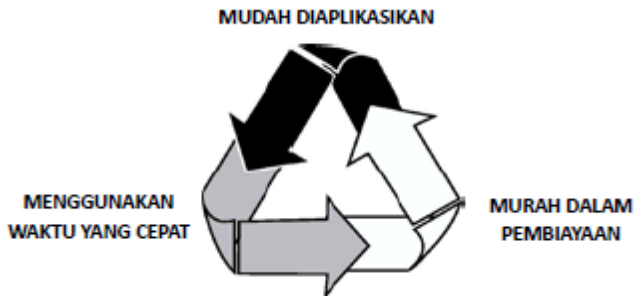
Hasil yang diharapkan dari pertemuan ini adalah:

- Diperolehnya persetujuan dan dukungan pimpinan untuk melaksanakan “Proses Perbaikan Pelayanan” menggunakan metode sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini,
- Keputusan pimpinan tentang pelayanan publik di unit pelayanan mana yang akan diperbaiki dengan menggunakan metode sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini,
- Keputusan pimpinan tentang tim pelaksana di tingkat Departemen/Lembaga/Pemda dan tim pelaksana di unit pelayanan yang akan bertanggungjawab melaksanakan dan mengelola seluruh proses,
- Keputusan pimpinan tentang penyediaan anggaran untuk membiayai proses pelaksanaan,
- Keputusan pimpinan tentang garis besar jadwal/waktu pelaksanaan (tindak lanjut) berikutnya,
- Keputusan pimpinan tentang siapa di pihaknya yang akan bertindak sebagai “Penghubung” yang selanjutnya bertugas menindaklanjuti keputusan-keputusan pimpinan tersebut sampai menjadi keputusan formal tertulis agar proses pelaksanaan dapat dimulai.

2. Prinsip dasar dalam metode ini

Prinsip dasar yang harus dipegang teguh dalam penggunaan pendekatan dalam metode ini yang merupakan sifat dasar metode ini sendiri adalah: 1) mudah, 2) cepat dan 3) murah. Oleh karena itu, penggunaan metode ini harus sejauh mungkin menghindari timbulnya berbagai beban tambahan bagi para penggunanya, yakni beban tambahan dalam bentuk pekerjaan tambahan yang besar (banyak), waktu yang menyita para pelaksana pelayanan dari tugas pokoknya dan pengerahan tenaga kerja/petugas tambahan dan anggaran tambahan yang besar. Secara singkat dapat dikatakan bahwa prinsip dalam pendekatan metode ini sebagaimana dalam gambar berikut:

Gambar 2. Prinsip dalam strategi implementasi program



- 2.1. **Mudah** diaplikasikan berarti metode ini dapat dengan mudah diaplikasikan oleh para pelaksana pelayanan publik. Kebutuhan asistensi dari luar organisasi dapat dipandang sebagai stimuli dalam memantapkan proses persiapan dan pelaksanaan metode atau harus dipandang sebagai strategi untuk memantapkan penguasaan metode sehingga sesegera mungkin mampu menggunakannya secara mandiri.
- 2.2. **Cepat** berarti dalam proses pelaksanaan menggunakan waktu yang cepat dan efektif tidak mengandung jeda yang terlalu lama antara penggunaan metode dengan perbaikan nyata yang dapat dirasakan oleh para pengguna pelayanan. Kebanggaan atas suatu hasil nyata dan praktis yang diperoleh dalam waktu relatif cepat akan memotivasi para pelaksana pelayanan publik untuk terus melakukan perbaikan.
- 2.3. **Murah** berarti pelaksanaan dilakukan dengan biaya yang efisien, yang berarti keuntungan dan manfaat yang dihasilkan harus lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk proses itu. Murah juga berarti dapat memberi bukti kepada

masyarakat bahwa pendekatan ini bukanlah alat untuk menghambur-hamburkan anggaran.

3. Penentuan unit pelayanan yang akan menerapkan metode

Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana diuraikan di dalam dokumen ini disusun untuk digunakan di suatu unit pelayanan tertentu di mana dapat diidentifikasi secara jelas adanya hubungan transaksi langsung penyediaan pelayanan dengan penerimaan pelayanan yang masing-masing dilakukan oleh para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dan penerima (pengguna) pelayanan publik. Karena itu pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah harus menentukan unit pelayanan tertentu yang akan diperbaiki pelayanannya dengan menggunakan metode ini sesuai dengan prioritas pembangunan.

4. Penunjukan dan penugasan para pelaksana

Para pelaksana pelayanan publik di unit-unit pelayanan secara logis adalah pihak yang seharusnya paling bertanggungjawab untuk terus-menerus memperbaiki kualitas pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya. Setelah itu, satuan-satuan kerja sektoral di Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah penyelenggara pelayanan publik adalah para pemikul tanggungjawab berikutnya di atasnya. Karena itu, pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah yang akan menggunakan metode ini harus menunjukdan menugaskan para pelaksana. Dalam hal ini diperlukan:

1. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan (di tingkat unit pelayanan), dan
2. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (di tingkat Departemen/ Lembaga/ Pemerintah Daerah). Jika pelaksanaan penggunaan metode ini dilakukan dalam kerjasama dengan pihak lain, maka kedua tim disebut di atas selain sebagai penanggungjawab dan pelaksana kegiatan juga dimaksudkan untuk menyerap pengetahuan dan keterampilan dari fasilitator dan atau narasumber dari luar dan pada akhirnya diharapkan mampu melakukannya secara mandiri.

5. Penyediaan anggaran untuk membiayai pelaksanaan

Karena yang bertanggungjawab atas kualitas pelayanan publik itu adalah para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik itu sendiri, maka pada prinsipnya konsekuensi biaya yang

diperlukan proses peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi beban Departemen/Lembaga/ Pemerintah Daerah. Karena itu pula, maka Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah yang berkeinginan memperbaiki pelayanan publik dengan menggunakan metode ini harus menyediakan sejumlah anggaran tertentu untuk pelaksanaan. Prakiraan besarnya anggaran yang diperlukan dapat diperiksa pada bagian tentang itu dalam dokumen ini.

Secara garis besar komponen biaya pelaksanaan kegiatan keseluruhan proses penggunaan metode ini adalah sebagai berikut:

- a. Lokakarya Pengelolaan Pengaduan (2 hari kerja efektif),
- b. Survei Pengaduan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik (durasi tergantung jenis pelayanan di unit pelayanan yang diperbaiki),
- c. Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan Masyarakat (2 hari kerja efektif),
- d. Operasional para pelaksana, yaitu: Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (tingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah) dan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan (di unit pelayanan),
- e. Peralatan dan bahan,
- f. Jasa pihak lain seperti honorarium fasilitator/narasumber dari luar, terutama jika pelaksanaan dilakukan bekerjasama dengan pihak lain. Panduan lebih rinci tentang komponen biaya yang diperlukan dapat dicermati lebih lanjut di bagian “Contoh Bantu” dokumen ini (lihat CB 1).

B. Administrasi Formal

Keputusan pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang hal-hal penting sebagaimana disebut di muka, yaitu tentang:

1. Penentuan unit pelayanan yang pelayanannya akan diperbaiki dengan menggunakan metode ini,
2. Penunjukan dan penugasan para pelaksana (Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan),
3. Penyediaan anggaran; harus dituangkan secara formal dan tertulis dalam bentuk Keputusan Menteri/Kepala Departemen/Lembaga atau Surat Keputusan (SK) Kepala Daerah (lihat CB2-4).

Selain itu, jika pelaksanaan dikerjasamakan dengan pihak lain, maka keputusan kerjasama tersebut harus juga dinyatakan secara formal tertulis, misalnya dalam dokumen Perjanjian Kerjasama atau Nota Kesepahaman.

C. Jadwal/Kerangka Waktu Pelaksanaan

Setelah administrasi anggaran sudah jelas, kelengkapan administratif berikutnya adalah perlunya organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik menyusun jadwal/kerangka waktu pelaksanaan kegiatan.

Contoh jadwal/kerangka waktu pelaksanaan kegiatan berdasarkan berbagai pengalaman penggunaan metode ini (belum termasuk waktu untuk pelaksanaan pemantauan dan evaluasi) adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Prototipe: Jadwal Pelaksanaan

Langkah Pokok (minggu ke-)	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
Penataan Awal	█												
Lokakarya Pengelolaan Pengaduan													
Persiapan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan		█											
Pelaksanaan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan													
Survei Pengaduan Masyarakat													
Persiapan Survei Pengaduan Masyarakat				█									
Pelaksanaan Survei					█	█							
Indeks Pengaduan Masyarakat													
Rekapitulasi & Publikasi Hasil Survei							█						
Lokakarya Analisis Masalah Penyebab & Rencana Tindak Nyata													
Persiapan Lokakarya Analisis													
Masalah Penyebab													
Pelaksanaan Lokakarya Analisis													
Masalah Penyebab													
Janji & Rekomendasi Perbaikan Pelayanan													
Fasilitasi Proses_	█												
Komunikasi & Hubungan Masyarakat_	█												
Pemantauan dan Evaluasi													
Pemantauan (dilakukan secara berkala, misalnya setiap enam bulan sekali)													
Evaluasi (dilakukan secara berkala, misalnya setiap 1-2 tahun sekali)													

D. Pihak-Pihak yang Berperan dalam Penerapan Metode

Untuk melaksanakan penggunaan metode ini dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik, sebagaimana sudah disinggung di muka, pihak-pihak yang paling menentukan keberhasilan adalah:

1. Pimpinan (pengambil keputusan) di Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah,
2. Penghubung (antara pimpinan dengan pihak lain) jika penggunaan metode ini dilakukan dalam kerjasama dengan pihak lain untuk memfasilitasi proses,
3. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan (di unit pelayanan),
4. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (di tingkat Departemen/ Lembaga/ Pemerintah Daerah). Penjelasan tentang peran masing-masing pihak yang disebut di atas dalam pelaksanaan kegiatan penggunaan metode ini adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah

Sebagaimana sudah diuraikan di muka, para pelaksana memerlukan dukungan dalam bentuk keputusan dan penugasan yang jelas dari pimpinan. Karena itu peran pimpinan dalam hal ini adalah memberikan dukungan kepada para pelaksana berupa keputusan, penugasan dan anggaran yang diperlukan dalam proses pelaksanaan.

2. Penghubung

Berperan sebagai jembatan komunikasi antara pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah dengan pihak lain (terutama jika pelaksanaan kegiatan penggunaan metode ini dilakukan bekerjasama dengan pihak lain). Peran **penghubung** adalah untuk mempersiapkan keputusan pimpinan sampai menjadi keputusan formal tertulis sehingga cukup dijadikan sebagai landasan kerja bagi para pelaksana untuk melaksanakan kegiatan.

Segera setelah keputusan formal tertulis tentang unit pelayanan, para pelaksana kegiatan dan tentang anggaran diterbitkan; maka peran dan fungsi penghubung tidak diperlukan lagi.

3. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sudah disebutkan pula di muka bahwa yang paling bertanggungjawab memperbaiki kualitas pelayanan adalah para

pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan tersebut. Dengan demikian maka jelaslah bahwa peran dan fungsi **Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan** ditunjuk dan ditugaskan secara formal tertulis tersebut adalah untuk melaksanakan semua proses peningkatan kualitas pelayanan publik (tahap demi tahap) sebagaimana diuraikan di dalam dokumen ini.

Namun demikian, jika ada kekurangan keterampilan dan pengetahuan maka tim ini selayaknya memperoleh bantuan teknis dari tim pelaksana di tingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah daerah yang juga ditunjuk dan ditugaskan secara formal tertulis untuk itu.

4. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Sudah disebutkan pula di muka bahwa sesudah para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan, maka pihak berikutnya yang bertanggungjawab atas peningkatan kualitas pelayanan adalah Departemen/Lembaga/ Pemerintah Daerah. Karena itu dalam hal para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan memerlukan bantuan teknis atau fasilitasi, maka kebutuhan tersebut seharusnya diberikan melalui **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** yang ditunjuk dan ditugaskan secara formal tertulis untuk itu oleh pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah. Karena itu sesungguhnya peran dan fungsi **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** adalah membantu atau memfasilitasi proses penggunaan metode ini dalam rangka memperbaiki pelayanan publik di unit pelayanan.

Di dalam tim ini unsur-unsur dari organisasi masyarakat madani atau representasi dari masyarakat pengguna sangat penting untuk diikutsertakan. Peran media dan komunikasi antara penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan diharapkan akan berlangsung lebih efektif dengan keberadaan unsur atau representasi masyarakat madani dalam tim ini.

Namun demikian, jika ada kekurangan keterampilan dan pengetahuan maka Departemen/ Lembaga/Pemerintah Daerah dapat meminta bantuan teknis/ fasilitasi proses dari pihak lain yang kompeten untuk itu. Pihak lain tersebut dapat dilihat pada bab ini di Butir E bagian dokumen ini (**E. Cara Memperoleh Bantuan Teknis/Fasilitasi**).

Jika pelaksanaan kegiatan penggunaan metode ini dikerjasamakan dengan pihak lain sebagai pemberi bantuan teknis/fasilitasi, maka tugas tambahan bagi **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** adalah menyerap pengetahuan dan keterampilan agar pada akhirnya Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah mampu menggunakan metode ini secara mandiri.

5. Tim Fasilitator

Pada dasarnya **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** yang ditunjuk dan ditugaskan oleh pimpinan Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah sebagaimana disebut di muka bertugas untuk memberi bantuan teknis atau memfasilitasi proses di unit pelayanan. Dengan demikian, **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** ini adalah “Tim Fasilitator Lokal” proses penggunaan metode sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini. Namun, jika proses pelaksanaan kegiatan dilakukan bekerjasama dengan pihak yang memberikan bantuan teknis (fasilitasi), maka **Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** dapat disebut sebagai “**Tim Fasilitator Lokal**” yang dalam proses pelaksanaan kegiatan dibantu oleh “**Tim Fasilitator dari luar**” - dari pihak mana kerjasama pelaksanaan proses dilakukan.

E. Cara Memperoleh Bantuan Teknis/Fasilitasi

Pada tahap awal implementasi metode ini acap kali memerlukan dukungan asistensi teknis (fasilitasi proses) dari pihak luar yang kompeten. Kompetensi untuk memfasilitasi proses penggunaan metode ini telah dikembangkan/ berkembang khususnya di Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan di beberapa organisasi nonpemerintah ORNOP/LSM). Para staf LAN dan ORNOP/LSM selain telah mengikuti pelatihan fasilitator penggunaan metode ini bahkan kini sudah melaksanakan pelatihan fasilitator penggunaan metode ini.

Dengan demikian, jika Departemen/Lembaga/Pemda yang akan menggunakan metode ini membutuhkan bantuan teknis dan atau fasilitasi proses, dapat menghubungi:

1. Pusdiklat SPIMNAS Bidang TMKP, LAN, Pejompongan, Jakarta;
2. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) I LAN, Jatinangor, Jawa Barat;
3. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) II

LAN, Makassar, Sulawesi Selatan;

4. Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN, Samarinda, Kalimantan Timur.
5. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Deputi Menteri Bidang Pelayanan Publik), Jakarta.

Daftar para lulusan pelatihan fasilitator penggunaan metode ini yang diasumsikan mampu memfasilitasi proses penggunaan metode ini (termasuk yang berasal dari unsur organisasi nonpemerintah) dapat diperoleh dari salah satu dari kelima instansi tersebut di atas.

F. Gambaran Umum Proses Penggunaan Metode

Kegiatan implementasi meliputi tiga kegiatan utama yang harus dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik di unit-unit pelayanan dan fasilitator.

Ketiga kegiatan utama tersebut dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Pengorganisasian dan pengelolaan proses,
2. Pelaksanaan Teknis langkah demi langkah, yaitu empat langkah pokok:
 - a. Lokakarya Pengelolaan Pengaduan,
 - b. Survei Pengaduan Masyarakat,
 - c. Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan Masyarakat & Rencana Tidak Nyata,
 - d. Pemantauan dan Evaluasi.
3. Tindakan nyata perbaikan pelayanan dan interaksi/komunikasi antara penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan.

Pengertian masing-masing langkah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengorganisasian dan pengelolaan proses

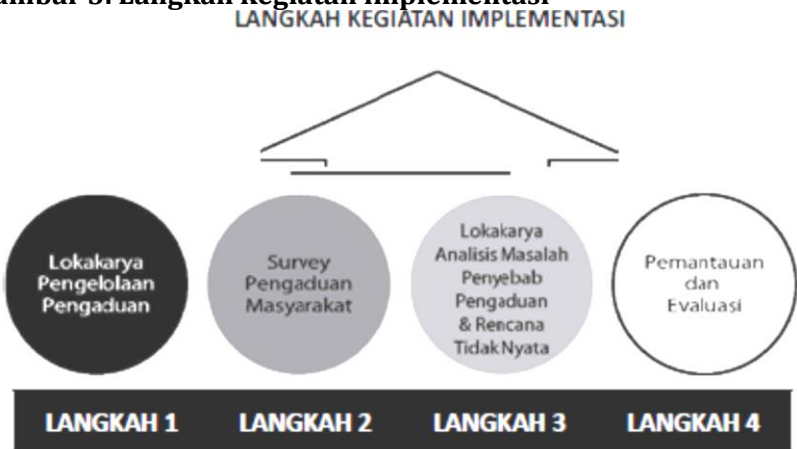
Sebagaimana dijelaskan di muka, kualitas pelayanan publik adalah sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Dalam hal ini adalah tanggungjawab Departemen/ Lembaga/Pemerintah Daerah dan jajarannya. Karena itu pengorganisasian dan pengelolaan kegiatan penggunaan metode ini dalam rangka memperbaiki pelayanannya masing-masing tidak dapat dipindahkan kepada pihak lain. Meskipun penggunaan metode ini dikerjasamakan dengan pihak lain sebagai pemberi asistensi teknis atau fasilitasi, pengorganisasian dan

pengelolaan kegiatan secara paripurna tetap menjadi tanggungjawab penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik tersebut.

2. Pelaksanaan teknis

Implementasi metode ini dilaksanakan dalam empat tahapan utama kegiatan sebagaimana digambarkan pada skema di bawah ini. Sekuensi (urutan pelaksanaan) masing-masing tahapan utama tidak dapat dipertukarkan satu sama lain. Hasil dari pelaksanaan tahapan kegiatan awal menjadi bahan dasar untuk melaksanakan kegiatan berikutnya dan demikian seterusnya.

Gambar 3. Langkah kegiatan implementasi



Dengan demikian, hendaknya beberapa hal berikut ini disadari dan dipertimbangkan sungguh-sungguh dalam proses persiapan dan pelaksanaan penggunaan metode ini:

- a. ***Kegiatan Langkah 1 (Lokakarya Pengelolaan Pengaduan) tidak dapat dilaksanakan tanpa persiapan yang matang.*** Pengertian persiapan yang matang dalam hal ini adalah jika keseluruhan tujuan dan maksud **Penataan Awal** sudah dicapai. Lokakarya Pengelolaan Pengaduan tidak mungkin dilakukan tanpa mengetahui pengaduan masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan mana yang akan dilokakaryakan dan seterusnya.
- b. ***Kualitas proses pelaksanaan dan hasil pelaksanaan tahap awal akan menentukan kualitas pelaksanaan dan hasil yang dapat diharapkan dari pelaksanaan kegiatan langkah berikutnya dan demikian seterusnya.*** Kualitas proses dan

hasil dari kegiatan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan (Langkah 1), khususnya **Kuesioner Survei Pengaduan** akan sangat menentukan hasil kegiatan **Survei Pengaduan Masyarakat** (Langkah 2), yaitu **Indeks Pengaduan Masyarakat**. Kualitas Indeks Pengaduan Masyarakat akan sangat menentukan kualitas hasil kegiatan berikutnya, yaitu kualitas analisis masalah penyebab pengaduan dan rencana tindak nyata perbaikan pelayanan yang dirumuskan ke dalam **Janji Perbaikan Pelayanan** dan **Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**.

- c. *Sekuensi (urutan pelaksanaan) kegiatan langkah satu dengan langkah berikutnya tidak dapat dipertukarkan satu sama lain.*

Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan (Langkah 3) tidak dapat dilakukan mendahului pelaksanaan Survei Pengaduan Masyarakat (Langkah 2).

3. Tindakan nyata perbaikan pelayanan dan komunikasi publik

Apapun metode peningkatan kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, hal yang menjadi teramat penting adalah kemauan para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk sungguh-sungguh melakukan tindakan nyata perbaikan.

Metode yang diuraikan di dalam dokumen ini memang dimaksudkan sebagai alat bantu bagi para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk secara praktis, cepat dan dengan biaya yang relatif murah segera menemukan solusi dan langkah praktis perbaikan berbasis pada pengaduan masyarakat pengguna pelayanan. Namun demikian, sangat perlu ditekankan lagi bahwa yang paling penting adalah bahwa para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik sungguh-sungguh melaksanakan tindakan nyata perbaikan pelayanan.

Setiap tindakan nyata perbaikan pelayanan, meskipun itu nampak sangat sederhana, sangat penting dikomunikasikan secara efektif kepada publik (khususnya kepada masyarakat pengguna pelayanan). Mengkomunikasikan tindakan-tindakan nyata yang sudah dilakukan ini akan besar pengaruhnya dalam aspek pendidikan pengguna pelayanan (*customer education*), membentuk

persepsi para pengguna pelayanan secara tepat dan obyektif terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan dan yang lebih penting lagi adalah membangun saling percaya (*trust*) di antara kedua pihak.

Bagian 3
PROSES (LANGKAH DEMI LANGKAH)
PENGGUNAAN METODE PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PARTISIPASI
MASYARAKAT

Ada empat langkah proses peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, yaitu:

- A. Langkah 1: Lokakarya Pengelolaan Pengaduan**
- B. Langkah 2: Survei Pengaduan Masyarakat**
- C. Langkah 3: Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan Masyarakat dan Rencana Tindak Nyata**
- D. Langkah 4: Pemantauan dan Evaluasi**

A. Langkah 1: Lokakarya Pengelolaan Pengaduan

Tugas

1. Mengkonfirmasi tugas dan tanggung jawab Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,
2. Pengorganisasian dan penyiapan logistik sesuai dengan penugasan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,
3. Memberi laporan perkembangan secara teratur dari Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada fasilitator,
4. Persiapan teknis oleh fasilitator (Agenda, alat-alat bantu).

Hasil

1. Tempat lokakarya tersedia, fasilitas dan bahan-bahan teknis yang dibutuhkan siap digunakan,
2. Kehadiran peserta dan pembicara sudah dikonfirmasi.

Kegiatan Komunikasi

1. Memberikan informasi internal dalam organisasi penyelenggara pelayanan,
2. Memberikan informasi kepada publik akan adanya Lokakarya Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat dari suatu

organisasi penyelenggara pelayanan,

3. Memastikan pengambil kebijakan memberi amanat tentang peningkatan kualitas

pelayanan dalam pembukaan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan,

4. Menyebarkan undangan kepada seluruh calon peserta dan para undangan.

1. Persiapan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan

Lokakarya akan berjalan lancar apabila: fasilitas pendukung lengkap dan memadai serta dihadiri oleh pengguna pelayanan yang tepat sebagai peserta dan berpartisipasi aktif.

Ungkapan mengatakan “*If you fail to plan, you plan to fail*”, sehingga diperlukan perencanaan dalam arti mempersiapkan segala sesuatu dengan matang sebelum melaksanakan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan.

Tim yang terlibat dalam persiapan adalah Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Tim Fasilitator.

Secara umum tugas Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah pengorganisasian dan penyiapan logistik untuk acara lokakarya, sedangkan tugas tim fasilitator lebih kepada persiapan yang bersifat teknis.

Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik:

- Kerangka Acuan Pelaksanaan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan
- Memilih dan menentukan calon peserta lokakarya secara adil dan bijak dengan komposisi sebagai berikut:
 - a. 20%-30% dari jumlah peserta adalah pelaksana pelayanan publik dari organisasi penyelenggara pelayanan publik dan pembina organisasi penyelenggara serta penyelenggara pelayanan publik yang terkait lainnya,
 - b. 70%-80% dari jumlah peserta lokakarya terdiri dari masyarakat pengguna pelayanan, tokoh masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, akademisi, asosiasi yang terkait dengan pelayanan tersebut, Lembaga Ombudsman, wartawan dan organisasi nonpemerintah.
- Pengorganisasian lokakarya:
 - a. Penyebaran undangan dilakukan beberapa hari sebelum pelaksanaan lokakarya dan dilampiri dengan kerangka acuan pelaksanaan lokakarya (lihat CB 5),

- b. Penyusunan kerangka acuan, agenda acara dan orang yang bertugas dalam acara lokakarya (lihat CB 6),
- c. Penyiapan tempat dengan kapasitas yang mencukupi untuk sejumlah peserta dan untuk kerja kelompok,
- d. Penyiapan narasumber dan fasilitator.
- Mempersiapkan peralatan untuk pelaksanaan lokakarya sesuai standar material pelaksanaan lokakarya dengan metode partisipatif, yang terdiri dari: metaplan, papan tancap (*pin board*), *pushpin*, *flipchart*, *white board*, spidol, *samson craft* (kertas coklat), lakban berwarna hitam (lihat CB 7).
- Melakukan publikasi melalui media cetak misalnya surat kabar, brosur, spanduk dan/atau media elektronik misalnya radio, televisi dan *website*, agar masyarakat mengetahui adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diawali dengan langkah lokakarya pengelolaan pengaduan masyarakat.
- Melakukan koordinasi dengan tim fasilitator termasuk memberi informasi secara rutin kepada fasilitator tentang status persiapan dan latar belakang para calon peserta lokakarya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh fasilitator:

- ✓ Melakukan komunikasi yang intensif guna memastikan persiapan pelaksanaan berjalan dengan baik.
- ✓ Mempertegas dan mengkonfirmasi kembali uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing anggota Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- ✓ Menyiapkan Paket Alat Bantu Lokakarya lengkap yang siap digunakan serta sesuai dengan sektor dan kondisi setempat.

Daftar Periksa Paket Alat Bantu Lokakarya:

- Bahan-bahan (*metaplan*, *pin board* (papan tancap), *pushpin*, spidol, *flipchart*, dan lain-lain).
- Bahan tulisan: agenda lokakarya, peraturan yang berkaitan (UU Pelayanan Publik Nomor 25/2009, PP Nomor 65/2005, Permenpan Nomor 12 Tahun 2009 dan lainlain).
- Tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan informasi lain terkait sebagai informasi dasar bagi fasilitator.
- Matriks prioritas yang masih kosong, dan contoh (jika diperlukan) matriks prioritas (lihat CB9).
- Daftar pengajuan kriteria untuk menentukan prioritas.
- Judul-judul (*heading*) yang diperlukan dalam lokakarya,

misalnya judul yang diambil dari 14 unsur penentu kepuasan masyarakat (Kepmenpan Nomor 25/2004), tugas dan fungsi.

- Daftar periksa pengaduan (Iihat CB 18).
- Daftar standar pelayanan yang harus disediakan (Iayanan utama, layanan pendukung dan bukan layanan) oleh organisasi penyelenggara pelayanan tersebut.
- Acuan Definisi Kepemerintahan yang Baik (Iihat CB 8).
- Daftar kriteria yang membedakan pengaduan pengguna dan penyedia pelayanan
- Contoh kuesioner (Iihat CB 10).
- Contoh Indeks Pengaduan Masyarakat (Iihat Gambar 6).
- Informasi kondisi sosial, budaya, adat dan kepercayaan yang dianut oleh masyarakat setempat yang mungkin berpengaruh pada aspek transparansi dan perilaku dalam mengungkapkan kritik, saran dan pendapat.

2. Pelaksanaan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan

Rumuskan dan sepakati tujuan bersama! Ciptakan keyakinan dan saling percaya!

Tugas

1. Atur pengorganisasian lokakarya,
2. Fasilitasi lokakarya dan perhatikan suasana kerja,
3. Catat setiap hasil lokakarya.

Hasil

1. Persetujuan atas isi kuesioner,
2. Rencana tindak lanjut Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan,
3. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan trampil melaksanakan survei dan mengolah hasil survei ke dalam bentuk Indeks Pengaduan Masyarakat,
4. Peserta memahami pelaksanaan survei,
5. Laporan hasil lokakarya untuk pengambil keputusan dan peserta.

Kegiatan Komunikasi

1. Spanduk pelaksanaan lokakarya pengelolaan pengaduan,
2. Informasi ke seluruh masyarakat akan adanya lokakarya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi

- masyarakat melalui media cetak, media elektronik (radio, televisi, website), spanduk, brosur, mobil keliling dll,
3. Informasi kepada pengambil keputusan tentang hasil lokakarya.

Lokakarya ini adalah kegiatan pertama dari Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, dimana untuk pertama kalinya penyelenggara pelayanan publik bertemu dengan masyarakat pengguna pelayanan. Karena itu lokakarya ini merupakan kegiatan kunci menuju proses selanjutnya. Kesan awal yang buruk akan berdampak pada tahapan selanjutnya dari metode ini. Ciptakan situasi kondusif agar antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat pengguna pelayanan dapat berkomunikasi secara efektif sehingga tujuan dari lokakarya ini akan tercapai.

Jika persiapan lokakarya telah dilakukan dengan baik, seperti peserta sebelumnya sudah menerima informasi pokok tentang lokakarya, orang yang tepat untuk menjadi peserta telah menerima undangan, tempat pelaksanaan dan kelengkapannya sudah siap digunakan, fasilitator sudah siap dengan paket alat bantu lokakarya dan pengambil keputusan siap hadir dan memberi dukungan, maka pada prinsipnya lokakarya dapat dilakukan.

2.1. Tujuan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan

- Mengidentifikasi pengaduan masyarakat pengguna pelayanan,
- Menciptakan kesadaran penyelenggara pelayanan/organisasi penyelenggara pelayanan tentang aspek positif pengaduan (keluhan),
- Menciptakan kesadaran masyarakat pengguna pelayanan tentang aspek positif menyampaikan pengaduan (keluhan) sebagai wujud partisipasi masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan,
- Membangun kepercayaan masyarakat pengguna pelayanan terhadap komitmen penyelenggara pelayanan dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan,
- Memastikan seluruh peserta setuju dengan hasil lokakarya dan kegiatan tindak lanjut.

2.2. Hasil yang diharapkan dari lokakarya

- Adanya rancangan kuesioner pernyataan pengaduan masyarakat pengguna pelayanan yang telah disepakati oleh

seluruh peserta lokakarya,

- Rencana tindak lanjut setelah lokakarya,
- Merekrut tenaga tambahan sukarela yang akan membantu Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam melaksanakan survei pengaduan masyarakat,
- Seluruh tim termasuk para tenaga tambahan sukarela terampil melaksanakan survei pengaduan masyarakat dan mampu mengolah serta menyajikan hasil survei kedalam bentuk Indeks Pengaduan Masyarakat.

2.3. Menciptakan situasi kondusif

Dalam pelaksanaan lokakarya perlu dibuat sebuah situasi yang kondusif bagi masyarakat pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan.

Definisi pengaduan/ keluhan

Pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (bahasa tubuh, lisan maupun tulisan) tentang pelayanan, tindakan dan/ atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara pelayanan atau para pelaksana pelayanan publik yang mempengaruhi atau dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Situasi kondusif bagi masyarakat pengguna pelayanan:

- Masyarakat pengguna pelayanan dapat menyampaikan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan tanpa ada rasa ketakutan,
- Masyarakat pengguna pelayanan memiliki keyakinan bahwa keluhan (pengaduan) yang disampaikan berkontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan,
- Masyarakat pengguna pelayanan memahami haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik serta berkualitas dan kepentingannya untuk menyampaikan keluhan (pengaduan) sebagai wujud nyata partisipasinya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Situasi kondusif bagi penyelenggara pelayanan:

- Keterbukaan untuk menerima kritik sebagai masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan,
- Pola pikir yang berorientasi kepada masyarakat pengguna pelayanan,

- Komitmen untuk memberikan pelayanan prima sebagai kewajiban aparatur,
- Pemahaman bahwa Lokakarya Pengelolaan Pengaduan merupakan amanat Undang- undang Pelayanan Publik Nomor: 25 Tahun 2009 yang mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk mengelola pengaduan masyarakat. Selain itu hal ini juga merupakan salah satu indikator penilaian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Permenpan No.: 12 Tahun 2009.

Bagaimana menghadapi orang yang sulit menerima metode ini?

Mereka yang sulit menerima metode ini sebagian besar karena mereka mempunyai latar belakang dan pengalaman yang berbeda dengan yang dihadapi saat ini.

Untuk mengatasi hal ini ada beberapa tips yang dapat diterapkan:

- ✓ Hargai pendapat yang diberikan,
- ✓ Berikan pujian atas perhatian dan masukan yang disampaikan,
- ✓ Memberikan penjelasan hasil akhir dan manfaat dari penerapan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat,
- ✓ Siapkan kepercayaan diri dan ketenangan dalam menghadapi pertanyaan,
- ✓ Hindari konflik berkepanjangan, dan kembali materi pokok, Hadapkan orang yang sulit itu ke publik. Misalnya, sindir dia dengan humor yang halus sampai yang agak kasar,
- ✓ Rebut kepercayaan dan beri keyakinan atas apa yang mereka tanyakan dengan bukti dan dasar dari pertanyaan mereka. Contoh: Dalam pembuatan instrumen survei yang terkait dengan validitas maka rebut keyakinan dengan memberikan contoh uji validitas dan reliabilitas instrumen yang tetap mengakomodasi adanya kesalahan. Oleh karena itu koefisien korelasi boleh dibawah nilai "1 " :

2.4. Tahapan pelaksanaan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan

a) Pembukaan lokakarya

- Sesuaikan dengan protokoler pelaksanaan acara lokakarya,
- Pastikan pengambil keputusan setidaknya memberi amanat tentang perbaikan pelayanan publik kepada peserta lokakarya, jika tidak dapat hadir secara fisiko

b) Perkenalan dan pengantar lokakarya

- Perkenalkan diri dan fasilitator lain,
- Jelaskan tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat,
- Jelaskan dasar peraturan dan manfaat sistem pengelolaan pengaduan yang baik.

c) Penjelasan langkah demi langkah metode

- Menjelaskan tentang langkah-langkah dalam proses penerapan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Menjelaskan tentang agenda dan hasil yang akan dicapai dalam lokakarya, yaitu:
 - ✓ Rancangan kuesioner pengaduan masyarakat pengguna pelayanan.
 - ✓ Tindak lanjut segera yang perlu dilakukan setelah lokakarya selesai, misalnya: formulasi kuesioner pengaduan, sosialisasi intern yaitu memberitahukan kepada semua petugas di organisasi penyelenggara pelayanan tentang rencana pelaksanaan survei pengaduan masyarakat, penyelesaian aspek-aspek administratif yang diperlukan dan sebagainya.
- Menjelaskan tentang layanan utama, layanan pendukung dan bukan layanan dari organisasi penyelenggara pelayanan tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi.
 - ✓ Tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan dituliskan di atas metaplan.
 - ✓ Membuat alur kegiatan pelayanan yang diberikan organisasi penyelenggara pelayanan sebagai acuan dalam menyampaikan pengaduan. Melalui cara ini fasilitator dapat memfokuskan pengaduan pada pemberian pelayanan yang harus diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan.
 - ✓ Fasilitator meminta kembali agar peserta memeriksa dan menambahkan lagi pengaduan yang terlewat setelah memperhatikan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan. Sering kali cukup mengejutkan bahwa para staf dari organisasi penyelenggara pelayanan tidak cukup mengetahui tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan itu sendiri, karenanya langkah ini menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya tugas

pokok pelayanan yang belum dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Informasi kedua untuk memberi stimulasi berpikir kepada peserta lokakarya adalah prinsip-prinsip “kepemerintahan yang baik” dan “unsur-unsur penentu kepuasan masyarakat” yang dituliskan di atas metaplan. Informasi ini digunakan dengan cara yang sama untuk melengkapi daftar pengaduan melalui proses curah pendapat tersebut.

d) Curah pendapat tak terstruktur tentang pengaduan

Dalam curah pendapat setiap peserta diminta untuk menuliskan pengaduan yang pernah didengar, diketahui dan/atau diajukan sendiri satu per satu di atas metaplan/satu metaplan untuk satu pernyataan pengaduan dan selanjutnya ditempelkan di papan tancap (*pin board*). Fasilitator membaca satu per satu pernyataan pengaduan pada metaplan-metaplan tersebut. Pernyataan pengaduan yang sama substansinya dikelompokkan dan metaplan yang berisi bukan pernyataan pengaduan masyarakat dicoret atau dipisahkan setelah terlebih dahulu dikonfirmasi kepada para peserta.

Pada tahap ini mungkin saja pengaduan yang berkaitan dengan aspek penting pelayanan belum muncul. Untuk melengkapi daftar pengaduan dan mempermudah pengelompokkan, fasilitator memberi stimulasi berpikir kepada peserta dengan menyampaikan informasi tentang tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan dan Definisi Prinsip-prinsip Kepemerintahan yang Baik (Iihat CB 8) serta kategori Faktor-faktor Penentu Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan

13. Kenyamanan Lingkungan

14. Keamanan Pelayanan

Setelah pernyataan pengaduan dikelompokkan berdasarkan aspek profesionalisme, aspek pemerintahan yang baik dan faktor-faktor penentu kepuasan, kemudian lakukan curah pendapat lanjutan sampai pernyataan pengaduan yang disampaikan oleh peserta lokakarya mencapai titik optimum artinya tidak ada lagi pernyataan pengaduan yang hendak disampaikan oleh peserta.

Bagaimana cara membedakan antara pengaduan pengguna dengan pengaduan penyelenggara pelayanan?

Ada beberapa pertanyaan yang membantu menghilangkan kategori pengaduan penyelenggara pelayanan:

- Apakah pernyataan pengaduan berkaitan dengan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan?
- Apakah pengaduan lebih mengacu pada konflik yang terjadi antara penyelenggara pelayanan dan atasannya?
- Apakah pengaduan mengacu pada masalah perlengkapan, fasilitas atau dana tanpa menjelaskan bagaimana hal-hal tersebut dapat memuaskan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan?

e) Pemingkatan pernyataan pengaduan

Pengalaman selama ini menunjukkan bahwa ada 100 atau lebih pengaduan dari hasil curah pendapat, tetapi tidak semuanya memiliki tingkat kepentingan yang sama, dan tidak pula praktis jika bekerja dengan kuesioner yang terdiri dari 100 pernyataan pengaduan. Untuk itu kuesioner harus dibatasi menjadi 25-30 pernyataan pengaduan utama atau cukup untuk satu halaman kuesioner.

Mengapa jumlah pernyataan pengaduan yang digunakan di dalam kuesioner Survei Pengaduan Masyarakat harus dibatasi 25-35 pernyataan?

1. Agar kuesioner Survei Pengaduan Masyarakat hanya 1 (satu) halaman saja,
2. Dengan kuesioner yang hanya satu halaman saja, waktu yang diperlukan untuk memperoleh respon dari setiap responden menjadi sangat singkat,
3. Dengan total waktu respon yang singkat dari tiap responden

memungkinkan untuk menjangkau respon dari lebih banyak responden selama periode survei yang ditentukan,

4. Bagi organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan (terutama di unit pelayanan) merespon 25-40 pernyataan pengaduan jauh lebih motivatif daripada harus merespon 50-150 pernyataan pengaduan. Ini menjadi alasan terpenting, yaitu: untuk tetap menjaga motivasi aparatur penyedia pelayanan.

Jika tidak memungkinkan untuk mendapatkan jumlah pengaduan yang cukup untuk satu halaman kuesioner dan sulit memilih pengaduan yang akan dimasukkan dalam lembar kuesioner maka diperlukan metode sederhana untuk penentuan prioritas pengaduan dengan Matriks Pemingkatan dan Penentuan Prioritas Pengaduan (lihat CB 9):

- Fasilitator mengajukan tiga sampai lima kriteria yang relevan untuk menentukan peringkat, kriteria tersebut didiskusikan dan disetujui peserta dan digunakan untuk menilai prioritas pernyataan pengaduan.
- Langkah berikutnya adalah membuat ranking pengaduan dengan menggunakan matriks kriteria.
- Setelah disepakati dengan peserta, ditetapkan 25-30 pengaduan teratas untuk menjadi isi draft kuesioner survei.

Cara membuat kriteria untuk menentukan tingkat kepentingan atau urutan peringkat pengaduan masyarakat pengguna pelayanan.

Peserta harus menyepakati tiga atau lima kriteria untuk memutuskan apakah pengaduan itu:

- (1) tidak penting,
- (2) penting,
- (3) penting sekali.

Contoh kriteria tersebut:

- ✓ Pencapaian tujuan pelayanan (contoh: tujuan dari Puskesmas adalah: kesehatan pasien), Frekuensi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan (setiap saat, setahun sekali, atau sekali seumur hidup),
- ✓ Masyarakat pengguna pelayanan tersebut (untuk setiap orang atau hanya untuk sekelompok kecil masyarakat),
- ✓ Jarak dari tempat masyarakat pengguna pelayanan ke

- tempat pelayanan (dekat atau jauh),
- ✓ Kecenderungan terjadinya korupsi pada pelayanan (rawan atau aman),
- ✓ Organisasi penanggung jawab pelayanan (Departemen, Lembaga, atau Pemda).

Tentu saja hal ini dapat digunakan di sektor pelayanan yang berbeda, sehingga dapat disesuaikan dengan substansi setiap jenis pelayanan.

f) Rancangan kuesioner

- Kuesioner dibuat sebagai alat bantu survei yang telah disepakati seluruh peserta lokakarya (lihat CB 10).

g) Simulasikan pelaksanaan survei dengan menggunakan kuesioner survei simulasi

- Jelaskan tahapan komunikasi kepada masyarakat selama dan sesudah survei.
- Lakukan simulasi pelaksanaan kegiatan yang penting dalam pelaksanaan survei seperti formulasi kuesioner, sosialisasi intern, komunikasi dengan masyarakat, peralatan dan perabotan yang perlu disediakan, pengarsipan dokumen, rekapitulasi hasil survei, dan pengolahan hasil survei.

h) Perencanaan pelaksanaan tindak lanjut untuk persiapan dan pelaksanaan survei

Kegiatan lanjutan penting setelah lokakarya pengelolaan pengaduan adalah:

1. Laporan lokakarya,
2. Memberitahukan pengambil keputusan,
3. Proses pengaturan administratif tenaga tambahan sukarela survei,
4. Memberitahukan seluruh petugas di organisasi penyelenggara pelayanan,
5. Membuat jadwal untuk tugas persiapan survei dan pelaksanaannya termasuk tugas komunikasi,
6. Melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal.

Akhiri lokakarya dengan dialog tentang “perasaan” dari penyedia pelayanan dan harapan dari pengguna, dengan cara yang tidak

menyakiti perasaan dan membuka kesempatan memperbaiki bersama penyelenggaraan pelayanan.

B. Langkah 2: Survei Pengaduan Masyarakat

Tugas

1. Penyiapan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan,
2. Penggandaan kuesioner,
3. Pembagian wilayah dan strategi kerja,
4. Penetapan jumlah responden,
5. Penyiapan alat bantu,
6. Publikasi,
7. Pengarahan kepada Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan tenaga tambahan sukarela survei (jika ada),
8. Penetapan teknik survei.

Hasil

1. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan sudah siap untuk melaksanakan survei,
2. Tersedianya sejumlah lembar kuesioner sesuai dengan jumlah responden yang ditargetkan,
3. Adanya pembagian wilayah kerja bagi Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan tenaga tambahan sukarela survei,
4. Jumlah responden yang akan disurvei sudah ditargetkan,
5. Tersedianya alat bantu yang diperlukan, diantaranya: tabel rekapitulasi hasil survei, tabel rekapitulasi harian, kotak pengaduan, folder arsip,
6. Terinformasinya pelaksanaan survei kepada masyarakat secara luas,
7. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan tenaga tambahan sukarela survei paham tentang tugasnya,
8. Adanya teknik survei yang terpilih.

Kegiatan Komunikasi

1. Memberikan pengarahan kepada Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan tenaga tambahan sukarela survei tentang mekanisme survei dan rekapitulasi hasil survei,
2. Mempublikasikan jadwal dan tempat survei (tanggal, tempat pelaksanaan).

1. Persiapan Survei Pengaduan Masyarakat

Survei merupakan lanjutan dari Lokakarya Pengelolaan Pengaduan. Langkah ini merupakan sebuah kegiatan besar bagi masyarakat pengguna pelayanan untuk berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.

Tujuan dari survei adalah: untuk mengkonfirmasi pernyataan pengaduan yang ada di kuesioner kepada sebanyak mungkin responden.

Terkait dengan persiapan survei, hal yang terpenting adalah bahwa petugas survei siap untuk melaksanakan survei dengan benar dan pengumuman tentang pelaksanaan survei telah sampai kepada seluruh pengguna pelayanan.

Adapun langkah-langkah persiapan yang harus dilaksanakan adalah:

1.1. Penyiapan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kesiapan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebelum survei. Tim ini terbentuk dari pihak penyelenggara pelayanan maupun dari masyarakat pengguna pelayanan. Anggota tim ini nantinya akan bertindak sebagai surveyor atau pewawancara masyarakat pengguna pelayanan untuk mengkonfirmasi pernyataan pengaduan yang ada di dalam kuesioner.

1.2. Penggandaan kuesioner

Langkah kedua terkait dengan persiapan survei ini adalah penggandaan kuesioner.

Sebelum waktu pelaksanaan survei, Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan harus segera menggandakan kuesioner sejumlah responden yang ditargetkan.

1.3. Pembagian wilayah dan strategi kerja

Untuk memudahkan tim dalam melaksanakan survei, maka perlu dilakukan pembagian wilayah kerja bagi anggota tim. Pembagian wilayah ini dimaksudkan untuk mempermudah tim dalam menjangkau responden yang telah ditargetkan. Selain itu juga untuk menghindari terjadinya dua kali atau lebih survei kepada responden yang sama. Selain itu terkait dengan pembagian wilayah kerja ini maka perlu dipersiapkan pula strategi dalam menjangkau responden. Kegiatan survei yang dilaksanakan ini hanya akan dapat berjalan dengan sukses apabila dapat menjangkau sebanyak-

banyaknya responden. Paling tidak, jumlah responden sesuai dengan jumlah minimal dari yang ditargetkan. Beberapa strategi yang perlu dilakukan adalah:

- **Memperluas survei di luar kantor pelayanan**

Artinya, survei tidak hanya lakukan di kantor pelayanan, tetapi juga secara lebih meluas ke tempat-tempat strategis lainnya di sekitar organisasi penyelenggara pelayanan. Sebagai contoh: di kegiatan-kegiatan kemasyarakatan (arisan, majlis taklim, rumah ibadah). Ataupun di kegiatankegiatan pendamping dari organisasi penyelenggara pelayanan, misalnya Posyandu dan Pustu (untuk unit pelayanan puskesmas).

- **Melaksanakan survei dalam kelompok**

Yaitu, menjangkau responden tidak secara individu melainkan dalam kelompok besar. Hal ini dapat menghemat waktu maupun tenaga serta mempermudah tim untuk menjangkau responden sebanyak-banyaknya.

- **Komunikasi dan koordinasi diantara anggota tim**

Survei tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila antar anggota tim tidak ada komunikasi dan koordinasi yang baik. Komunikasi dan koordinasi yang baik akan mempermudah tim untuk mengontrol jalannya survei dan juga dalam melakukan rekapitulasi hasil survei. mempermudah tim untuk mengontrol jalannya survei dan juga dalam melakukan rekapitulasi hasil survei.

1.4. Penetapan jumlah responden

Kuesioner yang disebarakan sebaiknya disesuaikan dengan jumlah masyarakat pengguna pelayanan. Tiap organisasi penyelenggara pelayanan biasanya telah memiliki data periodik tentang jumlah pengguna pelayanan (bulanan, kwartal atau tahunan). Berdasarkan data jumlah rata-rata pengguna pelayanan tersebut, jumlah responden minimum yang harus dijangkau selama pelaksanaan survei dapat ditentukan. Sebaiknya, survei dapat menjangkau responden paling sedikit 80% dari jumlah pengguna yang ada.

Contoh perhitungan jumlah responden minimum (kuesioner):

Misalnya jumlah pengguna pelayanan suatu organisasi penyelenggara pelayanan setiap tahun adalah 12.000, yang terdiri dari 1.000 responden setiap bulan atau 500 responden selama periode dua minggu. Jika survei akan dilakukan selama dua minggu,

maka setidaknya survei menjangkau 80%, yaitu 400 responden.

Selanjutnya, kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna pelayanan tidak perlu mencantumkan identitas respondennya atau harus anonim. Anonimitas responden dalam pelaksanaan survei ini dimaksudkan agar kepercayaan dan keberanian dari setiap anggota masyarakat dalam mengungkapkan apa yang mereka nilai terhadap kinerja organisasi penyelenggara pelayanan yang disurvei dapat terjaga. Terlebih lagi oleh karena metode peningkatan kualitas pelayanan publik ini mengedepankan partisipasi masyarakat secara terbuka, sedangkan karakteristik masyarakat di sebagian besar daerah di Indonesia adalah masih sulit dan kurang berani untuk mengungkapkan pendapatnya secara terbuka. Oleh karena itu, faktor anonimitas responden menjadi penekanan yang diperlukan dalam pelaksanaan survei ini.

1.5. Penyiapan alat bantu

Alat bantu sangat diperlukan dalam pelaksanaan survei karena berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan survei. Untuk itu, sebelum dimulainya survei, maka alat-alat bantu yang terkait dengan kegiatan survei ini harus dipastikan ketersediannya.

Daftar perlengkapan/fasilitas dan bahan-bahan yang harus disediakan:

- Kuesioner pengaduan,
- Tabel rekapitulasi hasil survei,
- Tabel rekapitulasi harian,
- Kotak pengaduan,
- Penyimpan data (folder, *filig cabinets*),
- Papan Informasi,
- Meja Informasi, kusi,
- Poster, brosur, pamflet,
- Spanduk,
- Alat tulis.

1.6. Publikasi

Kesuksesan kegiatan survei ini ditentukan oleh adanya partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan. Untuk itu informasi dan sosialisasi terkait dengan

pelaksanaan survei ini tentulah harus dilaksanakan melalui publikasi yang baik, jelas dan informatif serta terjangkau secara luas.

Jenis Media Publikasi yang dapat digunakan:

- Poster, brosur, pamflet,
- Spanduk,
- Baliho,
- Media cetak (koran lokal),
- Papan informasi ,
- Radio,
- Televisi,
- Website.

1.7. Pengarahan kepada Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan

Surveyor sebagai garda depan dari kegiatan survei perlu dibekali dengan pemahaman yang jelas dan benar mengenai mekanisme pelaksanaan survei serta maksud dan tujuannya. Untuk itu perlu dilakukan pengarahan terkait dengan mekanisme tersebut.

Hal-hal yang perlu dipahami oleh surveyor antara lain adalah:

- Bagaimana menjangkau responden
- Bagaimana menjelaskan maksud dari kegiatan survei kepada responden
- Tujuan yang ingin dicapai dari survei
- Cara merekapitulasi hasil survei (rekapitulasi hasil survei dan rekapitulasi harian)
- Etika perilaku dalam mewawancarai responden

1.8. Penetapan Teknik Survei

Survei yang dilaksanakan dalam metode ini memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan metode survei pada umumnya, yaitu:

- ✓ Sebagai wadah *immediate action*, yaitu bentuk kegiatan yang dibutuhkan hasilnya secara cepat dan segera. Hal ini terkait dengan upaya perbaikan yang harus segera dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan.
- ✓ Sebagai sebuah riset yang berbasis *participatory (participatory bresearch)*. Hal ini dikarenakan metode ini melibatkan unsur masyarakat baik sebagai responden

maupun dalam tim yang melaksanakan survei sehingga dibutuhkan suatu model survei yang sesederhana mungkin.

Tahapan wawancara responden dalam pelaksanaan survei pengaduan masyarakat, yaitu:

1. Melakukan wawancara atas pernyataan pengaduan yang ada di kuesioner dengan mempertanyakan apakah responden yang bersangkutan mempunyai pengalaman, pernah melihat atau mendengar tentang hal-hal yang tercantum dalam kolom pernyataan pengaduan,
2. Meminta responden untuk memberikan tanda centang (*P*) secara langsung pada kolom 'YA' tentang pernyataan pengaduan yang mereka anggap sesuai dengan kondisi mereka, artinya mereka pernah alami, rasakan, lihat atau dengar terkait dengan pelayanan.

2. Pelaksanaan Survei Pengaduan Masyarakat

Semakin banyak responden yang dijangkau berarti semakin besar dukungan untuk melakukan perubahan.

Tugas

1. Lakukan wawancara,
2. Membuat rekapitulasi hasil survei dan rekapitulasi harian,
3. Menyusun Indeks Pengaduan Masyarakat,
4. Mempersiapkan dan memasang grafik Indeks Pengaduan Masyarakat di papan informasi,
5. Membuat lansiran berita (*press release*),
6. Mengundang wartawan untuk jumpa pers,
7. Mengarsipkan kuesioner dan Indeks Pengaduan Masyarakat.

Hasil

1. Kuesioner terisi dengan baik,
2. Publikasi hasil survei di papan informasi,
3. Koordinasi antar tim pengelola pengaduan,
4. Tersusunnya Indeks Pengaduan Masyarakat,
5. Terpublikasinya Indeks Pengaduan Masyarakat kepada publik,
6. Tersimpannya arsip kuesioner dan Indeks Pengaduan

Masyarakat.

Kegiatan Komunikasi

1. Koordinasi antar anggota tim survei,
2. Publikasi Indeks Pengaduan Masyarakat di papan informasi kantor organisasi penyelenggara pelayanan dan di media cetak serta elektronik lainnya.

2.1. Wawancara

Survei dilaksanakan setiap hari kerja di kantor-kantor organisasi penyelenggara pelayanan dan di pertemuan-pertemuan atau kegiatan lainnya yang sedang berlangsung sepanjang periode waktu yang telah ditentukan.

Di kantor-kantor pelayanan

Ketika masyarakat sedang/sudah menerima pelayanan maka tim melakukan survei. Misalnya ketika pasien di rumah sakit sedang menunggu dipanggil untuk diperiksa oleh dokter atau segera setelah para murid menerima pelajaran pada jam terakhir di sekolah.

Tim menunjukkan kuesioner dan memberikan penjelasan mengenai maksud dan tujuan survei selanjutnya tim meminta responden untuk mencontreng pada kolom 'YA' jika mereka mempunyai pengalaman, mengetahui atau pernah mendengar kejadian seperti yang tercantum dalam kolom pernyataan pengaduan pada lembar kuesioner tersebut.

Untuk menghindari kekhawatiran atas ketidakmampuan responden dalam mengisi kuesioner (misalnya buta huruf, hanya dapat berbahasa daerah, lanjut usia, dan sebagainya), tim dapat memberi penjelasan tentang masing-masing pernyataan pengaduan dengan tidak mengarahkan jawaban responden, bahkan jika responden memiliki keterbatasan maka tim juga dapat membantu mengisi jawaban responden.

Di luar kantor pelayanan

Di tempat masyarakat pengguna pelayanan sering berkumpul, biasanya pada saat pelaksanaan kegiatan sosial atau keagamaan, misalnya selepas Sholat Jumat, pertemuan rutin pengurus desa atau pertemuan kelompok komunitas lainnya. Pada saat semacam itu,

surveyor dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan survei. Lembar kuesioner dibagikan untuk diisi dan responden yang membutuhkan bantuan diberi bantuan. **Jangan merekayasa jawaban respondent**

Hal-hal yang harus diingat selama survei

- Jangan bersikap otoriter,
- Bersikaplah ramah dan menolong,
- Yakinkan responden bahwa mereka tidak perlu takut akan ada tekanan,
- Jangan memerintah responden,
- Pastikan kerahasiaan dan kepercayaan selama survei,
- Bantu responden yang mengalami kesulitan dalam membaca dan menulis,
- Jelaskan pernyataan pengaduan dengan menggunakan kata-kata sederhana dan jika perlu gunakan bahasa daerah setempat,
- Jangan menolak memberikan bantuan bahkan jika bantuan yang diminta tak berkaitan langsung dengan survei.

2.2. Rekapitulasi

Setelah kuesioner disebarakan kepada responden, tim harus melakukan rekapitulasi terhadap kuesioner yang masuk.

Rekapitulasi ini terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

a) Rekapitulasi harian

Penghitungan yang dilakukan setiap hari terhadap keseluruhan kuesioner yang masuk pada hari itu. Rekapitulasi harian ini menjadi kendali bagi tim terhadap pelaksanaan survei setiap harinya. Dari rekapitulasi harian ini dapat diketahui berapa jumlah kuesioner yang masuk dan berapa responden yang mengkonfirmasi masing-masing pernyataan pengaduan.

b) Rekapitulasi akhir hasil survei

Penghitungan dari keseluruhan kuesioner yang masuk setiap harinya. Rekapitulasi total ini akan dipublikasikan secara terbuka pada papan informasi untuk diketahui oleh masyarakat pengguna pelayanan sejak hari pertama survei sampai hari terakhir pelaksanaan survei.

Contoh Format Tabel Rekapitulasi Harian

No.	Pernyataan Pengaduan	Jumlah Responden yang Mengadu						TOTAL
		H-1/tgl	H-2/tgl	H-3/tgl	H-4/tgl	H-5/tgl	H-6/tgl dst	

Catatan:

Beri tanda turus (I=1, II = 2, III = 3, IIII = 4 IIII = 5) pada kolom jumlah responden sesuai dengan pernyataan pengaduan pada di kuesioner yang dicontreng oleh responden.

Rekapitulasi hasil survei ini dilakukan dengan cara memberikan tanda turus (I) dalam kolom jumlah responden sesuai dengan pernyataan pengaduan yang dicontreng oleh responden. Selanjutnya tanda turus tersebut dijumlahkan dan hasil penjumlahannya dicantumkan pada kolom jumlah.

Contoh Format Tabel Rekapitulasi Akhir Hasil Survei

No.	Pernyataan Pengaduan	Jumlah Responden (Turus)	Jumlah

Jumlah yang tercantum pada Tabel Rekapitulasi Harian (a) selanjutnya dimasukkan ke dalam Tabel Rekapitulasi Hasil Survei (b), sehingga akan diketahui jumlah responden yang mengadu untuk masing-masing pernyataan pengaduan pada tanggal yang sesuai dengan pelaksanaan survei. Sedangkan pada kolom total diisi dengan jumlah responden yang mengadukan masing-masing pernyataan pengaduan mulai hari ke-1 sampai hari terakhir pelaksanaan survei.

Mekanisme rekapitulasi hasil survei ini dilakukan dengan menghadirkan minimal perwakilan dari setiap unsur tim, artinya ada perwakilan dari penyelenggara pelayanan maupun masyarakat pengguna pelayanan (Ornop/tokoh masyarakat). Jadi setiap harinya, semua unsur yang terlibat dalam pelaksanaan survei perlu duduk bersama dan melakukan rekapitulasi secara bersama. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga objektivitas, transparansi dan kepercayaan masyarakat (*public trust*) atas pengolahan data maupun hasil-hasil yang diperoleh dari pelaksanaan survei ini.

Kuesioner yang sudah direkapitulasi diberi tanda dan dipisahkan dari kuesioner yang belum direkapitulasi dengan tujuan untuk menghindari rekapitulasi ganda. Caranya adalah dengan memberi tanda contreng pada kolom label yang berbunyi "Sudah

Direkapitulasi': Untuk kemudian disimpan di folder arsip.

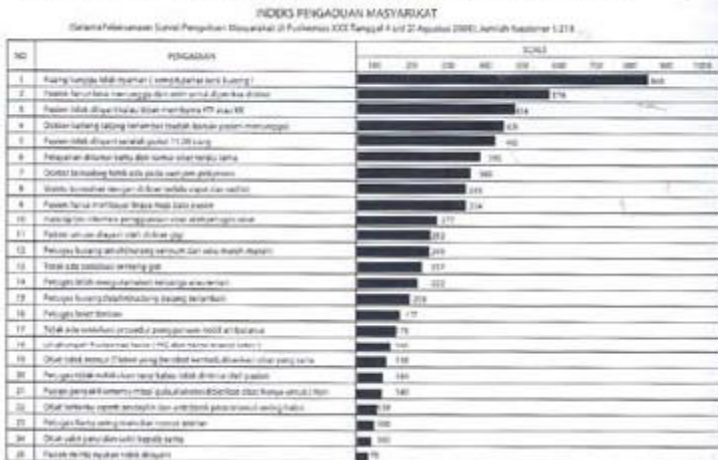
2.3. Penyusunan Indeks Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan jumlah total pada tabel rekapitulasi harian maka disusun Indeks Pengaduan Masyarakat (I PM). Pernyataan pengaduan diurutkan berdasarkan jumlah responden yang mengadu. Pernyataan pengaduan dengan jumlah responden yang mengadu tertinggi akan menjadi peringkat kesatu (ranking 1). Pengaduan peringkat 1 ditempatkan paling atas, menyusul dibawahnya adalah pengaduan peringkat 2, demikian seterusnya secara berurut sesuai peringkatnya. Selanjutnya tabel ini secara manual atau dengan operasi komputer sederhana dibuat dalam bentuk diagram batang sehingga menjadi sebuah Indeks Pengaduan Masyarakat (lihat Gambar 6).

Indeks Pengaduan Masyarakat dapat berupa dua jenis, yaitu:

1. Indeks yang mengecil ke bawah secara gradual: Posisi pengaduan paling atas memiliki tingkat signifikansi yang cukup tinggi dibanding dengan pengaduan-pengaduan di bawahnya (lihat Gambar 4).
2. Indeks yang membentuk blok: Posisi seluruh pernyataan pengaduan hampir memiliki tingkat signifikansi yang sama (lihat Gambar 5).

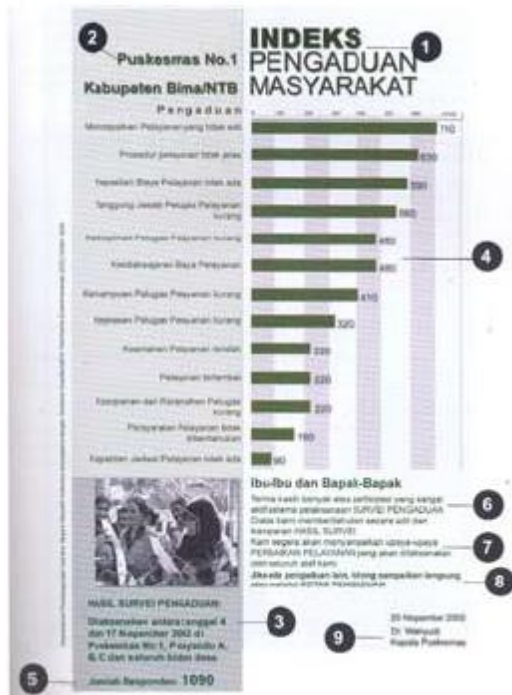
Gambar 4. Indeks Pengaduan Masyarakat (mengecil ke bawah secara gradual)



Gambar 5. Indeks Pengaduan Masyarakat (membentuk blok)

INDEKS PENGADUAN MASYARAKAT
(Selama Pelaksanaan Survei Pengaduan Masyarakat & Puskosmas XXX Tanggal 4 s.d 30 Agustus 2008) Jumlah Kuadran : 218

NO	PENGADUAN	SKALA									
		0-50	50-100	100-150	150-200	200-250	250-300	300-350	350-400	400-450	450-500
1	Ruang tunggu tidak nyaman (sempit, panas, berisik, kurang)										849
2	Respon pelayanan memuaskan dan cepat untuk diproses sesuai										831
3	Pelayanan tidak efisien kalau tidak membareng KTP atau KK										812
4	Dokter kurang datang terutama diakhir pekan maupun malam										783
5	Prosedur tidak efisien terutama untuk 1-100 orang										764
6	Pelayanan diantar kartu dan surat dapat kelua lama										754
7	Dokter terlambat tidak ada pada saat jam pelayanan										743
8	Waktu konsultasi dengan dokter terlalu cepat dan sedikit										729
9	Respon pelayanan cepat & tepat sesuai pasien										712
10	Kebersihan informasi yang diberikan oleh ahli kesehatan tidak										701
11	Pelayanan diantar kartu dan surat dapat kelua lama										689
12	Pelayanan kurang memuaskan terutama diakhir pekan/malam										681
13	Tidak ada informasi tentang gigit										680
14	Pelayanan baik memuaskan terutama diakhir pekan/malam										653
15	Pelayanan kurang memuaskan terutama diakhir pekan/malam										648
16	Pelayanan baik terutama										631
17	Tidak ada informasi prosedur pengujian hasil pemeriksaan										611
18	Kebersihan informasi yang diberikan oleh ahli kesehatan tidak										600
19	Obat tidak sesuai /Pasien yang berobat kembali diberikan obat yang sama										587
20	Pelayanan tidak memuaskan terutama diakhir pekan/malam										571
21	Pelayanan kurang memuaskan terutama diakhir pekan/malam										524
22	Obat tidak sesuai /Pasien yang berobat kembali diberikan obat yang sama										472
23	Pelayanan kurang memuaskan terutama diakhir pekan/malam										416
24	Obat tidak sesuai /Pasien yang berobat kembali diberikan obat yang sama										399
25	Pelayanan kurang memuaskan terutama diakhir pekan/malam										191



2.4. Publikasi Indeks Pengaduan Masyarakat

Indeks Pengaduan Masyarakat harus sesegera mungkin diberitahukan (diumpanbalikkan) kepada masyarakat pengguna pelayanan setelah survei selesai. Publikasi IPM ini dapat disajikan dalam bentuk poster Grafik Indeks Pengaduan Masyarakat dalam ukuran (120 x 60 cm) dan dipasang di papan informasi di kantor organisasi penyelenggara pelayanan termasuk di kantor-kantor eabang (sub-unit pelayanan). Selain itu informasikan juga hasil survei kepada masyarakat seeara lebih luas melalui media cetak dan elektronik setempat dengan melakukan jumpa pers atau menyusun lansiran berita (*press release*).

Informasi dan pesan yang harus termuat dalam poster publikasi hasil survei “Indeks Pengaduan Masyarakat” (lihat Gambar 6, halaman 47)

1. Judul poster
2. Nama organisasi penyelenggara pelayanan dan kantor cabangnya
3. Periode survei
4. Hasil survei dalam bentuk diagram batang termasuk jumlah (tidak dalam persen) responden di setiap pernyataan pengaduan
5. Jumlah responden yang terjangkau
6. Ucapan terimakasih kepada responden yang sudah berpartisipasi
7. Rencana tindak lanjut
8. Himbauan untuk terus menyampaikan pengaduan terkait pelayanan organisasi penyelenggara pelayanan terkait
9. Tanda tangan kepala organisasi penyelenggara pelayanan dan stempel organisasi penyelenggara pelayanan

2.5. Pengarsipan kuesioner

Kuesioner yang telah selesai direkapitulasi harus diarsipkan sebagai bukti atas pelaksanaan survei ini. Sistem pengarsipan harus dibuat sesederhana mungkin dengan menggunakan satu atau beberapa folder. Pengarsipan ini dapat dilakukan berdasarkan jenis kelamin responden, berdasarkan eabang organisasi penyelenggara pelayanan dan sebagainya.

c. Langkah 3: Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan dan Rencana Tindak Nyata

Hasil akhir survei pengaduan masyarakat berupa Indeks Pengaduan Masyarakat menjadi dasar untuk analisis dan perumusan tindakan nyata perbaikan pelayanan. Penting disadari lagi bahwa tujuan akhir penggunaan metode ini bukanlah pada pelaksanaan hasil survei pengaduan masyarakat semata, tetapi pada rumusan tindak-tanduk nyata yang segera harus dilakukan oleh para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan sebagai tanggapan atas pengaduan masyarakat itu. Dengan demikian **sasaran akhir adalah tindakan nyata perbaikan pelayanan.**

Survei pengaduan masyarakat akan memberi hasil berupa pengetahuan tentang sejumlah keadaan (masalah) terkait dengan kinerja pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk negatif Sesuatu yang tidak diinginkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Sampai titik itu yang diperoleh barulah gambaran kondisi pelayanan saat ini (*baseline data*) menurut persepsi masyarakat pengguna pelayanan.

Berhenti hanya sampai pengetahuan tentang kondisi pelayanan saat ini, baik itu berupa **Indeks Pengaduan Masyarakat** yang dapat pula disebut sebagai Indeks Ketidakpuasan Masyarakat atau sekedar sampai pada **Indeks Kepuasan Masyarakat** tidak akan memberi arti apa-apa terutama bagi masyarakat pengguna pelayanan. Hanya akan mempunyai arti jika pengetahuan tentang situasi kini kinerja pelayanan ditindaklanjuti dengan analisis yang cermat terhadap penyebab terjadinya kondisi tersebut dan mencari solusi logis (pemecahan masalah) untuk kemudian dilaksanakan sebagai tindak nyata untuk memperbaiki keadaan.

Hampir di semua kasus berdasarkan pengalaman, tindakan nyata perbaikan pelayanan tidak cukup jika hanya dilakukan oleh para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan tetapi selalu memerlukan tindakan simultan yang harus dilakukan oleh para penyelenggara dan penanggungjawab pelayanan publik di tingkat sektor/bidang pelayanan di Departemen/Lembaga/Pemerintah daerah. Hal ini disebabkan karena masalah yang menjadi penyebab pengaduan dapat berkaitan dengan tanggungjawab pihak terkait langsung lainnya melampaui batas pelaksana pelayanan publik di suatu unit pelayanan.

Sebelum memutuskan perubahan apa yang perlu dilakukan,

analisis masalah penyebab harus dilakukan secara cermat. Untuk menganalisis masalah penyebab pengaduan, digunakan mota: **“Kerjakan Ini dengan Singkat dan Sederhana (KISS)”**. Pertimbangan untuk menggunakan mota ini adalah bahwa untuk memulai perubahan sangatlah tidak memberi semangat jika terlihat begitu banyak masalah yang Harus diselesaikan. Bahkan kebanyakan orang cenderung tidak melakukan apa-apa jika menghadapi terlalu banyak masalah. Karena itu, perhatian utama bukanlah untuk melakukan analisis secara mendalam tetapi yang lebih penting adalah menemukan tindakan nyata perbaikan yang sesegera mungkin dapat dimulai; sekalipun tindakan itu nampak sangat sederhana.

Analisis masalah penyebab pengaduan dapat dilakukan pada suatu lokakarya bersama para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan unsur-unsur (representasi) dari masyarakat pengguna pelayanan. Lokakarya ini menjadi sarana pelatihan bagi para peserta kedua belah pihak (penyedia dan pengguna pelayanan) untuk menganalisis masalah-masalah pelayanan secara sederhana dan cepat tetapi metodologis.

Masyarakat pengguna pelayanan sering beranggapan bahwa kualitas pelayanan yang buruk hanyalah tanggungjawab para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan, sehingga semua keluhan (pengaduan) ditimpakan kepada mereka. Selama proses Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan para peserta lokakarya (terutama unsur pengguna pelayanan) akan menemukan fakta bahwa ada pihak-pihak lain yang harus ikut bertanggungjawab. Bahkan sering kali tugas dan tanggungjawab pihak lain di luar para pelaksana di unit pelayanan itu lebih besar dan lebih menentukan upaya dan keberhasilan untuk mencapai perbaikan.

Para petugas pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan memang sebagai salah satu sumber masalah penyebab buruknya kinerja pelayanan dan pada saat yang sama mereka sering kali menjadi “korban” dari kurangnya dukungan dari petugas dan satuan kerja di atasnya atau korban dari keputusan dan kebijakan yang kurang tepat.

Jika kedua pihak (penyedia dan pengguna pelayanan) sama-sama memahami situasi nyata seperti diuraikan di atas, maka akan timbul solidaritas para pengguna pelayanan kepada para pelaksana

pelayanan. Solidaritas demikian sangat penting dimanfaatkan secara positif bukan untuk melakukan konfrontasi kepada pihak lain tetapi untuk saling bahu-membahu menyelesaikan masalah bersama.

Sering sekali ditemukan bahwa permintaan dukungan untuk perbaikan yang diajukan oleh para pelaksana pelayanan publik, organisasi penyelenggara pelayanan atau di unit pelayanan secara individual tidak memperoleh perhatian yang cukup. Tetapi jika tuntutan akan perbaikan pelayanan yang diajukan oleh ratusan bahkan ribuan orang masyarakat pengguna pelayanan melalui pengaduan yang mereka ajukan secara kolektif, sangat mungkin akan lebih mendapat perhatian sehingga mendorong perubahan sikap para atasan dan pengambil keputusan atau penyelenggara dan penanggungjawab pelayanan publik di Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah. Pengaruh dukungan publik (masyarakat pengguna pelayanan) ini dapat ditingkatkan lagi dengan pemberitaan (pelibatan media massa), publikasi dan/atau komunikasi publik yang efektif tentang situasi yang memerlukan tindakan nyata perbaikan itu.

Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang pada hakikatnya berfungsi sebagai fasilitator proses pelaksanaan lokakarya haruslah menyiapkan dan memfasilitasi proses pelaksanaan lokakarya ini dengan baik. Jika penggunaan metode ini dikerjasamakan dengan pihak lain yang menyediakan asistensi teknis dan fasilitator tambahan dari luar, maka secara bersama tim fasilitator ini melakukan persiapan tersebut.

Uraian berikut ini adalah bagaimana mempersiapkan dan melaksanakan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan sebagaimana dimaksud oleh rangkaian proses dan metode yang diuraikan di dalam dokumen ini.

1. Persiapan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Laporkan hasil survei kepada pimpinan dan pengambil keputusan. Publikasikan Indeks Pengaduan Masyarakat. Undang penyelenggara pelayanan terutama personel yang terkait erat dalam pengaduan masyarakat.

Tugas

1. Menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan lokakarya,
2. Menentukan peserta lokakarya,

3. Memastikan kehadiran fasilitator (jika ada kerjasama dengan pihak luar),
4. Mempersiapkan ruangan, fasilitas, alat bantu dan acara,
5. Menginformasikan masyarakat.

Hasil

1. Waktu dan tempat lokakarya yang paling memungkinkan partisipasi pihak-pihak ditentukan,
2. Para pelaksana pelayanan publik terutama pimpinan dari unit pelayanan siap hadir dan berpartisipasi penuh dalam lokakarya,
3. Kehadiran peserta, tim fasilitator, para undangan lain, dukungan pimpinan terhadap lokakarya dikonfirmasi,
4. Ruang dan fasilitas pendukungnya, alat bantu kerja, konsumsi, akomodasi (jika perlu), uang transport dan hak-hak lain para peserta, narasumber, *panitia/organizer* dan fasilitator (sesuai peraturan) dipersiapkan,
5. Susunan acara, skenario proses kerja dalam lokakarya serta pembagian peserta dan tugas panitia diatur dan diberitahukan,
6. Informasi tentang lokakarya dan proses lokakarya sudah sampai kepada pihak-pihak yang relevan dan kepada publik (masyarakat pengguna pelayanan),
7. Rencana pembagian kelompok kerja peserta dan tugas kelompok kerja dan fasilitator untuk masing-masing kelompok kerja siap dilaksanakan pada saat lokakarya.

Kegiatan Komunikasi

1. Menyampaikan informasi hasil survei pengaduan dan proses lokakarya kepada pimpinan dan meminta dukungan,
2. Menyampaikan hasil survei pengaduan dan apa yang harus dilakukan di dalam lokakarya kepada para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan yang akan menjadi partisipan kunci di dalam lokakarya,
3. Menerbitkan spanduk, poster atau brosur tentang lokakarya dan apa yang akan dilakukan di dalam lokakarya itu,
4. Membuat langsir berita tentang lokakarya untuk dimuat di surat kabar/harian setempat,
5. Membuat spot informasi audio untuk disiarkan di radio,
6. Membuat spot informasi audio visual untuk ditayangkan di televisi.

Untuk mempersiapkan pelaksanaan Lokakarya Analisis Masalah

Penyebab Pengaduan (dengan atau tanpa bantuan teknis dari fasilitator dari luar) tugas-tugas penting di bawah ini harus dilakukan oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, yaitu:

- Menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan lokakarya,
- Menentukan peserta lokakarya yang harus diundang (80% dari penyedia pelayanan dan 20% dari pengguna pelayanan). Siapkan dan kirim undangan kepada para calon peserta. Pastikan bahwa peserta dari pihak penyedia pelayanan adalah terutama dari bagian/unit-unit yang disorot dalam Indeks Pengaduan Masyarakat dan sertakan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dari organisasi penyelenggara pelayanan yang bersangkutan. Khusus untuk hari pertama acara pembukaan, biasanya SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) lainnya turut diundang. Konfirmasikan kehadiran peserta,
- Memastikan kehadiran fasilitator dari luar jika proses dilakukan dengan kerjasama dengan pihak luar,
- Mempelajari Indeks Pengaduan Masyarakat (hasil survei pengaduan masyarakat) dan merencanakan cara menganalisisnya: menyiapkan rencana pembagian kelompok kerja peserta lokakarya dan pembagian tugas pembahasan kepada masing-masing kelompok kerja serta fasilitator masing-masing kelompok kerja,
- Memastikan bahwa informasi tentang rencana pelaksanaan lokakarya dikomunikasikan secara efektif kepada pimpinan dan memastikan adanya dukungan,
- Mempersiapkan ruangan dan fasilitas yang diperlukan tersedia dan berfungsi serta mengaturnya sedemikian rupa sehingga mobilitas peserta selama proses lokakarya tidak terhambat,
- Mempersiapkan alat bantu kerja: papan tancap (*pinboard*), laptop, alat untuk mendokumentasikan lokakarya, matriks/tabel, *metopion*, spidol, *pushpin*, poster Indeks Pengaduan Masyarakat, pernyataan-pernyataan pengaduan tertulis dalam metaplan, daftar hadir peserta. Siapkan pula konsumsi dan uang transport peserta lokakarya, bila ada,
- Menyusun acara, skenario lokakarya dan pembagian tugas panitia pengorganisasi/organizer (notulen, pembawa acara jika ada acara yang bersifat protokoler),
- Memberi informasi tentang lokakarya kepada publik dengan

menggunakan media spanduk/surat kabar/harian setempat/radio/poster/media lainnya.

2. Pelaksanaan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Lakukan dengan benar. Jujurlah mengungkapkan masalah yang sesungguhnya ada, sekalipun diri anda sendiri adalah bagian dari masalah itu. Buang jauh-jauh kecenderungan lebih dahulu menyalahkan orang lain dan kecenderungan meletakkan masalah pada kurangnya fasilitas dan anggaran. Hanya dengan demikian anda dapat bergeser menjadi bagian dari pemecahan masalah.

Tugas

1. Mengungkapkan masalah-masalah yang seera faktual (nyata) memiliki hubungan sebabakibatdengan setiap atau beberapa pengaduan yang ada di Indeks Pengaduan Masyarakat (hasil survei pengaduan),
2. Menentukan segenap alternatif solusi logis yang digunakan sebagai tindakan nyata untuk mengatasi masalah (bahan untuk merumuskan tindakan nyata perbaikan pelayanan),
3. Menentukan dan menyepakati prioritas tindakan nyata yang dipilih akan dilakukan berdasarkan pertimbangan kemampuan, potensi kemudahan, biaya, keepatan perubahan dapat dicapai dan manfaat perubahan bagi masyarakat pengguna pelayanan,
4. Menentukan segenap tindakan nyata perbaikan pelayanan yang akan disampaikan sebagai rekomendasi kepada pimpinan (penyelenggara dan penanggungjawab pelayanan publik),
5. Menyusun draft/prototipe Janji Perbaikan Pelayanan dan draft/prototipe Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

Hasil

1. Setiap masalah faktual (nyata) diungkapkan dan dihubungkan berdasarkan hubungan sebab-akibat logis dengan masing-masing pengaduan masyarakat yang ada di Indeks Pengaduan Masyarakat,
2. Segenap solusi logis atas setiap masalah yang ada terumuskan seera tepat, baik yang bersifat internal maupun eksternal organisasi,
3. Draf Janji Perbaikan Pelayanan yang berisi pernyataan tindakan nyata yang akan dilakukan oleh para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan tersusun dari solusi yang paling mungkin dan realistis dilakukan serta disepakati oleh peserta

lokakarya,

4. Draf Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang berisi tindakan nyata yang diharapkan dilakukan oleh pihak-pihak penerima rekomendasi yang disusun dari setiap solusi yang paling mungkin digunakan sebagai tindakan nyata perbaikan pelayanan.

2.1. Tujuan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Sebaiknya hasil survei pengaduan masyarakat yaitu: Indeks Pengaduan Masyarakat sudah disampaikan lebih dahulu kepada para pimpinan dan sudah dipublikasikan sebelum pelaksanaan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan. Ini bermaksud agar semua pihak memberi perhatian terhadap masalah yang terjadi dan mendukung pelaksanaan lokakarya tersebut.

2.2. Tahapan pelaksanaan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Metode analisis ini adalah suatu metode yang sangat sederhana. Analisis dimulai dari pengaduan yang terpenting, yaitu pengaduan yang menempati bagian teratas di Grafik Indeks Pengaduan Masyarakat.

Sekali atau dua kali, fasilitator menjelaskan cara menggunakan alat bantu analisis (kartu *metaplan*, matriks/tabel bantu penentuan prioritas, pokok-pokok informasi untuk melakukan *cross-check*/periksa silang kepada peserta lokakarya. Selanjutnya para peserta dapat melakukannya dalam kelompok kecil dengan bantuan fasilitator lokal dan/atau fasilitator dari antara sesama peserta sendiri. Kumpulkan masalahmasalah penyebab pengaduan.

Jika daftar masalah penyebab pengaduan sudah lengkap, maka dirumuskan alternatif solusi (sebagai tanggapan/respons terhadap pengaduan) yang mungkin dilakukan dan dikelompokkan berdasarkan siapa bertanggungjawab atas solusi itu (tanggung jawab internal organisasi penyelenggara pelayanan atau tanggung jawab eksternal atasan atau unit kerja atasan, atau tanggungjawab pemerintah, dan bahkan mungkin tanggungjawab masyarakat pengguna pelayanan itu sendiri).

Jika daftar masalah penyebab pengaduan terlalu banyak, fasilitator sebaiknya membantu peserta untuk menentukan

prioritas. Metode ini sama dengan yang dilakukan pada lokakarya pengelolaan pengaduan masyarakat, kecuali kriteria prioritas yang mungkin masih perlu disesuaikan.

Langkah-langkah rinci kegiatan fasilitator dalam lokakarya analisis masalah:

- Membagikan grafik Indeks Pengaduan Masyarakat kepada para peserta lokakarya dan memberikan ulasan singkat tentang informasi yang terkandung di dalamnya,
- Menjelaskan tujuan lokakarya, metode atau cara kerja yang akan digunakan dan hasil yang diharapkan, rencana pemanfaatan waktu selama dua hari berlokakarya dan peran/fungsi/tugas peserta dalam lokakarya,
- Mendemonstrasikan penggunaan alat bantu kerja yang digunakan (bagaimana menggunakan: kertas *metopion*, spidol, papan tancap dan alat bantu kerja yang tersedia lainnya),
- Mendemonstrasikan penggunaan contoh tabel analisis pengaduan, masalah penyebabnya dan solusi (cara mengatasinya). Artinya, fasilitator memberi clue/kunci-kunci dan stimulasi peserta untuk berpikir dan bekerja secara analitis,
- Menjaga proses dalam pengertian pemanfaatan waktu dibandingkan dengan hasil kerja yang sudah dicapai.

Penting untuk diperhatikan

Fasilitator sebaiknya mempelajari lebih dahulu tugas dan fungsi organisasi penyelenggara pelayanan yang bersangkutan. Sangat dianjurkan menyempatkan diri melihat situasi fisik kantor dan fasilitas serta proses pelaksanaan pelayanan di unit pelayanan. Setidaknya pernah melihat di unit pelayanan sejenis.

2.3. Tahapan Analisis

Lakukan analisis dengan langkah sebagai berikut:

- ✓ Mulailah menganalisis pengaduan tertinggi (urutan teratas di Indeks Pengaduan Masyarakat):
- Bila grafik Indeks Pengaduan Masyarakat mengikuti separuh bentuk 'kurva normal' (mengecil secara gradual dari atas ke bawah) yang perlu dianalisis cukup 1/3 sampai 1/2 dari pengaduan urutan tertinggi. Perhatikan penyebab dan solusinya. Umumnya, 2/3 sampai 1/2 pengaduan terkecil di bagian bawah grafik adalah masalah penyebab dari 1/3 sampai

1/2 pengaduan yang berada di bagian atas grafik,

- Bila grafik berbentuk 'hampir persegi panjang' atau 'segi empat: ini berarti semua pengaduan bermakna sangat penting bagi masyarakat pengguna pelayanan. Targetkan setidaknya menganalisis 50% dari jumlah pengaduan keseluruhan di dalam grafik.

Pengaduan dapat berhubungan dengan masalah-masalah yang berkaitan dengan aspek:

- a. petugas yang bertanggungjawab, yaitu kuantitas (jumlahnya), sikap, perilakunya dan komitmen kerja/rasa tanggungjawabnya,
- b. kesungguhan/perhatian, keramahmataman, ketulusan melayani/membantu, kemampuan kompetensi,
- c. fasilitas kerja dan peralatan yang digunakan,
- d. ketersediaan dana,
- e. metoda yang digunakan (manual/tradisional),
- f. peraturan/ketentuan yang berlaku,
- g. prosedur kerja/mekanisme kerja internal,
- h. kualitas perencanaan, kualitas pengorganisasian (*the right man on the right place, multi-skilled operator*),
- j. kualitas pengawasan/monitoringl supervisi/ evaluasi,
- k. jumlah dan kualitas data atau informasi,
- l. kualitas komunikasi dengan pengguna (sosialisasi/ penyuluhanl hubungan masyarakatl hubungan dengan pengguna),
- m. letak geografis (keadaan lapangan, misalnya pengukuran tanah untuk pelayanan pertanahan).

Apabila jumlah pengaduan relatif banyak dan komposisi peserta relatif memadai, maka pembahasan/analisis dapat dibagi kedalam beberapa kelompok kecil sesuai dengan bagianl unit-unit yang ada dalam organisasi penyelenggara pelayananan ataupun berdasarkan jenis pengaduan yang ada.

- ✓ Ungkapkan dan masukkan ke dalam tabel bantu kerja semua faktor penyebab yang nyata terjadi. Sebab-sebab yang ditemukan harus merupakan faktor penyebab langsung (tidak ada penyebab perantara).
- ✓ Periksa logika hasil analisis dengan membaca secara berurutan hubungan sebab akibat logis antara ***pengaduan - masalah penyebab*** dengan menggunakan kata sambung '*disebabkan oleh*'

- ✓ Untuk setiap masalah penyebab, sangat mungkin tersedia beberapa solusi logis. Karena itu jangan berhenti jika sudah menemukan satu solusi untuk setiap masalah penyebab. Galilah pemikiran tentang kemungkinan solusi logis lainnya.
- ✓ Periksa logika hubungan solusi dengan masalah dengan menggunakan kata sambung '*jikamaka*'
- ✓ Jika terdapat beberapa solusi yang secara logis merupakan cara untuk mengatasi masing masing masalah, gunakan kriteria **SMART** (*specifi spesifik, measurable/ terukur, achievable/dapat dicapai, realisti drealistis, time bound/dalam batas waktu tertentu*) untuk menentukan prioritas solusi.
- ✓ Setiap solusi yang tidak termasuk prioritas tidak harus dibuang atau dilupakan begitu saja. Dengan cara ini umumnya segera diperoleh berbagai solusi yang dalam waktu segera dapat dilakukan. Setiap solusi yang bukan prioritas tertinggi mungkin dapat ditempatkan sebagai solusi yang baru akan dilaksanakan pada dua atau tiga tahun lagi (jangka menengah).

Solusi yang diambil dapat berupa:

1. Solusi yang bersifat segera/cepat atau jangka pendek artinya solusi yang dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah, sehingga hasilnya langsung dapat dilihat/dirasakan oleh para pengguna layanan,
2. Solusi yang bersifat jangka menengah, artinya masih diperlukan waktu untuk melakukan tindakan nyata karena beberapa pertimbangan: dukungan dana yang harus diajukan dalam perubahan anggaran/ realokasi anggaran, persetujuan tertulis dari pengambil keputusan,
3. Solusi yang bersifat jangka panjang, artinya jalan keluar yang akan diambil memang harus dilakukan, namun menyangkut biaya, kewenangan, sumberdaya yang harus direncanakan/dirundingkan dengan pihak-pihak pengambil keputusan/atasan organisasi penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.

Untuk solusi ini, para pengguna layanan (peserta lokakarya) biasanya menginginkan adanya batasan waktu pelaksanaannya untuk menjamin bahwa ada tindakan nyata perbaikan dalam waktu yang tidak terlalu lama yang segera dapat dilihat/dirasakan oleh para pengguna layanan.

- ✓ Kelompokkan setiap solusi kedalam kategori '*solusi internal*' dan '*solusi eksternal*'
Kriteria kategorisasi sangat sederhana dan dapat digunakan secara cepat, yaitu:
 - Setiap solusi yang segera dapat dilaksanakan dan kewenangan pelaksanaannya berada di tangan para pelaksana di unit pelayanan masuk ke dalam kategori '*solusi internal*;
 - Setiap solusi yang kewenangan pelaksanaannya berada di luarjangkauan para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan masuk ke dalam kategori '*solusi eksternal*'
- ✓ Periksa kembali rangkaian logika masalah penyebab dan solusi dengan memastikan:
 - Tidak ada dua sebab/solusi yang sama/substansinya sama/masalah yang sama,
 - Solusi yang diusulkan tidak bersifat umum, namun sedapat mungkin spesifik, jelas, tidak multi tafsir, terukur, upaya konkrit/ tindakan nyata (bisa dilihat dan dirasakan),
 - Hasil akhir analisis untuk setiap pengaduan direkonfirmasi kepada semua peserta,
 - Jaga disiplin peserta agar konsisten menggunakan alat bantu kerja analisis yang telah disiapkan,
 - Tunjukkan keterkaitan hasil yang diperoleh bahkan bila perlu sejak Kuesioner Pengaduan Masyarakat, Indeks Pengaduan Masyarakat, Tabulasi Hasil Analisis Masalah Penyebab Pengaduan sampai bagaimana Janji Perbaikan Pelayanan dirumuskan dari *solusi internal* dan bagaimana Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dirumuskan dari *solusi eksternal*. Caranya sederhana dengan menjejerkan semua hasil proses tersebut dari kiri ke kanan secara berurutan dan menjelaskannya secara ringkas. Cara ini akan sangat membantu semua peserta untuk memperkuat pemahaman terhadap keseluruhan metode yang digunakan.

Berdasarkan pengalaman, waktu dua hari untuk melakukan analisis terhadap permasalahan permasalahan penyebab pengaduan dirasakan sangatlah kurang. Oleh karena itu, bagi unit pelayanan yang ingin menganalisis secara mendalam ataupun ingin menanggapi seluruh pengaduan yang disampaikan pengguna layanan (sesuai Indeks Pengaduan Masyarakat), dapat melanjutkan

analisisnya di luar lokakarya, namun dalam waktu yang tidak terlalu lama. Analisis ini dapat dilakukan oleh semua bagian/komponen yang ada dalam unit pelayanan, sehingga penyelesaiannya bisa bersifat komprehensif dan integratif, walaupun belum bersifat mendasar (sampai ke akarnya).

3. Janji Perbaikan Pelayanan & Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Lakukan tindakan perbaikan segera. Raih kepercayaan dari pengguna layanan. Beritahukan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Berikan bukti tentang apa yang sudah anda lakukan kepada atasan agar anda memperoleh dukungan lebih lanjut untuk melakukan upaya perbaikan berikutnya.

Tugas

1. Menyusun Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan,
2. Mengeluarkan Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dalam bentuk poster, brosur,
3. Komunikasi dengan pihak yang berkepentingan.

Hasil

1. Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan ditandatangani dan diumumkan,
2. Pengambil keputusan/atasan, pengguna pelayanan serta masyarakat umum mengetahui tentang Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

Kegiatan Komunikasi

1. Pengambil keputusan/atasan: memberitahukan tentang hasil lokakarya serta Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan,
2. Masyarakat pengguna pelayanan: memaparkan Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan di papan informasi, sebelah hasil survei (Indeks Pengaduan Masyarakat),
3. Pihak yang lain/ *lobby*: memastikan bahwa semua Pihak yang terkait diberitahukan tentang hasil Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan serta Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

Hasil dari Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan. Manfaat langsung terpenting adalah sebagai umpan-balik kepada masyarakat pengguna pelayanan dalam bentuk yang disebut sebagai **Janji**

Perbaikan Pelayanan dan umpan-balik kepada atasan dan pengambil keputusan dalam bentuk yang disebut **Rekomendasi Perbaikan Pelayanan**. Hasil analisis masalah penyebab pengaduan dapat menjadi awal dari satu proses perbaikan pelayanan yang lebih intensif dan mendalam. Contohnya: Bagi organisasi penyelenggara pelayanan dapat menjadi pintu masuk untuk:

- Pengembangan sistem manajemen kualitas,
- Penilaian kapasitas dari organisasi penyelenggara pelayanan,
- Negosiasi yang lebih baik dengan pengambil keputusan untuk meraih dukungan. Di tingkat kebijakan lokal dapat menjadi pintu masuk bagi:
- Perbaikan dan pengembangan rencana strategis unit dan sektor pelayanan,
- Bahan pertimbangan untuk melakukan penyesuaian rencana kerja dan alokasi anggaran unit pelayanan dan sektor pelayanan.

3.1 Umpan-balik kepada pengguna: Janji Perbaikan Pelayanan

Manfaat solusi atas masalah yang dirumuskan pada Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan masih sangat terbatas jika tidak diumumkan dan diberlakukan, meskipun masih bermanfaat secara internal bagi organisasi penyelenggara pelayanan sebagai pembelajaran. Tetapi segera setelah pelaksanaan Survei Pengaduan Masyarakat ada kewajiban memberi umpan-balik kepada masyarakat pengguna pelayanan tentang langkah-langkah yang akan diambil untuk mengatasi masalah yang diadukan.

Ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya dengan membuat pengumuman sederhana atau dengan semacam rencana tindakan. Disarankan memberi umpan-balik dalam bentuk Janji Perbaikan Pelayanan. Meski tidak punya kekuatan hukum yang mengikat, Janji Perbaikan Pelayanan hendaknya menjadi wujud “tekad moral” (*moral commitment*) pimpinan dan petugas organisasi penyelenggara pelayanan untuk memenuhi janji yang dimuat di dalamnya.

Janji Perbaikan Pelayanan harus menjadi tanggapan terhadap isu-isu kepentingan para pengguna pelayanan berdasarkan temuan survei pengaduan masyarakat. Pimpinan dan petugas organisasi penyelenggara pelayanan harus menyampaikan

janji mereka secara terbuka untuk perbaikan pelayanan sebatas kewewenangan yang dimiliki dan mengundang para pengguna pelayanan agar terus mengawasi sejauh mana janji tersebut dipenuhi. Ini berarti bahwa masyarakat diberi peluang untuk mengawasi perbaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Janji ini akan membawa konsekuensi dan akan lebih mendorong organisasi penyelenggara pelayanan agar segera melakukan upaya perbaikan.

Satu langkah perbaikan yang meskipun kecil, akan menjadi suatu tanda bagi masyarakat: *“Kami sudah mulai memperhatikan Andal”* dan bahkan pertanda juga bagi para petugas: *“Kami adalah Para Petugas dari organisasi penyelenggara pelayanan yang dapat Dibanggakan”*.

Mengamati keseluruhan proses yang sudah berlangsung, fasilitator hendaknya menilai apakah secara umum aparatur pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan siap menerbitkan Janji Perbaikan Pelayanan yang memuat ukuran keberhasilan (indikator) dan batas waktu pemenuhan janji.

Jika secara umum aparatur pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan baru meraih percaya diri dan sedang dalam pengembangan keyakinan untuk melakukan perubahan, tidak dianjurkan memaksa mereka untuk menerbitkan Janji Perbaikan Pelayanan yang sudah sangat tegas memuat ukuran keberhasilan, batas waktu pemenuhan janji. Hal ini dapat menimbulkan rasa cemas dan berkurangnya motivasi untuk melanjutkan perubahan dan perbaikan.

Janji Perbaikan Pelayanan ditulis seperti surat yang ditujukan kepada pengguna yang memberi informasi bahwa pengaduan sudah diterima dan merupakan pernyataan terbuka tentang upaya perbaikan yang akan dilakukan. Janji Perbaikan Pelayanan harus ditulis dalam bahasa sederhana yang mudah dimengerti dalam gaya bahasa yang bersahabat dan meyakinkan. Janji Perbaikan Pelayanan harus jujur mengakui adanya keterbatasan kemampuan (tidak semua perbaikan dapat dilakukan sekaligus, pada umumnya pengguna pelayanan akan dapat memaklumi hal itu) dan ada keterbatasan wewenang (ada upaya perbaikan yang mutlak membutuhkan keputusan dari otoritas yang lebih tinggi).

Janji Perbaikan Pelayanan akan dikeluarkan dalam bentuk

dokumen tertulis, Dalam bentuk brosur, poster yang dipasang pada organisasi penyelenggara pelayanan. Brosur dan poster adalah alat yang menjadi umpan-balik kepada pengguna sebagai tindak lanjut survei

pengaduan masyarakat. Janji Perbaikan Pelayanan harus dapat meyakinkan pengguna akan komitmen untuk perbaikan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan.

Catatan: Jika dibutuhkan, buat dokumen dalam bahasa setempat (hanya bila tidak semua orang mengerti bahasa Indonesia) atau gunakan grafik sederhana (jika sebagian pengguna pelayanan buta aksara).

Isi pokok Janji Perbaikan Pelayanan:

- Judul “Janji Perbaikan Pelayanan”,
- Nama organisasi penyelenggara pelayanan,
- Tanggal deklarasi,
- Penjelasan ringkas tentang umpan-balik pengaduan,
- Daftar janji untuk menanggapi setiap pengaduan,
- Tindak lanjut Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang diajukan kepada pengambil keputusan,
- Himbauan kepada masyarakat agar terus mengawasi kinerja organisasi penyelenggara pelayanan,
- Ucapan terima kasih kepada para responden,
- Penandatanganan dan saksi-saksi,
- Tembusan.

Sekilas bentuk-bentuk *charter* (Janji Perbaikan Pelayanan): “Apakah Janji Perbaikan Pelayanan itu”?

M. J. Balogun, Kepala Penasehat Regional, Komisi Ekonomi PBB untuk Afrika (lihat Daftar Pus taka No.3) menyebutnya sebagai pernyataan yang berdayaikat sedang, pada fase konsepsi, lingkup dan cakupannya terbatas pada pihak tertentu - misalnya Badan Pemerintah yang menyatakannya. Isi Janji Perbaikan Pelayanan Publik berorientasi pada prioritas para pengguna pelayanan. Inilah unsur utama Janji Perbaikan Pelayanan. Janji ini berfokus pada isu-isu yang berkenaan dengan kepentingan para pengguna atas barang dan jasa produk pelayanan publik. Umumnya memuat:

- *Kejelasan persyaratan,*
- *Akses ke produk barang atau jasa dari pelayanan,*
- *Waktu atau kecepatan pelayanan,*

- *Kesederhanaan prosedur pelayanan (misalnya jaminan sekali datang beberapa urusan terselesaikan),*
- *Kenyamanan tempat pemberian pelayanan dan lingkungan sekitarnya,*
- *Keramahan dan kesopanan petugas,*
- *Keterpercayaan atas setiap tindakan pada proses penyelesaian pelayanan,*
- *Kepastian adanya saluran dan cara menyalurkan keluhan tentang kesalahan dan kekurangan pelayanan,*
- *Ketersediaan, kepastian dan kejelasan informasi tentang pelayanan,*
- *Tersedianya pilihan-pilihan alternatif,*
- *Jaminan atas keamanan, kehandalan dan kerahasiaan,*
- *Efektivitas biaya, kewajaran biaya, nilai ekonomis produk pelayanan, dan*
- *Keterterawangan (transparansi) setiap tindakan dalam proses penyelesaian pelayanan.*

Dasar utama perlunya Janji Perbaikan Pelayanan adalah pemberdayaan pengguna pelayanan. Dengan kata lain, diasumsikan bahwa adalah hak pengguna pelayanan untuk mengharapkan pelayanan yang berkualitas tinggi - pelayanan yang tanggap kebutuhan mereka dan disediakan tepat waktu pada tingkat biaya yang wajar.

3.2 Umpan-balik kepada pengambil keputusan: Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Atasan dan pengambil keputusan pada saat yang sama seharusnya mulai menaruh

perhatian pada survei pengaduan masyarakat pengaduan dan hasil-hasilnya, karena telah beberapa kali dipublikasikan di media masa selama proses berlangsung. Mereka juga mestinya sadar akan besarnya pengaruh yang ditimbulkannya karena telah melibatkan begitu banyak anggota masyarakat sebagai responden. Jika itu sudah terjadi, pastilah mereka berharap mendapat informasi lebih rinci dan rekomendasi

untuk melakukan perbaikan. Jangan biarkan mereka menunggu terlalu lama! Hasil

Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan dan solusi eksternal menjadi isi dari dokumen yang disebut Rekomendasi

Perbaikan Pelayanan. Dokumen ini berisi upaya-upaya perbaikan yang perlu dilakukan oleh pemerintah setempat.

Adalah hal yang penting bagi organisasi penyelenggara pelayanan agar menyampaikan rekomendasi ini secara profesional. Itu berarti bahwa Rekomendasi Perbaikan Pelayanan harus dilengkapi dengan fakta-fakta, dasar pertimbangan mengapa perbaikan harus dilakukan dan menegaskan bahwa semua itu didasarkan pada aspirasi kebutuhan yang dinyatakan oleh sejumlah besar pengguna pelayanan. Jangan lupa memberitahukan pimpinan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan sendiri sudah menyampaikan Janji Perbaikan Pelayanan dan bahkan sudah mulai melaksanakannya. Hal ini akan memberi kesan yang sangat meyakinkan bahwa: *"Kami tidak hanya meminta bantuan, tetapi sudah mulai berbuat dari diri sendiri!"*

Rekomendasi Perbaikan Pelayanan diterbitkan dalam bentuk dokumen tertulis ukuran poster, yang dipasang di kantor organisasi penyelenggara pelayanan agar pengguna dapat mengetahui bahwa sudah ada usaha meyakinkan pengambil keputusan untuk memberikan dukungan.

Isi pokok Rekomendasi Perbaikan Pelayanan:

- Fakta-fakta: organisasi penyelenggara pelayanan, periode pelaksanaan survei pengaduan masyarakat, jumlah responden,
- Hasil survei pengaduan masyarakat (Indeks Pengaduan Masyarakat),
- Informasi tentang Janji Perbaikan Pelayanan dan tindak lanjutnya,
- Penjelasan tentang perlunya keputusan,
- Rekomendasi Perbaikan untuk setiap pengaduan dan jumlah responden yang mangadukannya,
- Saran perubahan/penyesuaian Rencana Pembangunan,
- Daftar pihak-pihak yang menerima tembusan surat Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

3.3 Temui dan yakinkan pengambil keputusan untuk meraih dukungan melalui lobby

Beritahukan seluruh pengambil keputusan yang terkait untuk menyampaikan Laporan Pelaksanaan dan hasil survei pengaduan masyarakat. Laporan berisi kumpulan semua dokumen yang dihasilkan sampai pada pelaksanaan langkah akhir. Laporan

dikirimkan kepada pengambil keputusan di pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat setempat disertai surat resmi meminta kesempatan berdiskusi membahas laporan itu.

Ringkasan bagaimana menyampaikan informasi dan memberi umpan-balik kepada masyarakat: Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Umpan-balik kepada pengguna dengan bahan paparan: Siapkan dokumen Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dalam format poster dan paparkan/pasang di papan informasi di sebelah kanan grafik Indeks Pengaduan Masyarakat yang sudah dipaparkan sebelumnya di situ.

Lakukan jumpa pers dan publikasi di media: Informasi kepada publik melalui media setempat memegang peranan sangat penting sejak awal dari proses berlangsung. Jumpa pers atau bahan lansiran media (*press release*) perlu dilakukan. Ingat: Laporan di media massa sebaiknya dibuat secara terpisah oleh unit pelayanan (dari perspektif organisasi penyelenggara pelayanan) dan oleh masyarakat madani atau Ornop (dari perspektif publik). Lakukan publikasi sebanyak mungkin.

Laporan tertulis: kumpulan dokumen yang dihasilkan sampai saat status terakhir.

Informasi tambahan tentang *Service Pledge*

Di sektor publik, Janji Perbaikan Pelayanan disebut dalam beragam istilah di berbagai negara. Di Indonesia dalam banyak hal lebih sinonim dengan ‘Services Pledges’ seperti yang dimaksud oleh Dep. Hubungan Sosial dan Ekonomi PBB. Sesuai dengan definisi PBB tersebut, yang dimaksud Janji Perbaikan Pelayanan adalah kerangka menyeluruh, kombinasi dari Public Service Pledge, Citizen Charter, Leadership Code dan Code of Conduct. Pada tabel berikut diuraikan elemen masing-masing.

“Public Service Charter”: Kerangka holistik

TIPE	Kelompok Sasaran	Hal yang jadi fokus perhatian
Public Service Pledge	Pengguna	Pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan ramah. Perbaikan secara terus menerus dalam aspek biaya, waktu, kinerja dan kualitas pelayanan
Citizen Charter	Pembayar pajak/warga negara	Pengamatan aspek pemerintahan yang baik (supremasi hukum, keadilan, kesetaraan, akuntabilitas, kejujuran, transparansi, efisiensi dan efektifitas penggunaan dana)
Leadership Code	Pemerintah	Kejujuran, tidak mementingkan diri, integritas, objektifitas, akuntabilitas, keterbukaan, keteladanan, visi)
Code of Conduct	Abdi masyarakat (Aparatur Pemerintah)	Kesetaraan, keterbukaan, tidak memihak, menghindari konflik kepentingan diri, menolak suap untuk kepuasan pribadi, tidak curang, keamanan aset, dan informasi istimewa, akuntabilitas dan ketanggapan, integritas, pengumuman aset dan kepentingan, janji kepuasan pelanggan.

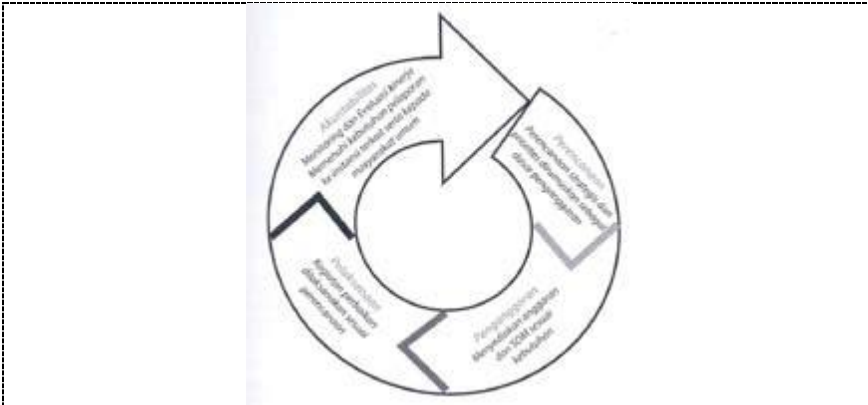
D. Langkah 4: Pemantauan dan Evaluasi

Penggunaan metode Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan menghasilkan manfaat nyata dan dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Untuk memastikan bahwa Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang telah diterbitkan terpenuhi dan dilaksanakan, isi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan tersebut harus diintegrasikan ke dalam rencana kerja organisasi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Artinya kegiatan dan anggaran pelaksanaannya harus benar-benar masuk ke dalam dokumen Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) satuan kerja yang bersangkutan. Singkatnya, pelaksanaan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan melekat mengikuti siklus manajemen proyek dari perencanaan, persiapan anggaran, pelaksanaan sampai ke pertanggungjawaban hasil (akuntabilitas).

Untuk memastikan bahwa semua kegiatan perbaikan serta hasil nyata akan dicapai dalam waktu yang direncanakan perlu dilakukan pemantauan kegiatan serta evaluasi hasil.

Gambar 7. Siklus manajemen kegiatan Pemantauan



Pemantauan adalah pengumpulan dan analisis informasi tentang status kegiatan yang menghasilkan gambaran status kegiatan dan mendukung pengendalian dan keputusan tindak lanjut yang tepat. Pemantauan dilaksanakan secara berkala dan seiring dengan siklus perencanaan oleh pelaksana kegiatan. Oleh karena itu pemantauan adalah *kegiatan rutin* dalam konteks pelaksanaan kegiatan. Pemantauan difokuskan pada hasil kegiatan seperti sudah ditentukan/direncanakan. Pemantauan akan memeriksa hasil bukan kegiatan itu sendiri (mis: “Pelayanan rawat inap telah lengkap sesuai dengan perencanaan” (=hasil), bukan: “Enam tempat tidur rawat inap disediakan” (=kegiatan)).

Evaluasi adalah proses pemeriksaan terhadap dampak yang telah dihasilkan oleh suatu kegiatan serta keluarannya. Evaluasi dilaksanakan secara berkala, tetapi dengan frekuensi lebih rendah daripada pemantauan kemajuan pelaksanaan kegiatan (misalnya: setahun memfokuskan dampak pada hasil pelaksanaan, yaitu apakah hasil sudah mengakibatkan perubahan yang positif (atau malah negatif). Dampak kegiatan peningkatan pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai faktor seperti misalnya: peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan standar tertentu, peningkatan jumlah pengguna suatu unit pelayanan, jumlah penghargaan yang diterima sesudah pelayanan menjadi lebih baik, peningkatan kepuasan masyarakat atau penurunan pengaduan pengguna.

Pendekatan evaluasi harus sesuai dengan tujuan evaluasi itu sendiri dan faktor-faktor yang ingin diketahui secara mendalam.

Pemantauan dan evaluasi menghasilkan informasi yang

menjadi landasan pelaporan rutin kepada pihak yang terkait (akuntabilitas), termasuk sebagai bahan informasi balikan kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Komitmen untuk pemantauan dan evaluasi

Tindakan nyata perbaikan pelayanan yang disebutkan di dalam dokumen Janji Perbaikan Pelayanan dan tindakan nyata perbaikan, yang diharapkan dilakukan pihak lain atau pimpinan seperti yang dimuat di dalam dokumen Rekomendasi Perbaikan Pelayanan harus disertai komitmen untuk memantau dan mengevaluasinya. Pemantauan dan evaluasi memberi peluang bagi penyesuaian kegiatan dan perbaikan secara efektif. Jika terjadi perubahan pimpinan unit pelayanan, kegiatan pemantauan menjadi wacana efektif untuk menginformasikan dan membahas status usaha perbaikan pelayanan di suatu unit pelayanan.

Sesuai dengan janji dan rekomendasi, pimpinan unit pelayanan melaporkan perkembangan perbaikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Masyarakat pengguna juga diberi peluang dan saluran untuk mengawasi pelaksanaan janji dan rekomendasi. Dengan demikian, kegiatan pemantauan dan evaluasi sangat penting dilakukan dengan melibatkan atau mengundang langsung umpan-balik dari masyarakat pengguna pelayanan.

Para pihak yang terlibat

a) Unit pelayanan

Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan yang sudah dibentuk di unit pelayanan sebaiknya tidak berhenti bekerja setelah Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dihasilkan. Tetapi tim ini meneruskan kegiatannya untuk melaksanakan pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa tujuan janji dapat tercapai.

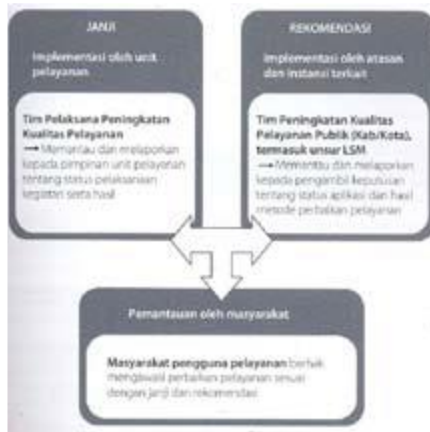
b) Pengambil keputusan di Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah

Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang dibentuk di tingkat Departemen/ Lembaga/ Pemerintah Daerah, seperti pada proses sebelumnya terus melanjutkan kegiatannya. Pertama, memfasilitasi agar Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di unit pelayanan mampu melakukan pemantauan dan evaluasi dengan baik. Kedua, memantau dan mengevaluasi sejauh mana

Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang disampaikan oleh unit pelayanan telah dilaksanakan oleh Menteri/Kepala/Gubernur/Bupati/Walikota yang menerima rekomendasi tersebut.

c) Masyarakat pengguna pelayanan

Masyarakat pengguna pelayanan berhak untuk mengawasi kinerja pelayanan serta implementasi janji di tingkat unit pelayanan. Masukan dapat diberikan dalam bentuk pengaduan tertulis atau lisan dan melalui partisipasi langsung dalam kegiatan pemantauan dan evaluasi.



Gambar 8. Peranan dalam pemantauan

Metode pemantauan dan evaluasi

Pemantauan dan evaluasi sebaiknya dilaksanakan dengan dua pendekatan, yaitu:

- 1) Verifikasi status Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan
- 2) Mengulangi Survei Pengaduan Masyarakat dengan menggunakan kuesioner yang sama dengan yang digunakan pada survei sebelumnya dan membandingkan hasil (Indeks Pengaduan Masyarakat) yang diperoleh dari kedua survei tersebut.

Ketiga pihak yang disebutkan di atas dilibatkan secara efektif dalam pelaksanaan kedua pendekatan pemantauan dan evaluasi tersebut di atas. Bagian berikut ini adalah penjelasan tentang tujuan dan hasil masing-masing pendekatan pemantauan dan evaluasi yang diuraikan di atas dan proses pelaksanaannya.

1. Verifikasi status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Tujuan verifikasi status realisasi Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan sesuai dengan kepentingan pihak yang terlibat:

a) Tujuan di tingkat unit pelayanan

- Mengetahui status pelaksanaan janji, apakah perlu penyesuaian kegiatan atau penyesuaian janji agar lebih realistis,
- Mengetahui status realisasi rekomendasi sebagai faktor pendukung perbaikan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit pelayanan itu sendiri,
- Melaporkan status-status tersebut kepada masyarakat pengguna pelayanan sebagai balikan sesuai dengan apa yang disebut di dalam dokumen janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan.

b) Tujuan di tingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah

- Menentukan kemajuan pelaksanaan Janji dan rekomendasi Perbaikan Pelayanan dalam rangka perbaikan pelaksanaan kegiatan, perencanaan dan perubahan kebijakan jika diperlukan,
- Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat realisasi janji Perbaikan Pelayanan yang berkaitan erat dengan atau sangat ditentukan oleh dukungan dari tingkat di atas unit pelayanan,
- Mengidentifikasi praktek yang baik/inovasi di tingkat unit pelayanan yang layak menjadi contoh untuk unit pelayanan lainnya.

Kegiatan verifikasi status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan bersifat sebagai kegiatan pemantauan intern yang dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di unit pelayanan dan didukung oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di tingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah. Kegiatan verifikasi status realisasi janji dan rekomendasi sebaiknya dikoordinasikan dengan semua unit pelayanan yang terlibat sehingga hasil-hasilnya dapat digabungkan dan masing-masing unit pelayanan dapat saling belajar dari pengalaman.

1.1. Persiapan verifikasi status realisasi Janji dan

Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Tugas

1. Menentukan jadwal kegiatan verifikasi di semua unit pelayanan yang terkait,
2. Menentukan peserta kegiatan untuk unit pelayanan,
3. Mempersiapkan anggaran, logistik (alat bantu pemantauan dan evaluasi),
4. Mempersiapkan dokumen yang diperlukan,
5. Menginformasikan rencana pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi serta hasil yang diharapkan kepada pengambil keputusan.

Hasil

1. Semua pihak yang terlibat sepakat mengenai jadwal, peserta, proses serta hasil pelaksanaan verifikasi status realisasi janji dan rekomendasi dan siap berpartisipasi aktif sesuai dengan bagian tugas masing-masing,
2. Para pelaksana pelayanan publik di unit pelayanan siap memberikan informasi secara terbuka tentang apa saja yang sudah dilakukan dalam rangka merealisasikan Janji Perbaikan Pelayanan yang sudah diterbitkan,
3. Masing-masing Anggota Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ditingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah siap berkontribusi data dan informasi tentang realisasi Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dari instansi dan bidang tugasnya masing-masing.

Kegiatan Komunikasi

1. Kepada Menteri/Kepala/Gubernur/Bupati/Walikota: setelah pertemuan awal, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik akan menginformasikan pimpinan unit pelayanan/Departemen/ Lembaga/ Pemerintah Daerah serta pihak lain yang terkait tentang rencana pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi, tujuannya dan hasil yang diharapkan,
2. Kepada pimpinan unit pelayanan: pada pertemuan awal, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik memberi informasi tentang kegiatan pemantauan dan evaluasi yang akan dilaksanakan, khususnya survei ulang yang dilaksanakan dan meminta dukungan pelibatan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di unit itu untuk ikut serta dalam

pelaksanaan seluruh kegiatan.

1.1.1. Pihak-pihak yang terlibat

a) Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mempunyai fungsi koordinasi kegiatan verifikasi status realisasi janji dan rekomendasi di mana lebih dari satu unit pelayanan terlibat. Dalam rangka kegiatan tersebut Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bertanggungjawab untuk:

- Komunikasi mengenai rencana kegiatan ini kepada pihak pengambil keputusan dan pimpinan unit pelayanan,
- Pelaksanaan pertemuan awal untuk menentukan jadwal, peserta dan tugas persiapan selanjutnya.

b) Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di tingkat unit pelayanan mempunyai tugas persiapan kegiatan di tingkat unit pelayanan. Tim tersebut akan didampingi oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan di masing unit akan:

- Mempersiapkan dokumen yang diperlukan,
- Mempersiapkan format verifikasi status yang diperlukan,
- Melakukan koordinasi dengan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mengenai jadwal dan peserta kegiatan verifikasi status realisasi.

c) Masyarakat sipil akan berpartisipasi dalam kegiatan melalui keanggotaan di dalam Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (LSM, tokoh masyarakat, tokoh agama, dll).

1.1.2. Pertemuan persiapan kegiatan

Pada pertemuan persiapan kegiatan semua peserta menyetujui jadwal kegiatan, peserta serta pembagian tugas secara rinci. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik akan mengkoordinasikan pertemuan awal dan mengundang semua Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan yang terkait.

- ✓ **Jadwal kegiatan di masing-masing unit pelayanan:** proses verifikasi status realisasi janji per unit pelayanan akan memerlukan waktu sekitar setengah sampai satu hari per unit pelayanan (tergantung jarak lokasi). Proses verifikasi status rekomendasi akan memerlukan waktu tambahan satu hari per unit karena status harus diverifikasi dengan pihak yang terkait.
- ✓ **Jangka waktu:** diusulkan bahwa kegiatan verifikasi status

realisasi dilaksanakan sebelum proses perencanaan dan penganggaran. Dengan demikian hasil dari kegiatan pemantauan ini dapat dimanfaatkan dalam penyusunan rencana/anggaran di tahun berikutnya.

- ✓ **Peserta:** rencanakan jadwal sesuai dengan partisipasi peserta. Untuk pemantauan di satu unit pelayanan akan terlibat:
 - Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di tingkat unit pelayanan,
 - Dua sampai tiga orang Anggota Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, termasuk satu anggota dari masyarakat sipil atau unsur ORNOP.
- ✓ **Presentasi hasil:**
 - Jadwal tentatif untuk presentasi hasil verifikasi status janji dan rekomendasi kepada pimpinan unit pelayanan di masing-masing unit - dari Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan
 - Jadwal tentatif untuk presentasi hasil kegiatan pemantauan secara garis besar kepada Menteri/Kepala/Gubernur/Bupati/Walikota serta pengambil keputusan yang terkait dari Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,
 - Membahas keperluan publikasi hasil realisasi janji dan rekomendasi kepada masyarakat pengguna pelayanan, misalnya melalui poster status pelaksanaan janji dan rekomendasi di masing-masing unit pelayanan. Pemantauan status pelaksanaan janji dan rekomendasi sebaiknya dilaksanakan setiap enam bulan sebelum proses perencanaan/penganggaran untuk memanfaatkan hasilnya dalam rancangan atau penyesuaian rencana kegiatan serta anggaran/anggaran perubahan.

1.1.3 Dokumen yang harus dipersiapkan

1. Indeks Pengaduan Masyarakat (IPM) dari survei pertama,
2. Janji Perbaikan Pelayanan yang resmi ditandatangani oleh Kepala Unit Pelayanan,
3. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang resmi ditandatangani oleh Kepala Unit Pelayanan,
4. Dokumen-dokumen yang menunjuk perencanaan kegiatan, khususnya yang belum dilaksanakan (mis: catatan di APBD, di

RKA/RASK dan dokumen perencanaan dan laporan pelaksanaan kegiatan),

5. Format Pemantauan Janji Perbaikan Pelayanan dan Format Pemantauan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

Tanpa dokumen 1. sampai 3. tidak mungkin pemantauan atau evaluasi dilaksanakan. Oleh karena itu pengarsipan yang teliti sangat penting demi pengendalian dan pengelolaan kegiatan menuju sukses kegiatan selanjutnya.

Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di masing-masing unit pelayanan mempersiapkan Format Pemantauan Janji Perbaikan Pelayanan dan Format Pemantauan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan. Format-format tersebut disiapkan bagi para anggota tim yang terlibat untuk digunakan sebagai alat bantu kerja. Contoh atau bentuk format-format tersebut dapat dilihat pada bagian Contoh Bantu dokumen ini (lihat CB 15 dan 16).

1.1.4. Anggaran yang perlu dipersiapkan

- Biaya pertemuan koordinasi awal
- Foto kopi kuesioner
- Biaya transportasi Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ke unit pelayanan (dua sampai tiga orang/1-2 hari per unit pelayanan)
- Biaya transportasi Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan terutama pada pelaksanaan survei ulang
- Biaya pertemuan pelaporan kepada pengambil keputusan yang terkait

Untuk informasi lebih lanjut tentang biaya lihat CB 1.

1.2. Pelaksanaan verifikasi status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Terima hasil pemantauan secara terbuka; gunakan hasil untuk penyesuaian kegiatan perbaikan pelayanan.

Tugas

1. Membandingkan status realisasi (pelaksanaan) Janji Perbaikan Pelayanan oleh unit pelayanan dengan apa yang tertulis di dalam dokumen,
2. Membandingkan status realisasi (pelaksanaan) rekomendasi oleh pihak-pihak penerima rekomendasi dengan apa yang tertulis di dalam dokumen,

3. Menyusun dan menyampaikan informasi hasil verifikasi dan laporan,
4. Membandingkan hasil survei ulang dengan hasil survei pengaduan sebelumnya dan menganalisis perbedaan penyebab pengaduan dan menyusun rencana tindak atas analisis yang diperoleh,
5. Menyampaikan laporan kepada pimpinan unit pelayanan serta pengambil keputusan pada tingkat di atas unit pelayanan,
6. Menyampaikan informasi sebagai balikan kepada masyarakat pengguna pelayanan.

Hasil

1. Pimpinan di semua tingkat yang terkait memperoleh informasi tentang status pelaksanaan kegiatan perbaikan pelayanan dan rekomendasi,
2. Faktor penghambat pemenuhan janji perbaikan telah diberitahukan kepada pihak yang terkait, termasuk rekomendasi tindak lanjut yang perlu dilakukan,
3. Sesuai dengan informasi dan rekomendasi tersebut, pimpinan unit pelayanan dan pengambil keputusan memahami tindak lanjut apa yang perlu dilakukan,
4. Masyarakat menerima informasi dari unit pelayanan tentang status kegiatan perbaikan pelayanan sesuai dengan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.

Kegiatan Komunikasi

1. Unit pelayanan atas hasil kerja Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan memberi informasi kepada masyarakat pengguna pelayanan tentang hasil verifikasi status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dengan menggunakan media informasi efektif yang tersedia,
2. Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah atas hasil kerja Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik menyampaikan informasi hasil dari pemantauan dan evaluasi kepada para pimpinan dan kalangan publik lebih luas melalui koran, konferensi pers, media lain yang tersedia. Ini akan lebih bermanfaat khususnya jika kegiatan pemantauan dan evaluasi dilaksanakan untuk beberapa unit pelayanan yang cakupannya menjadi relatif luas, misalnya: seluruh SMP/SMA/SMK di suatu

kabupaten.

1.2.1. Proses verifikasi status realisasi

a) Verifikasi status Janji Perbaikan Pelayanan

- Anggota Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bergabung dengan Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan di masing unit melaksanakan kegiatan verifikasi status realisasi janji sesuai dengan jadwal kegiatan.
- Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik serta Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan bertemu dengan pimpinan unit pelayanan atau staf yang ditujukan untuk wawancara awal tentang status kegiatan. Hasil dicatat oleh masing anggota di formatnya.
- Untuk mengisi format lebih lanjut, tim akan mengobservasi secara langsung bukti nyata di sekeliling unit pelayanan. Pada saat itu juga dapat diminta klarifikasi dari staf unit pelayanan mengenai perubahan yang telah dilaksanakan.
- Jika bukti langsung untuk pelaksanaan satu butir janji tidak dapat diobservasi tim mencari bukti dalam dokumen yang menyatakan bahwa suatu kegiatan memang telah direncanakan (jika belum ada kenyataan). Langkah itu memerlukan komunikasi lebih lanjut misalnya dengan SKPD.

b) Verifikasi status realisasi Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- Tim juga akan mengumpulkan informasi mengenai status rekomendasi, sejauh mana status diketahui di tingkat unit dan di SKPD. Namun, seringkali pimpinan unit pelayanan serta tim setempat tidak akan mengetahui status realisasi satu butir rekomendasi dan tidak mempunyai akses terhadap pengambil keputusan.
- Oleh karena itu, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik berperan dalam melanjutkan verifikasi status rekomendasi dengan menghubungi Setjen/Set/Ditjen/Dinas/Badan/Kantor atau jika perlu pimpinan masing-masing instansi tersebut.

1.2.2. Analisis hasil di tingkat unit pelayanan dan tindak lanjut

a) Analisis status Janji Perbaikan Pelayanan

- Pada akhir kegiatan verifikasi di unit pelayanan, tim secara bersama mengkonsolidasikan catatan dan observasi mereka di Format Verifikasi Status Realisasi Janji Perbaikan Pelayanan (lihat CB 15). Bersama-sama ditentukan status pelaksanaan masing-masing janji, apakah “sudah dilaksanakan”; “sedang dilaksanakan” atau “belum dilaksanakan”: Status akan dijumlahkan di bagian bawah tabel. Hasil ini akan menunjukkan status pelaksanaan per unit pelayanan.
- Bersama-sama tim akan membahas apakah kegiatan yang telah dilaksanakan atau direncanakan dianggap cukup untuk mencapai tujuan janji dan mengatasi pengaduan. Jika dianggap memerlukan kegiatan tambahan, usulan kegiatan dicatat. Jika dianggap bahwa suatu butir janji tidak dapat tercapai secara realistis oleh unit pelayanan, diusulkan perubahan janji pada format yang sama.
- Bersama-sama tim juga mengkonsolidasikan “faktor hambatan” serta “praktek yang baik/inovasi” yang dapat diobservasi. Tim memeriksa juga bagaimana status publikasi Janji serta Rekomendasi Perbaikan Pelayanan di tingkat unit pelayanan. Jika publikasi tersebut perlu ditingkatkan, tim akan mencatat rekomendasi ke depan untuk pimpinan unit pelayanan.
- Semua hasil yang disepakati diketik di dalam satu format di unit pelayanan sebagai format pelaporan.
- Laporan dalam Format Verifikasi Status Realisasi Janji Perbaikan Pelayanan dipersiapkan. Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan mempresentasikan hasil kepada pimpinan unit pelayanan untuk membahas penemuan bersama-sama. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik akan menerima satu salinan format final.

b) Analisis status Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mengkonsolidasikan status realisasi janji per unit pelayanan dan merekapitulasi status rekomendasi (“sudah, sedang, belum”) pada hari ke 3 setelah kunjungan ke unit pelayanan.
- Jika status suatu rekomendasi belum jelas, sebaiknya dicatat sebagai informasi penting untuk pengambil

keputusan terkait. Jika dianggap memerlukan kegiatan tambahan, usulan kegiatan dicatat. Jika dianggap bahwa suatu butir rekomendasi tidak realistis, tim dapat mengusulkan perubahan rekomendasi pada format yang sama.

- Laporan dalam Format Verifikasi Status Realisasi Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dan diserahkan kepada pimpinan unit pelayanan.

c) Tindak lanjut di tingkat unit pelayanan

Sesuai dengan hasil pemantauan dan rekomendasi, pimpinan unit pelayanan akan mengambil langkah tindak lanjut:

- Penyesuaian/tambahan kegiatan perbaikan pelayanan untuk mencapai tujuan janji.
- Informasi kepada masyarakat pengguna tentang status implementasi janji dan rekomendasi (misalnya dalam bentuk poster yang menyebutkan janji/ rekomendasi serta status).
- Jika terjadi penyesuaian janji atau rekomendasi, dirumuskan Janji Perbaikan Pelayanan dan atau Rekomendasi Perbaikan Pelayanan baru yang diumumkan sesuai dengan proses di dalam buku ini.
- Laporan dalam Format Verifikasi Status Realisasi Janji serta rencana tindak lanjut dikirim oleh pimpinan unit pelayanan ke pihak yang berkaitan dengan perencanaan dan penganggaran, misalnya: Bappeda, Bagian Organisasi dan instansi lainnya.

1.2.3. Analisis hasil di tingkat organisasi pelayanan/daerah dan tindak lanjut

Setelah pemantauan di semua unit pelayanan dilaksanakan, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mempunyai tugas untuk mengkonsolidasikan temuan secara garis besar untuk pelaporan kepada pengambil keputusan.

a) Rekapitulasi status Janji Perbaikan Pelayanan

- **Status realisasi:** Jika pemantauan dilaksanakan pada sejumlah unit pelayanan, hasil-hasil rekapitulasi terhadap status janji “sudah, sedang, belum” dari semua unit dapat dijumlahkan untuk memberikan gambaran (mis: setelah 12 bulan pelaksanaan janji, semua kemajuan unit pelayanan telah berhasil melaksanakan 82% dari semua janji).

- **Faktor penghambat:** Jika ada faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan di beberapa unit pelayanan, faktor itu serta rekomendasi ke depan dicatat untuk presentasi kepada pengambil keputusan supaya dapat ditindaklanjuti.
- **Praktek yang baik/inovasi:** Jika Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sempat mendeteksi beberapa praktek yang baik atau inovasi penyediaan pelayanan yang sebaiknya menjadi contoh pelayanan yang baik untuk sektor tersebut, sebaiknya dicatat.

b) Rekapitulasi status Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

- **Status realisasi:** Jika pemantauan dilaksanakan pada sejumlah unit pelayanan, hasil-hasil rekapitulasi terhadap status rekomendasi (“sudah, sedang, belum”) dari semua unit juga dapat digabung untuk memberikan gambaran kemajuan (mis: setelah 12 bulan 60% dari semua rekomendasi telah dilaksanakan, padahal 40% belum ada tindak lanjut).
- Rekomendasi yang belum dikerjakan atau di mana status belum jelas dicatat sebagai informasi kepada pihak yang berwenang.

1.2.4. Presentasi hasil kepada Menteri/Kepala/Gubernur/Bupati/Walikota

Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik akan mempresentasikan secara garis besar hasil dari verifikasi status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan kepada semua pihak pengambil keputusan yang terkait.

a) Tujuan presentasi

- Pengambil keputusan mempunyai kesempatan untuk melakukan pembahasan dengan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sejauhmana kemajuan implementasi kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan partisipasi masyarakat.
- Pengambil keputusan serta pihak yang berwenang mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perbaikan pelayanan serta rekomendasi tim.
- Pengambil keputusan diinformasikan mengenai butir Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang tetap memerlukan

perhatian.

- Pihak yang terkait mempunyai informasi mengenai praktek yang baik/inovasi yang dianggap layak diperkenalkan kepada semua unit pelayanan di sektor serta usulan tindak lanjut.

b) Tindak lanjut dari pengambil keputusan

Pada saat awal penerapan metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, pengambil keputusan telah menunjukkan komitmen tinggi dengan mempersiapkan kondisi kondusif bagi penggunaan metode ini, misalnya melalui Surat Keputusan tentang penunjukan unit pelayanan, penunjukan dan penugasan beberapa tim kerja yang diperlukan sebagai pelaksana dan penyediaan anggaran. Sesuai dengan komitmen tersebut pengambil keputusan akan mempertimbangkan hasil dari pemantauan dan mengambil langkah tindak lanjut.

1.2.5. Pengarsipan

Hasil pemantauan status realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan dalam bentuk laporan diarsipkan di masing unit pelayanan dan oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagai referensi untuk pemantauan selanjutnya.

1.2.6. Umpan-balik tentang status pelaksanaan janji dan rekomendasi kepada Masyarakat

- Pimpinan unit pelayanan menginformasikan kepada masyarakat pengguna tentang hasil verifikasi status realisasi janji dan rekomendasi, misalnya melalui poster yang memberikan informasi terakhir tentang status.
- Jika Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ingin mengkomunikasikan hasil dari pemantauan secara umum juga dapat diperkenalkan kepada masyarakat melalui koran, konferensi pers, dll. Ini akan bermanfaat secara khusus jika pemantauan dilaksanakan di banyak unit pelayanan (mis: seluruh SMP/SMA/SMK di satu kabupaten).

Informasi dan pesan pada poster “Status Realisasi Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan”

- Judul poster,
- Nama unit pelayanan dan kantor cabangnya,
- Tanggal penandatanganan Janji Perbaikan Pelayanan serta

Rekomendasi Perbaikan Pelayanan,

- Ungkapan pengaduan, butir janji serta kegiatan yang telah dilaksanakan per butir janji sebaiknya dalam format tabel,
- Tanggal pembuatan poster tersebut serta nama/ jabatan pimpinan unit pelayanan.

Contoh laporan bentuk tabel:

<i>Ungkapan Pengaduan</i>	<i>Janji</i>	<i>Kegiatan yang telah dilaksanakan</i>
<i>Tarif air per m3 terlalu tinggi</i>	<i>1.1. Melakukan efisiensi di segala bidang yang dapat mengakibatkan pemborosan</i>	<i>- Melakukan penghematan +8 juta pertahun</i>
	<i>1.2. Melakukan terobosan guna meningkatkan pendapatan selain dari tarif</i>	<i>- Reklasifikasi golongan pelanggan dilaksanakan</i>
	<i>1.3. Melakukan sosialisasi tentang penyusunan & penghitungan tarif sesuai ketentuan yang berlaku</i>	<i>- Efisiensi penagihan rekena 90 % - Pemberitahuan dilakukan melalui surat edaran ke pelanggan - Melalui film Pelayanan Publik POAM Pemalang</i>

2. Survei Ulang

Pelaksanaan kegiatan perbaikan pelayanan sesuai dengan janji dan rekomendasi

semestinya menghasilkan perubahan kualitas pelayanan yang terasa oleh masyarakat pengguna.

Survei ulang dilaksanakan untuk melihat sejauh mana kegiatan perbaikan yang telah dilaksanakan mempunyai dampak positif terhadap persepsi masyarakat pengguna.

Masing-masing pihak terlibat mempunyai tujuan sesuai dengan kepentingannya:

a) Tujuan di tingkat unit pelayanan

- Mengetahui apakah kegiatan perbaikan yang telah dikerjakan menghasilkan perbaikan persepsi masyarakat sehingga kegiatan tersebut bisa dianggap efektif
- Mengetahui pengaduan mana yang tetap menerima jumlah pengaduan yang tinggi sehingga memerlukan aksi perbaikan oleh unit pelayanan

b) Tujuan di tingkat Departemen/Lembaga/Pemerintah Daerah

- Mengetahui secara umum apakah pelaksanaan janji dan

rekomendasi telah efektif sehingga terjadi perbaikan persepsi masyarakat

- Mengetahui unit pelayanan mana yang sangat berhasil dari segi penurunan pengaduan dan yang mana belum
- Mengetahui jenis pengaduan mana yang tetap menerima jumlah pengaduan yang tinggi (misalnya sarana/prasarana, disiplin, kecepatan pelayanan, kejelasan prasyarat pelayanan, dst)

c) Tujuan di tingkat masyarakat pengguna

- Mengetahui hasil survei ulang serta tindakan lanjut dalam bentuk Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru

Kegiatan survei ulang bersifat kegiatan evaluasi terhadap status perbaikan pelayanan yang dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Sesuai dengan survei pertama, kegiatan ini akan melibatkan masyarakat pada semua langkah.

Seperti survei pertama, survei ulang dilaksanakan secara terkoordinasi antara semua unit pelayanan sehingga Analisis Masalah Penyebab Pengaduan dapat dilaksanakan bersama-sama dan unit pelayanan dapat saling belajar dari pengalaman.

2.1. Persiapan Survei Ulang dan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Survei ulang sebaiknya dilaksanakan sekitar dua tahun setelah Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan ditandatangani. Setelah dua tahun semestinya perubahan pelayanan dan pengaruh positif oleh pelaksanaan rekomendasi sudah sangat terasa oleh masyarakat pengguna.

Survei ulang dilaksanakan (a) sebelum proses perencanaan/penganggaran dan (b) setelah pemantauan status pelaksanaan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan (lihat sub-bagian 3 tentang evaluasi). Pelaksanaan evaluasi akan memerlukan sekitar 6 minggu dari persiapan kegiatan sampai ke pelaporan.

2.1.1. Proses survei ulang tidak berbeda dari survei pertama

Survei ulang akan memakai kuesioner dari survei pertama sehingga tidak perlu melaksanakan Lokakarya Pengelolaan Pengaduan.

Kuesioner tidak boleh diubah agar hasil survei kedua dapat dibandingkan dengan survei pertama. Beberapa catatan tentang persiapan:

- Persiapan survei ulang dilaksanakan sesuai dengan penjelasan di atas mengenai persiapan survei, termasuk pengumuman pelaksanaan survei, pembuatan dan publikasi IPM. Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik akan mengkoordinasikan persiapan serta memantau kualitas persiapan survei.
- Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan akan menyusul setelah pembuatan IPM dipersiapkan sesuai penjelasan tentang persiapan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan di atas.
- Pembagian kerja antara Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik serta Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan tetap sama.
- Biaya anggaran yang diperlukan sesuai dengan biaya untuk survei pertama serta Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan yang pertama.
- Masyarakat tetap diinformasikan pada setiap langkah dan diikutsertakan sesuai dengan penjelasan proses survei pengaduan dan lokakarya analisis masalah penyebab pengaduan yang pertama.

2.1.2. Dukungan eksternal

Jika dianggap perlu, dukungan fasilitator eksternal untuk Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan diamankan, misalnya dari Lembaga Administrasi Negara, Diklat yang terkait atau dari fasilitator LSM.

2.1.3. Dokumen yang harus dipersiapkan

1. IPM survei lama untuk masing-masing unit pelayanan
2. Format Verifikasi Status Realisasi Janji Perbaikan Pelayanan
3. Format Verifikasi Status Realisasi Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

2.2. Pelaksanaan Survei Ulang dan Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Manfaatkan umpan balik dari masyarakat untuk menilai efisiensi kegiatan perbaikan

pelayanan yang telah dikerjakan.

Tugas

1. Pelaksanaan survei ulang di semua unit yang terkait,
2. Persiapan IPM baru serta IPM pembandingan (hasil survei pertama dan kedua) untuk masing unit pelayanan,
3. Pelaksanaan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan, serta perumusan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru,
4. Pelaporan ke pihak pengambil keputusan yang terkait,
5. Komunikasi hasil kepada masyarakat.

Hasil

1. Gambaran perubahan persepsi masyarakat sejak penandatanganan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan,
2. Gambaran efisiensi metode Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan partisipasi untuk perbaikan pelayanan publik,
3. Janji Perbaikan Pelayanan yang baru serta Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru.

2.2.1. Proses pelaksanaan survei ulang

- Survei ulang dilaksanakan sesuai dengan penjelasan di atas dalam buku ini. Targetlah jumlah responden yang sama dengan jumlah responden pada survei pertama, sejauh mungkin.
- Rekapitulasi dan pembuatan Indeks Pengaduan Masyarakat (IPM) dilaksanakan sesuai dengan penjelasan di buku ini.
- Hasil survei, yaitu Indeks Pengaduan Masyarakat baru, diumumkan sesuai dengan penjelasan di buku ini.

2.2.2. Proses analisis hasil di Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan

Analisis hasil survei ulang dibahas secara partisipatif pada Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan.

Tujuan dari lokakarya tersebut adalah untuk:

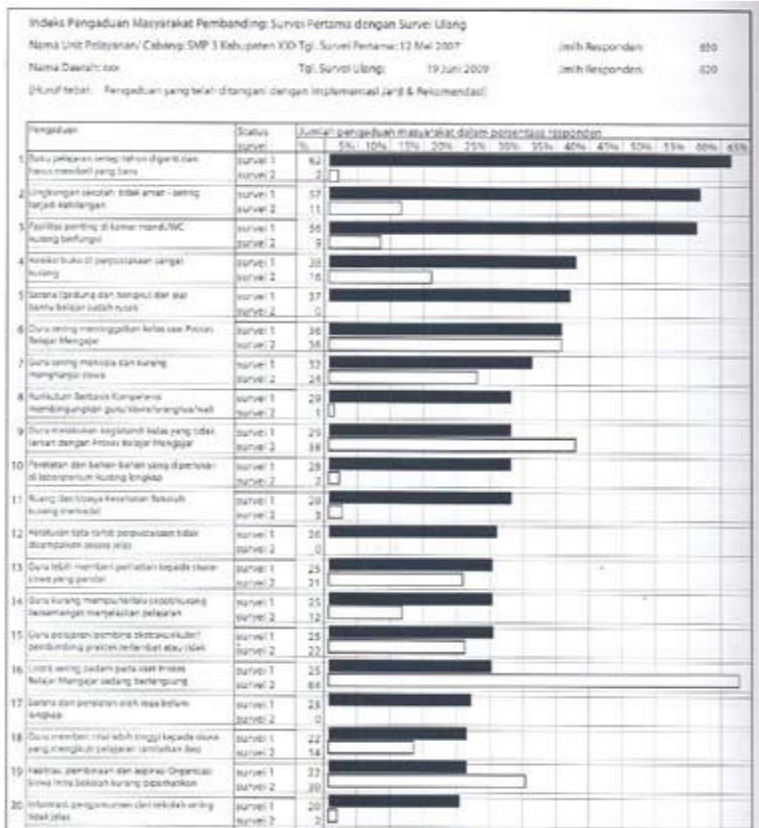
1. Mengevaluasi sejauh mana kegiatan perbaikan pelayanan yang telah dilaksanakan mempunyai dampak positif terhadap persepsi masyarakat, berdasarkan perubahan IPM,
2. Menganalisis masalah penyebab pengaduan ranking tinggi di survei ulang untuk merumuskan tindak lanjut/Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru.

Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan akan dilaksanakan sesuai dengan penjelasan di buku ini.

Perbedaan terletak pada proses membandingkan antara hasil survei pertama dan hasil survei ulang untuk mengetahui dampak dari pelaksanaan Janji dan Rekomendasi sampai saat ini. Langkah-langkah rinci:

- ✓ **Sampaikan tujuan dari lokakarya**, metode serta hasil yang ingin dicapai
- ✓ **Informasikan hasil survei ulang** melalui IPM Pembeding IPM tersebut membandingkan tingkat pengaduan pada survei pertama dengan survei ulang (untuk mempersiapkan IPM pembeding, lihat CB 17).

Gambar 9. Contoh IPM Pembeding



✓ **lakukan analisis hasil survei ulang dengan langkah sebagai berikut:**

a) Diskusi Pembandingan Survei Pertama dan Kedua

Berdasarkan IPM Pembandingan, mulailah menganalisis dari butir pengaduan yang pernah ditanggapi oleh janji atau rekomendasi:

- Apakah persentase pengaduan turun secara signifikan sehingga dapat dianggap butir pengaduan ini tidak perlu ditindaklanjuti lagi?
- Apakah persentase pengaduan tetap pada tingkat yang hampir sama atau naik sehingga butir pengaduan ini tetap perlu ditindaklanjuti?

Hasil: Daftar ungkapan pengaduan yang telah dianggap diselesaikan berdasarkan umpan balik masyarakat.

b) Identifikasi pengaduan lain dengan jumlah pengaduan yang tinggi

Berdasarkan IPM Pembandingan, membahas ungkapan pengaduan yang mengalami kenaikan jumlah respons dibandingkan dengan survei pertama serta semua ungkapan pengaduan yang dianggap perlu aksi perbaikan pelayanan.

Hasil: Daftar lengkap ungkapan pengaduan yang memerlukan pembahasan selanjutnya.

c) Proses analisis masalah penyebab pengaduan

Untuk proses berikutnya ikuti proses sesuai dengan penjelasan di buku ini.

Hasil: Matriks masalah penyebab pengaduan

d) Perumusan Janji Perbaikan Pelayanan & Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Sesuai dengan proses di buku ini, merumuskan Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru untuk mengatasi masalah penyebab pengaduan yang telah diidentifikasi.

Hasil: Janji Perbaikan Pelayanan & Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

2.2.3. Presentasi hasil kepada Menteri/Kepala/Gubernur/Bupati/Walikota

Hasil survei ulang serta Janji Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru diperkenalkan kepada pengambil keputusan pada acara pendandatangan Janji

dan Rekomendasi.

Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik mempresentasikan laporan singkat tentang hasil survei ulang sebelum Janji dan Rekomendasi ditandatangani. Laporan memfokuskan hasil daripada proses:

- Hasil dari survei ulang serta perubahan pengaduan yang terjadi
- Perubahan positif yang terjadi
- Status pengaduan yang baru sehingga dipersiapkan Janji Perbaikan Pelayanan serta Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru

2.2.4. Tindak lanjut

- Di tingkat unit pelayanan: penyesuaian perencanaan kegiatan dan anggaran sesuai dengan Janji Perbaikan Pelayanan yang baru.
- Di tingkat pengambil keputusan: pelaksanaan tindak lanjut Rekomendasi Perbaikan Pelayanan.
- Laporan Hasil Survei Ulang yang dipersiapkan oleh Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan dikirim kepada pihak yang berkaitan dengan perencanaan dan penganggaran (mis. Bappeda, Bagian Organisasi dll)
- Pemantauan: secara berkala, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik serta Tim Pelaksana Peningkatan Kualitas Pelayanan akan melaksanakan pemantauan terhadap kemajuan implementasi Janji dan Rekomendasi.

2.2.5. Pengarsipan

Hasil survei ulang, hasil lokakakarya, Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan yang baru serta laporan kepada pengambil keputusan diarsipkan di masing unit pelayanan dan di Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagai referensi untuk pemantauan selanjutnya.

2.2.6. Kegiatan komunikasi kepada masyarakat pengguna

Janji dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan diumumkan kepada masyarakat sesuai dengan penjelasan di buku ini.

Bagian 4 PENUTUP

Penggunaan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana diuraikan di dalam dokumen ini secara langsung maupun tidak langsung menjadi bagian dari cara atau jalan bagi para pembina, penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi perintah atau amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berikut ini penjelasan tentang proses dan hasil-hasil yang diperoleh dari penggunaan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat dengan berbagai perintah atau amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pelaksanaan **Lokakarya Pengelolaan Pengaduan, Survei Pengaduan Masyarakat** sampai melaksanakan **Janji Perbaikan Pelayanan** dan **Rekomendasi Perbaikan Pelayanan** sudah merupakan pelaksanaan perintah/amanat UU Nomor: 25 Tahun 2009, Pasal 36 ayat (1), (2), dan (3) tentang *pengelolaan pengaduan masyarakat*. Ini juga dalam rangka memberikan hal kepada masyarakat atas berbagai aspek penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana diperintahkan oleh Pasal 18, UU Nomor: 25 Tahun 2009.

Selama proses pelaksanaan kegiatan bersama di Lokakarya Pengelolaan Pengaduan dan Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan terjadi diskusi, tanya-jawab, penjelasan, pemaparan tentang berbagai aspek pelayanan, proses ini secara tidak disadari sudah merupakan pelaksanaan perintah/ amanat UU Nomor: 25 Tahun 2009, Pasal 16.i tentang kewajiban dari penyelenggara pelayanan untuk membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik.

Penggunaan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat ini secara langsung telah membebaskan para penyelenggara pelayanan publik dari kewajiban untuk menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana diperintahkan oleh UU Nomor: 25 Tahun 2009, Pasal 37, ayat (1). Penyelenggara pelayanan tidak lagi harus menyediakan mekanisme penanganan pengaduan tetapi tinggal menggunakan metode ini saja.

Penerbitan dan publikasi dokumen Janji Perbaikan Pelayanan adalah langkah awal bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk menerbitkan maklumat pelayanan

sebagaimana diperintahkan oleh UU Nomor: 25 tahun 2009, Pasal 22 tentang Maklumat Pelayanan. Memang harus disadari bahwa cakupan janji perbaikan pelayanan belum sepenuhnya dapat disebut secara serta-merta sebagai Maklumat Pelayanan. Namun demikian memulai sesuatu dari yang sederhana seperti Janji Perbaikan Pelayanan akan meningkatkan semangat dan komitmen aparatur di unit pelayanan untuk suatu saat dapat menerbitkan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud oleh Undang-Undang.

Akhirnya dapat disebutkan bahwa melaksanakan proses peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat sebagaimana dimaksud oleh dokumen ini adalah suatu upaya praktis, cepat, sederhana dan murah untuk memenuhi sebagian dari perintah/amanat Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Daftar Pustaka

1. Aliansi Jurnalis Independen (AJI), Laporan Training Investigative Reporting for NGO Activist & Journalist. Jakarta, 2002
2. Antonius Sujata dan RM Surachman, Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional. Jakarta, 2002
3. Balogun M. J., United Nations Public Administration Networking Unit, The African Public Service Charter: Implementation Modalities, Capacity-Building Implications and Regional Follow up. New York, 2000
4. Center for Local Government Innovation (CLGI), Profil. Jakarta 2003
5. Forum INOVASI, Forum INOVASI Capacity Building & Good Governance. Jakarta, 2001
6. Gerhard Mersman & Gero Von Harder, Change Management - A Concept of Enhancing the Process of Change. Jakarta, 1999
7. Good Governance Information Center, Melegalkan Partisipasi Mendayagunakan Aspirasi. Jakarta, 2002
8. Good Governance Information Center, Melegalkan Akuntabilitas Menjamin Pelayanan Publik Meningkatkan Kepercayaan Publik Jakarta, 2003
9. GTZ-PROMIS-NT, Kerjasama Antara Pemerintah Kabupaten Bima dan GTZ, Komponen Dukungan Otonomi Daerah di NTB/NTT, Disusun oleh Suhirman dan Sugandi, Draft Laporan

- Survey Kepuasan Konsumen Pelayanan Publik di Kabupater Bima 2003. Denpasar, 2003
10. GTZ - SFDM, Capacity Building Needs Assessment in the Regions - Process Guideline, Selected Tools and Instruments (Version 0.0), Jakarta 2002
 11. GTZ - SfGG, Laporan Pendugaan Kebutuhan Pengembangan Pelayanan Publik di Kab. Bima, Kab. Kutai Barat, Kota Salatiga, Kab. Lebak, Kab. Solok, Juli - Agustus 2001. Jakarta, 2001
 12. GTZ - SfGG, Lokakarya Pola Pengawasan Ekstern dalam rangka Kepemerintahan yang Baik di Kabupaten Solok, 7-8 Mei 2002. Jakarta, 2002
 13. GTZ - SfGG, Survey Government Watch Organisations in Indonesia - January 2003. Jakarta, 2003
 14. Hetifah Sjaifudian, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance - 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia. Bandung, 2002
 15. Ilya Moeliono, Rianingsih Djohani, Kebijakan dan Strategi Menerapkan PRA dalam Pengembangan Program - Buku Saku untuk Lembaga. Bandung, 1996
 16. International Organization for Standardization (ISO), ISO 9000:2000 Quality management Systems - Fundamentals and vocabulary. Geneve, 2003
 17. Ismail Mohamad, Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Manajemen Pelayanan, Lembaga Administrasi Negara Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Jakarta, 2002
 18. Jamal Bake dan Muhammad Abas, Anggaran Negara yang Melibatkan Rakyat. Jakarta, 2001
 19. Jeremy Pope, TI Source Book 2000: Confronting Corruption - The Elements of a National Integrity System. Germany, 2000
 20. John Clayton Thomas, Public Participation in Public Decisions - New Skills and Strategies for Public Managers. California, 1995
 21. Kaiser Kai, World Bank Office Jakarta/EASPR, Evaluating Governance and Decentralization in Indonesia, The 2002 Governance and Decentralization Survey (GDS). Jakarta, 2002.
 22. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Jakarta, 2004
 23. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta, 2004
24. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara. Jakarta, 2002
 25. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Laporan Hasil RAKORPANNAS, Makassar, 2-4 Maret 2004.
 26. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 37a/KEP/M.PAN/2/2002: Intensifikasi dan Percepatan Pemberantasan KKN
 27. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 80/M.PAN/3/2002: Intensifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 28. Komisi Ombudsman Nasional, Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta, 2003
 29. Masyarakat Transparansi Indonesia, Penyusunan Peraturan Daerah yang Partisipatif Jakarta, 2003
 30. Nagari Koto Anau, Kabupaten Solok (Sumbar), Laporan Survei Pengaduan Masyarakat, Koto Anau, 2004.
 31. Pact Indonesia, Bahan Seminar Peningkatan Mutu Pelayanan Pemerintah Daerah Menuju Good Governance. Jakarta, 2003
 32. Pact Indonesia, Belajar dari Pengalaman LSM/Ornop Advokasi Indonesia: Hasil Konferensi LSM/ Ornop Advokasi se-Indonesia "Strategi Peran dan Keberlanjutan LSM/Ornop dan Demokrasi di Indonesia"; Hotel Salak, Bogor, 1-4 Agustus 2000. Jakarta, 2000
 33. Partnership for Governance Reform in Indonesia, Survei Nasional Mengenai Korupsi di Indonesia - Laporan Akhir Februari 2002. Jakarta, 2002
 34. Pemda Kab. Solok (Sumbar), Penerapan Pakta Integritas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok. Kab. Solok, 2003
 35. Pemda Kotamadya Salatiga, Klinik Konsultasi Bisnis Kotamadya Salatiga. Kotamadia Salatiga, 1998
 36. Pemerintah Kota Blitar bekerjasama dengan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, and The Ford Foundation, Kontrak Pelayanan (Citizens'Charter) Jogjakarta, 2004

37. Philip J. Eldridge, *Non Government Organizations and Democratic Participation in Indonesia*. United States, 1995
38. Proyek DELIVERI, *Memberikan Pelayanan Bermutu - Bagaimana Meningkatkan Pelayanan Lembaga Pemerintah Indonesia* PEDOMAN KEBIJAKAN. Jakarta, 2001
39. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM dengan The Ford Foundation, *Citizens' Charter "Survey Pengguna Layanan"; Tim Pelembagaan Citizens' Charter*. Jogjakarta, 2003
40. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, *Citizens' Charter "Apa yang dimaksud dengan Citizens' Charter?"*, Tim Pelembagaan Citizens' Charter, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM dengan The Ford Foundation. Jogjakarta, 2003
41. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia: Temuan dari Sumatra Barat, DI Yogyakarta dan Sulawesi Selatan*. Yogyakarta, 2001
42. Pusat Studi Pengembangan Kawasan (PSPK), *Laporan Pelaksanaan Pelatihan Penggunaan Report Card dalam rangka Penilaian Kinerja Penyediaan Pelayanan Publik untuk Konfederasi Masyarakat Salatiga (KONMAWAS)*. Jakarta, 2002
43. Pusat Studi Pengembangan Kawasan (PSPK), *Jurnal PSPK Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jakarta, 2002
44. Puskesmas Rasanae Barat, Bima (NTB), *Laporan Pelaksanaan Uji Coba Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rasanae Barat Juni 2002 14 Februari 2003*. Kota Bima, 2003
45. Puskesmas Rasanae Timur, Bima (NTB), *Pelaksanaan Uji Coba Kepemerintahan yang Baik Support for Good Governance (SfGG) di Puskesmas Rasanae Timur. Kab. Bima, 2002*
46. Reinholde Iveta, *Introducing Quality Management System. The Latvian Case*. Latvia, 2002
47. Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri*. Jakarta, 1980
48. Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara*. Jakarta, 1999
49. Republik Indonesia, Pusat Penelitian dan Pengembangan BPKP *Laporan Hasil Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi*

- Kasus Hubungan Antara Instansi yang Melayani dan Konsumen yang Dilayani pada SAMSAT, PUSKESMAS dan PT. PLN): Menuju Era One Stop dan Non Stop Service. Jakarta, 2000
50. Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Jakarta, 2008
 51. Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Jakarta, 2001
 52. Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Jakarta, 1999
 53. Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Jakarta, 1999
 54. Republik Indonesia, Bappenas, Membangun Kemitraan antara Pemerintah dan Masyarakat Madani untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik. Jakarta, 2002
 55. Republik Indonesia, Bappenas, Sekretariat Pengembangan Public Good Governance, Tingkat Pemahaman Aparatur Pemerintah terhadap Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik. Jakarta 2002
 56. Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri (PUM) dan Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Manusia ITB Pengembangan Indikator Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah di Bidang Pelayanan Publik. Jakarta, 2003
 57. Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri, Bagaimana Menerapkan Good Governance? Jakarta, 2001
 58. Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 97 Tahun 1993 tentang Pola Organisasi Pemerintahan Daerah dan Wilayah. 1993
 59. Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2002 tentang Pedoman Pengurusan, Pertanggungjawaban dan Pengawasan Keuangan Daerah serta Tata Cara Penyusunan APBD, Pelaksanaan Tata Usaha Keuangan Daerah dan Penyusunan Perhitungan APBD Jakarta, 2002
 60. Republik Indonesia, Departemen Dalam Negeri, Tim Perizinan

- Satu Atap di Daerah, Pelayanan Satu Atap di Daerah Penyelenggaraan Kantor Unit Pelayanan Terpadu Beberapa Kabupaten & Kota di Indonesia. Jakarta
61. Republik Indonesia, Departemen Kesehatan, Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas Jakarta, 2003
 62. Republik Indonesia, Departemen Kesehatan, Proyek Kesehatan Keluarga dan Gizi, ARRIME Pedoman Manajemen Puskesmas Jakarta, 2003
 63. Republik Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional, Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah. Jakarta, 2000
 64. Republik Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional, Tim Pengembangan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah Ditjen Pendidikan Dasar dan Menengah, Panduan Umum Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah. Jakarta, 2002
 65. Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia, Keputusan Presiden RI Nomor 18 tahun 2000 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Instansi Pemerintah Jakarta, 2000
 66. Rianingsih Djohani, Dimensi Gender dalam Pengembangan Program secara Partisipatif- Buku Saku untuk Petugas Program Bandung, 1996
 67. Richard Holloway, Towards Financial Self-Reliance, A Handbook on Resources Mobilization for Civil Society Organizations in the South. UK and USA, 2001
 68. Samuel Paul, Public Services for the Urban Poor- A Report Card on Three Indian Cities. Bangalore, 1995
 69. Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo, Reformasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Perijinan Investasi di Kabupaten Sidoarjo, Makassar, 2-4 Maret 2004
 70. Sri HadiatiWK, Gerhard Mersmann, Gero von Harder, Building Consulting Competence: A Manual for Circular Questioning Techniques Focussing on the Field of Organization and Personnel. Jakarta, 2000
 71. Suhirman & Endah Apriani, Bila Warga Menilai Potret Kepuasan Konsumen Pelayanan Publik Kota Bandung 2002. Bandung 2003
 72. Suresh Balakrishnan & Sita Sekhar, Public Services and the Urban Poor in Mumbai - A Report Card. Bangalore, 1998

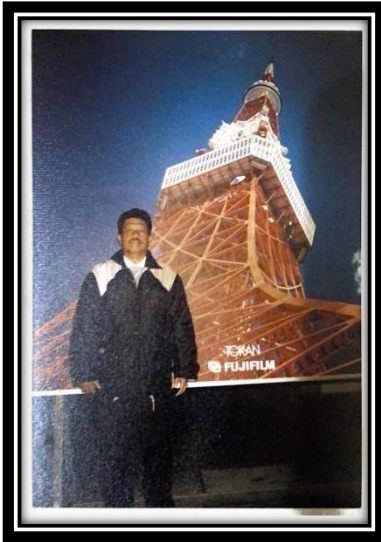
73. TheWorld Bank,CombatingCorruption in Indonesia – Enhancing Accountability for Development. Jakarta, 2003
74. Tim GG Salatiga, Training ofTrainers Peningkatan Kinerja Guru untuk Kepemerintahan yang Baik di Bidang Pendidikan. Salatiga 2003
75. Transparency International, National Integrity Systems-The T Source Book. Berlin, 1999
76. Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
77. United Nations Development Program (UNDP), Breakthrough Urban Initiatives for Local Development (BUILD) - INS/97/018 Beberapa Contoh Penerapan Kepemerintahan yang Baik. Jakarta 2002.
77. United Nations Development Program (UNDP), Breakthrough Urban Initiatives for Local Development (BUILD), Instrumen Penilaian Diri dalam Penerapan Good Governance. Jakarta, 2003
79. United Nations Development Program (UNDP), Capacity Developmentforthe MDGs (Millennium Development Goals) Research, Experiences, Resources, Tools (CD-Rom). Contact Capacity Development Group: cdg@undp.org, 2003
80. USC (Unity Service Cooperation) Satunama, Laporan Pelatihan Manajemen Program bagi Pengembangan Kapasitas Lembaga Mitra GTZ-SfGG, Jogjakarta 1-6 Desember 2003. Jogjakarta, 2003
81. USC (Unity Service Cooperation) Satunama, Laporan Pelatihan Pengawasan dan Advokasi Anggaran bagi Pengembangan Kapasitas Lembaga Mitra GTZ-SfGG, Yogyakarta, 9-14 Februari 2004. Yogyakarta, 2004
82. Yogyakarta Urban Development Project (YUDP), Triple A (ATLAS, AGENDA, ATURAN MAIN), Handbook on Aturan Main Processes and Procedures of Government – Service Delivery (several volumes). Yogyakarta, 2002

Tentang Penulis



Agus Suherman lahir di Lampung, 3 Agustus 1976. Pendidikan dasar sampai menengah di tempuh di Tulang Bawang-Lampung. Tahun 1994 Penulis diterima di Universitas Diponegoro melalui Jalur Program Seleksi Siswa Berpotensi (PSSB) Lulus S1 tahun 1998. Tahun 2000 penulis memperoleh kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang S2 dengan beasiswa BPPS dan diterima di Program Studi Teknologi Kelautan IPB Lulus tahun 2002. Pada tahun 2003 Penulis melanjutkan program Doktor dengan beasiswa BPPS Lulus tahun 2006. Penulis saat ini bekerja sebagai staf pengajar Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro (UNDIP) mulai tahun 1999. Tahun 2008-2010 Penulis ditugaskan sebagai Staf Ahli Pembantu Rektor Undip Bidang Pengembangan dan Kerjasama, selain sebagai Staf Ahli Pembantu Rektor Undip Penulis juga ditugaskan sebagai Kepala Laboratorium Pengembangan Wilayah Pantai-Undip. Akhir tahun 2010-sekarang penulis dipekerjakan di Kementerian Badan Usaha Milik Negara sebagai Kepala Bidang Pembinaan Kemitraan dan Bina Lingkungan. Di samping tugas tersebut, penulis dipercaya untuk menduduki posisi komisaris PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tahun 2011-sekarang.

Tentang Penulis



Penulis lahir di Semarang, 30 April 1950. Menyelesaikan Studi S1 di Jurusan Perikanan Fakultas Peternakan dan Perikanan Universitas Diponegoro. Program S2 diselesaikan pada Program Studi Magister Manajemen Sumberdaya Perairan Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Tahun 2012 dengan judul "Analisis Strategi Peningkatan Fungsi Pengawasan Sumberdaya Perikanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap". Penulis tercatat sebagai pengajar tetap di Fakultas

Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan (PSP) dan pensiun sebagai PNS Tahun 2015. Penulis pernah menjabat sebagai Ketua Jurusan Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro Tahun 2002-2004. Bidang keahlian penulis adalah Pelabuhan Perikanan dan Teknologi Penangkapan Ikan. Kursus-kursus yang pernah diikuti baik di dalam negeri maupun luar negeri diantaranya: *Fishing Gear and Capture Technology an School of Food Fisheries & Enviromental Studies by University Of Humberside, United of Kingdom*, Mei- Juni 1991. Selajutnya *Research on "Laboratory Experiment on the Valontary Passing Behavior of Jack Mackerel (Trachurus Japonicus) Trought Various Different Diamond Mesh" on Faculty of Fishing Gear and Material, Tokyo University of Fisheries Japan*, Jepang 1999. Berbagai penelitian dan pengembangan pernah

dilakukan pada bidang Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS), Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN), Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) serta Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI). Demikian pula Seminar dan Symposium International yang pernah diikuti seperti *International Symposium on Fisheries Sciences "Global Cooperation and Developmental Strategy of Fisheries Industry" on November 1995 in National Fisheries University of Pusan, Korea*, dengan judul paper *"Indonesian Fisheries at Present Status and Future Developmet at General Discreption"* dan *Symposium on Present Status of Trawl in Indonesia Waters "Discover The Eco-Friendly Trawl in Indonesia" by Directoral General of Capture Fisheries Ministry of Marine Affairs and Fisheries in Collaboration with Food and Agriculture Organization of The United Nations (FAO), Jakarta 25-27 April 2005.*

Tentang Penulis



Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 4 Mei 1957. Menyelesaikan program S1 pada tahun 1983 dari jurusan Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro. Program S2 (Magister Perikanan) diselesaikan pada tahun 2003 di Universitas Diponegoro. Menyelesaikan S3 (Doktor Perikanan) pada tahun 2012 di Universitas Diponegoro. Penulis

merupakan dosen di Program Studi Perikanan Tangkap Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro. Penulis pernah menjadi Kepala Program Studi dan Laboratorium Perikanan Tangkap. Penulis memiliki keahlian dalam bidang Teknologi Penangkapan Ikan dan PP Pelatihan yang pernah diikuti adalah *Course on Soft Coral Extraction for Fishing Vessel Paint, McMaster University, Canada 1994. Course on Computer Simulation for Destruction of Fishing Vessel Caused by Wood Bore, Brock University, Canada 1995. Course on Fishing Boat Stability and Fishing Port Management, Tokyo University of Fisheries 1999.*