

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN TRANSPORTASI AIR PADA DINAS PERHUBUNGAN DI KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Yakobus Ipto Hendro<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya.*

*Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan sampel menggunakan teknik Snowball Sampling, sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan ada dua jenis yaitu sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dan dipandu dengan pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti catatan yang telah tersusun dalam arsip atau buku pedoman. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara adalah masih kurangnya pelayanan yang terjadi di kapal ferry terutama di kapal ferry tradisional karena melebihi batas angkut penumpang yang telah ditentukan. Faktor penghambat dalam implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara masih kurangnya sosialisasi Dinas Perhubungan kepada masyarakat, belum adanya kerjasama masyarakat bersama Dinas Perhubungan dalam transportasi air, dan masih ada beberapa kapal ferry tradisional yang tidak mematuhi peraturan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan.*

***Kata Kunci :*** *Transportasi Air, Ferry, Ferry Tradisional*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yakobusipto1724@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik memiliki alur dan proses yang harus dilalui dalam pelayanannya salah satunya adalah pelayanan administratif yang banyak alur dan proses yang harus kita ikuti agar bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, berbagai persyaratan dibuat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya. Pelayanan publik tidak terbatas hanya dalam pelayanan administratif tapi meliputi juga pelayanan jasa karena menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagian ketiga pasal 5 (lima) alinea pertama ruang lingkup pelayanan publik meliputi, pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan, pelayanan jasa publik memiliki banyak pelayanan yang di urus baik angkutan darat, angkutan udara dan angkutan laut.

Dalam memberikan pelayanan jasa yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Salah satunya pelayanan angkutan laut sangat membantu bagi masyarakat yang tempatnya dihubungkan oleh laut atau pun sungai, dalam hal ini negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan, dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI 1945.

Luas Indonesia yang 2/3 adalahnya laut menyebabkan sarana transportasi laut (kapal) menjadi salah satu transportasi yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan pasal 6 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, jenis angkutan di perairan terdiri atas angkutan laut, angkutan sungai dan angkutan penyeberangan.

Sesuai dengan pasal 219 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, untuk melakukan kegiatan pelayaran setiap angkutan laut (kapal) memerlukan Surat Persetujuan Berlayar/Berlabuh (SPB) yang di keluarkan oleh syahbandar agar dapat berlayar ataupun berlabuh dan dapat menjamin masyarakat dalam keselamatan dan keamanan di angkutan perairan.

Dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran digunakan untuk mengontrol dan mengawasi semua jenis kegiatan perairan di Inonesia, selain itu bahwa pelayaran satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan diperairan, kepelabuhan, keselematan dan keamanan. Selain itu juga tugas dan tanggung jawab otoritas pelabuhan melaksanakan kegiatan penyediaan dan pelayanan jasa kepelabuhan, yang diperlukan oleh pengguna jasa.

Dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Perhubungan dalam hal ini adalah sarana transportasi air, kegiatan yang dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan yang dilakukan Dinas

Perhubungan dibantu oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Indonesia Ferry selaku perusahaan transportasi milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini banyak membantu semua daerah yang wilayahnya dipisahkan oleh sungai atau pun laut. Salah satu wilayah yang mendapat bantuan PT. ASDP adalah Kabupaten Kutai Kartanegara karena jembatan penghubung yang menghubungkan Kecamatan Tenggarong dengan Kecamatan Tenggarong Seberang mengalami kerusakan yang membuat sarana penyeberangan terputus.

PT. ASDP membantu masyarakat dari Kecamatan Tenggarong ke Kecamatan Tenggarong Seberang yang melintasi Sungai Mahakam menggunakan ferry, seiring dengan munculnya kapal ferry PT. ASDP muncul pula kapal tradisional yang dibuat oleh masyarakat agar membantu para pengguna kendaraan dalam menyeberangi sungai Mahakam.

Di dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan, menggolongkan kapal tradisional sebagai kendaraan umum yang disediakan oleh pemilik pelabuhan untuk dipergunakan masyarakat dengan dipungut biaya, bayaran yang diminta kepada masyarakat kisaran mulai dari Rp3000-Rp25.000 tergantung dari kendaraan apa yang digunakan masyarakat dalam menyeberangi Sungai Mahakam, biaya tersebut untuk sekaligus sebagai asuransi dan jaminan pertanggungjawaban atas resiko kecelakaan selama penumpang berada di dalam kapal.

Banyaknya jumlah kendaraan yang digunakan masyarakat seperti, kendaraan motor kemudian mobil sangat banyak berbeda, dengan jumlah kapal ferry tradisional yang tersedia hanya terbatas akibatnya ada kapal ferry tradisional yang membawa penumpang melebihi muatan dan kemudian jumlah kendaraan yang di bawa oleh ferry tradisional melebihi kapasitas yang ditentukan, alat keselamatan yang sudah lama, mesin dan lampu yang digunakan ada yang mengalami kerusakan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menyebabkan tenggelamnya kapal tersebut, yaitu: kelebihan muatan yang terjadi akibat anak buah kapal yang tidak mematuhi himbauan Dinas Perhubungan kemudian tidak lengkapnya alat navigasi seperti alat komunikasi, lampu, pelampung dan kurang sigapnya anak buah kapal untuk mengarahkan kapal ferry tradisional.

Di dalam Perda Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan di jelaskan bahwa kapal yang ingin berlayar harus memenuhi kelaik lautan agar dalam berlayar kapal keselamatan kapal terjamin, kemudian pada paragraf 6 (enam) pasal 67 menjelaskan bahwa alat keselamatan berupa *life jacket*, pelampung penolong, alat pemadam kebakaran dan lampu navigasi wajib ada dalam kapal ferry agar terciptanya rasa aman bagi masyarakat pengguna jasa transportasi air.

Jadi, adapun masalah yang dihadapi adalah standar kualitas yang diberikan berbeda dengan apa yang dirasakan, kemudian pelayanan yang terjadi di kapal ferry membuat pengguna ferry ada kalanya merasa takut dalam menggunakan jasa

ferry terutama yang tradisional karena melebihi batas angkut penumpang yang telah ditentukan.

Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Transportasi Air Pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang permasalahan penulis uraikan sebelumnya, tentang Implementasi pelayanan transportasi air dalam dinas perhubungan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara ?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam implementasi pelayanan transportasi air yang diberikan oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yang penulis lakukan antara lain:

1. Segi teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna membantu pelayanannya lebih baik lagi dan juga hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan agar bisa memuaskan para pengguna jasa transportasi air dalam pelayanannya.
2. Segi Praktis diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi proses pembelajaran dan berguna dalam meningkatkan pelayanan transportasi yang baik khususnya di bidang transportasi air (ferry) yang ada di Kecamatan Tenggarong.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengertian Kebijakan Publik***

Menurut Dye mengatakan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dye mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (objektifnya) dan kebijakan publik itu meliputi semua tindakan pemerintah, jadi

bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. (dalam Pasolong, 2007:39)

### ***Proses Kebijakan Publik***

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2012:164) beranjak dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Dari titik ini, kemudian keduanya menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan kinerja (*performance*). Kedua ahli ini menegaskan pula pendiriannya bahwa perubahan, kontrol, dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep penting dalam prosedur-prosedur implementasi. Dengan memanfaatkan konsep-konsep tersebut, maka permasalahan yang menurut mereka perlu dikaji dalam hubungan ini ialah hambatan-hambatan apakah yang terjadi dalam mengenalkan perubahan dalam organisasi? Seberapa jauhkah tingkat efektivitas mekanisme-mekanisme kontrol yang tersedia pada setiap jenjang struktur? Permasalahan ini menyangkut kekuasaan dari pihak yang paling rendah tingkatannya dalam organisasi yang bersangkutan. Seberapa pentingkah rasa keterikatan masing-masing orang dalam organisasi? Hal ini menyangkut masalah kepatuhan. Atas dasar pandangan seperti inilah Van Meter dan Van Horn kemudian berusaha membuat tipologi kebijakan menurut:

- 1) Jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan, dan
- 2) Jangkauan atau lingkup komitmen terhadap tujuan di atas para aktor, atau pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi

Alasan dikemukakannya hal ini bahwa proses implementasi itu akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kebijakan semacam itu. Dalam artian, implementasi pada program-program publik kebanyakan akan berhasil ketika perubahan yang dikehendaki relatif sedikit. Sementara komitmen terhadap tujuan, terutama dari mereka yang mengoperasikan program dilapangan, relatif tinggi. Hal lain yang juga dikemukakan oleh kedua ahli di atas ialah jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan kinerja dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas (*independent variable*) yang saling berkaitan. Variabel-variabel bebas yang dimaksud ialah:

- a. Standar/ukuran dan tujuan kebijakan.
- b. Sumber-sumber kebijakan
- c. Ciri-ciri atau karakteristik badan/instansi pelaksana
- d. Komunikasi antarorganisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
- e. Sikap para pelaksana
- f. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Variabel-variabel kebijakan bersangkut paut dengan tujuan-tujuan yang telah digariskan dan sumber-sumber yang tersedia. Pusat perhatian pada badan-badan pelaksana meliputi organisasi terkait beserta kegiatan-kegiatan pelaksanaannya, mencakup antar hubungan di dalam lingkungan sistem politik

dan dengan kelompok-kelompok sasaran. Akhirnya, pusat perhatian pada sikap para pelaksana mengantarkan kita pada telaah mengenai orientasi dari mereka yang mengoperasikan program di lapangan.

### ***Model-Model Implementasi***

Dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan publik terdapat beberapa model implementasi kebijakan. Menurut Grindle (dalam Widodo, 2008:96) menciptakan model implementasi sebagai kaitan antara tujuan dan hasil-hasilnya, selanjutnya pada model ini hasil kebijakan yang dicapai akan dipengaruhi oleh isi kebijakan yang terdiri dari:

- 1) Kepentingan-kepentingan yang dipengaruhi;
- 2) Jenis atau tipe manfaat yang dihasilkan;
- 3) Derajat perubahan yang diharapkan;
- 4) Letak pengambilan keputusan;
- 5) Pelaksanaan Program; dan
- 6) Sumber daya yang dilibatkan.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### ***Kriteria Kualitas Pelayanan Publik***

Beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain:

1. Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas
2. *Customer Redress* yaitu usaha memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standar pelayanan tidak tercapai, biasanya dalam bentuk uang.

*Quality Guaranties*, yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas apabila pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan.

*Quality inspector* yaitu suatu tim yang terdiri dari para profesional maupun tokoh masyarakat yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitasnya, dapat dilakukan secara anonim

*Customer complain system*, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.

*Ombudsmen*, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mendapatkan pelayanan atau informasi yang diperlukan apabila mereka tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan-keluhan mereka.

### ***Transportasi Publik***

Menurut Salim (2006:6) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terlihat ada dua unsur yang terpenting yaitu:

Pemindahan/pergerakan (*movement*)

Secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat yang lain.

### ***Definisi Konseptual***

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis merumuskan definisi konsep yang merupakan pembatas terhadap penelitian yang dilakukan, yakni sebagai berikut:

Implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pelayanan transportasi air khususnya dalam pemberian jasa penyeberangan bagi masyarakat dengan memperhatikan aspek-aspek dalam pemberian pelayanan yaitu meliputi: standar pelayanan, *customer redress*, *quality inspector*, *customer complain system*.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat deskriptif kualitatif yaitu sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, olahraga, seni, dan budaya sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Gunawan (2013:80)

### ***Fokus Penelitian***

Salah satu asumsi tentang gejala dalam penelitian adalah bahwa gejala dari satu obyek itu sifatnya tunggal dan parsial. Dengan demikian berdasarkan gejala tersebut peneliti dapat menentukan variabel-variabel yang akan diteliti. Karena terlalu luasnya masalah yang akan diteliti maka dalam penelitian ini peneliti akan memberi batasan batasan dalam penelitian fokus dalam penelitian ini.

1. Implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi:
  - a) Standar pelayanan
  - b) *Customer redress*
  - c) *Quality inspector*
  - d) *Customer complain system*
2. Faktor penghambat dalam implementasi pelayanan transportasi air di Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap dan memperoleh data yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di Dinas Perhubungan Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang menyerupai cara pembuatan bola salju, yaitu semakin lama menggelinding semakin besar. Dimulai dengan jumlah yang sedikit dan akhirnya menjadi banyak, penarikan sampel bola salju ini yaitu dengan menentukan satu atau lebih responden untuk diwawancarai. Responden tersebut berperan sebagai titik awal penarikan sampel selanjutnya. Moleong (2002:155)

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2005:171-172) bahwa informan meliputi: Informan Kunci (*key informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian sedangkan informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dimana informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim didalam penelitian walaupun bersifat informal. adapun yang menjadi informan peneliti:
  - a) Informan kunci (*Key Informan*) yaitu Kepala Seksi ASDP (Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan) Kabupaten Kutai Kartanegara Kecamatan Tenggarong.
  - b) Informan yaitu seksi ASDP dan masyarakat pengguna jasa transportasi air
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain:
  - a) Dokumen-dokumen, arsip-arsip yang ada di Dinas Perhubungan Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.
  - b) Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dan Saldana (2014:31-33) mengatakan bahwa di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

Kondensasi Data (*Data Condensation*) merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

Penyajian Data (*Data Display*) adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data



membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

Kegiatan analisis ketiga adalah Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*). Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-koritigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Dinas Perhubungan***

Visi sebagai berikut: “Terwujudnya pelayanan transportasi yang handal” Untuk mencapai visi Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut, dirumuskan kedalam misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) perhubungan,
- 2) Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi,
- 3) Meningkatkan kualitas pengelolaan manajemen transportasi

Kabupaten Kutai Kartanegara adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur memiliki luas wilayah 27.263.10 km dan luas perairan kurang lebih 4.097 km yang secara geografis terletak di antara 115°16'28" BT - 117°36'43" BT, 1°28'21" LU - 1°08'06" LS. Secara geografis batas-batasnya sebagai berikut Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bulungan Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pasir Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Barat Jumlah penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan sensus penduduk tahun 2014 adalah sebanyak 716.900 jiwa, dengan pertumbuhan penduduk dalam 10 tahun terakhir sebesar 4.10% per tahun. Dibandingkan dengan luas wilayah maka kepadatan penduduk mencapai rata-rata 23.01 jiwa/km.

### ***Hasil Penelitian***

Implementasi pelayanan transportasi air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pelayanan transportasi air khususnya dalam pemberian jasa penyeberangan bagi masyarakat dengan memperhatikan aspek-aspek dalam pemberian pelayanan yaitu meliputi:

- 1) Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara standar pelayanan sudah di informasikan kepada para operator kapal mengenai keamanan dan tata tertib dalam mengoperasikan transportasi air tetapi yang terjadi di lapangan masih ada beberapa kapal ferry tradisional yang masih belum mematuhi peraturan hal ini disebabkan masih kurangnya tegasnya pihak Dinas Perhubungan kepada para operator kapal ferry tradisional.

## 2) Customer Redress

Berdasarkan hasil wawancara biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak hanya digunakan untuk biaya bahan bakar dari transportasi air saja, biaya tersebut juga digunakan oleh operator kapal untuk membayar premi asuransi yang tiap bulannya harus dibayarkan kepada pihak asuransi jasa raharja. Namun pada kenyataannya dilapangan masih ada kapal yang belum menggunakan asuransi jasa raharja dengan alasan premi yang dibayarkan terlalu mahal, menganggap transportasi air yang mereka miliki kuat hingga tidak perlu menggunakan asuransi, jarak antara pelabuhan menuju tempat yang ingin dituju dekat jadi tidak perlu menggunakan asuransi.

## 3) Quality inspector

Berdasarkan hasil wawancara yaitu tim yang akan langsung membantu jika transportasi mengalami masalah atau kecelakaan adalah semua unit keamanan yang memiliki kapal boat dan kapal karet, dan tim keamanan yang lain dan dari Dinas Perhubungan adalah tim yang sudah dibentuk dari lulusan terbaik dari sekolah pelayaran yang walaupun tidak ada anggaran maka mereka akan tetap membantu jika terjadi bencana atau musibah dalam transportasi air, pengawasan yang terjadi masih belum memenuhi keinginan masyarakat karena menurut masyarakat pengawasan yang terjadi hanya jika terjadi ada event atau ketika acara adat saja.

## 4) Customer Complain System

Berdasarkan hasil wawancara keluhan yang terjadi pada kapal ferry ASDP hanya mengenai lambatnya kapal yang datang dan terbatasnya jam beroperasi kapal ferry ASDP berbeda dengan ferry tradisional yang memiliki banyak keluhan dari masyarakat seperti kurangnya alat keselamatan dan masih ada kapal ferry tradisional yang sedikit rusak. Walaupun masih ada kapal ferry tradisional yang sudah kerusakan di beberapa bagian kapalnya masyarakat tidak ada yang melaporkan ke pihak Dinas Perhubungan.

## 5) Faktor Penghambat

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai standar pelayanan, masih ada kapal yang belum menggunakan asuransi jasa raharja, Jasa transportasi air masih belum memenuhi keinginan masyarakat, dan masih belum tersedianya tempat masyarakat mengeluh atau mengaduh tentang ketidak puasan pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada halaman sebelumnya diketahui bahwa transportasi air masih ada kekurangan baik dari bagian keamanan dan juga kesadaran operator kapal, kemudian setiap harinya masyarakat menggunakan transportasi air agar bisa menyeberangi jalan yang dipisahkan oleh sungai Mahakam, setiap transportasi air yang beroperasi wajibnya memenuhi semua syarat yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan tidak hanya suratnya nautika saja tetapi semua standar keamanan dan keselamatan yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan.

Di dalam Peraturan Menteri Perhubungan di atas disebut jelas mengenai standar keamanan mulai dari keamanan yang harus diikuti, standar apa saja yang harus ada di dalam transportasi air sudah jelas ditulis di dalam Peraturan Menteri Perhubungan, tinggal implementasi di lapangan yang saat ini masih terkendala, kendala yang paling sering terjadi untuk saat ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat, jika masyarakat mematuhi Peraturan Menteri Perhubungan semua hal seperti tenggelamnya transportasi air, penuhnya muatan yang diangkut dan kurangnya sarana dan prasarana dalam transportasi air.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya, maka dengan ini penulis memberikan beberapa kesimpulan mengenai Implementasi Pelayanan Transportasi Air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu sebagai berikut:

- a. Standar pelayanan sudah diinformasikan kepada para operator kapal mengenai keamanan dan tata tertib dalam mengoperasikan transportasi air tetapi masih ada beberapa operator kapal yang melanggar peraturan
- b. *Customer redress* (asuransi keselamatan) masih ada kapal ferry tradisional yang belum menggunakan jasa asuransi dikarenakan pembayaran premi yang terlalu mahal dibayarkan setiap bulannya.
- c. *Quality inspector* (pengawasan) pengawasan oleh pihak Dinas Perhubungan masih belum terlihat karena pengawasan terlihat ketika kecelakaan atau jika ada acara ada dan event besar saja, maka pengawasan muncul.
- d. *Customer complain system* (Pengaduan masyarakat) walaupun ada masalah terjadi di transportasi air masyarakat tidak ada yang mengeluhkan kepada Dinas Perhubungan.

Faktor penghambat dalam Implementasi Transportasi Air pada Dinas Perhubungan di Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara masih kurangnya sosialisasi Dinas Perhubungan kepada masyarakat, belum adanya kerjasama masyarakat bersama Dinas Perhubungan dalam transportasi air, dan masih ada beberapa kapal ferry tradisional yang tidak mematuhi peraturan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan.

### ***Saran***

Saran Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukan maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak Dinas Perhubungan bahwa masih ada beberapa operator kapal yang kurang menaati peraturan yang berlaku dalam hal pengangkutan penumpang, sebaiknya ada sanksi yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan bagi operator kapal yang melanggar peraturan sehingga memberikan efek jera.
2. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat dan pihak Dinas Perhubungan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang

mengerti mengenai keselamatan dalam menggunakan transportasi air, seharusnya pihak Dinas Perhubungan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan transportasi air yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2015.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan belum maksimalnya penerapan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008, jadi sebaiknya perlu adanya kerjasama antar masyarakat dan Dinas Perhubungan dalam pengawasan karena jika tiba-tiba terjadi masalah pada transportasi air maka masyarakat wajib melaporkan ke pihak Dinas Perhubungan untuk ditindak lanjuti.

### ***Daftar Pustaka***

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Islamy, M. Irfan. 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- P. Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.
- Salim, H.A. Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sandjaja, B. dan Albertus Heriyanto, 2011, *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Kencana Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya

- Syakrani & Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tangkilisan Nogis S. ,Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Wahab, Abdul Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press
- \_\_\_\_\_.2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Abdul Solichin. 2014. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Sumedang: Mandar Maju.
- Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

***Dokumentasi:***

- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 73 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran