

BAB I

PENDHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah pelayanan publik sendiri termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor 81 tahun 1993 mengandung unsur:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan

kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan subsidi BBM merupakan strategi pemerintah dalam meminimalisir harga maupun ketersediaan kepada masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkannya, sebagian besar dari bantuan tersebut diambil dari dana APBN. Salah satu bentuk peran pemerintah dalam mengintervensi ini yakni dengan pemberian subsidi BBM dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 yang telah menetapkan aturan tentang BBM mulai dari penyediaan, distribusi, dan harga jual. Peraturan tersebut membuktikan bahwa pemerintah juga turut andil ditengah kebutuhan BBM untuk masyarakat, mulai dari *supply* ketersediaan, proses distribusi hingga tarif harganya sudah dikendalikan oleh pemangku kebijakan.

Dalam segmentasi Perikanan, kebutuhan nelayan telah diatur dalam skema aturan yang tertuang di Perpres No 191 Tahun 2014 bahwa Nelayan yang menggunakan kapal ikan Indonesia dengan ukuran maksimum 30 (tiga puluh) GT yang terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan (*PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*, n.d.). Persyaratan tersebut membuktikan bahwa tidak semua nelayan dapat memanfaatkan subsidi BBM, namun hanya nelayan tertentu yang memiliki hak untuk memperoleh subsidi BBM dari

pemerintah, sedangkan nelayan yang tidak termasuk persyaratan di atas atau yang memiliki volume kapal ikan di atas 30 GT maka tidak berhak untuk mendapatkan bantuan subsidi BBM dari pemerintah.

Dalam proses distribusi subsidi BBM pemerintah telah mengatur lebih rinci dengan melalui SKPD Provinsi/Kabupaten/Kota yang membidangi perikanan dengan verifikasi dan surat rekomendasi dari Pelabuhan Perikanan atau Kepala SKPD Provinsi/ Kabupaten/Kota yang membidangi perikanan sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Pembudi Daya Ikan Skala Kecil (kincir) dengan verifikasi dan surat rekomendasi dari SKPD Kabupaten/Kota yang membidangi perikanan (*PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*, n.d.). Ketentuan tersebut adalah bentuk desentralisasi pemerintah pusat ke daerah yang memberikan wewenang kepada dinas perikanan untuk melakukan verifikasi dan mengeluarkan surat rekomendasi kepada nelayan yang berhak memperoleh subsidi BBM, dengan begitu pastinya hal ini adalah upaya yang harus ditempuh oleh para nelayan untuk mengajukan verifikasi dan surat rekomendasi kepada Dinas Perikanan setempat.

Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan merupakan dinas yang terletak di JL. Raci, Kecamatan Beji, Bangil-Pasuruan. Dinas ini menyediakan berbagai pelayanan kepada masyarakat yang memiliki segala urusan di seputar dunia kelautan dan perikanan. Berdasarkan informasi yang saya gali, jumlah keseluruhan nelayan dari data Dinas Perikanan saat ini mencapai 7592 orang yang tersebar di 4 Kecamatan, yakni Kecamatan Lekok, Nguling, Kraton

dan Rejoso. Dengan banyaknya total keseluruhan jumlah nelayan tersebut, secara simultan membutuhkan perhatian atau pelayanan yang baik dari pemerintah.. Bahkan dalam surat ketetapan Kepala Dinas No : 950/176/424.089/2022 telah menetapkan standar pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan (SK SP 2022-20220714105850 Dinas Perikanan) dalam ketetapan tersebut pada nomor 11 terdapat point tentang surat rekomendasi distribusi BBM untuk nelayan. Berangkat dari surat ketetapan tersebut dapat menjadi turunan peraturan untuk Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan guna dapat dijadikan dasar sebagai upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada setiap pengguna jasa pelayanan, termasuk dalam memberikan surat rekomendasi kepada nelayan. Artinya dari sini nelayan memiliki hak preogratis untuk dilayani sebagaimestinya dalam surat ketetapan tersebut.

Dalam case pelayanan administrasi subsidi BBM sendiri, sejauh ini Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan telah memberikan jenis layanan yakni berupa pendaftaran dan perpanjan, dengan beberapa persyaratan antara lain; foto copy KK, foto copy KTP, KUSUKA, TDKP dan surat pengantar dari Desa. Adanya surat pengantar dari desa sangat sensitif dan kerap kali problematis, sebagian masyarakat mengeluh akan hal ini karena faktanya menimbulkan pemungutan liar alias surat keterangan dari Desa tersebut di bandrol dengan tarif tertentu. Sehingga hal ini sangat mengganggu proses aksesibilitas nelayan dalam memperoleh surat rekomendasi subsidi BBM, yang semestinya haruslah berorientasi kepada pemberian hak dan kewajiban seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden No 19

Tahun 2014. Pokok permasalahan tentu bukan itu saja, terdapat asumsi menurut salah satu nelayan nelayan pesisir didaerah Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan mengalami kegelisahan atas adanya pengepul atau pengojek solar, sehingga dalam melakukan proses pengajuan surat rekomendasi BBM para nelayan harus diperantarai oleh pengepul tersebut. Maka ini menjadi masalah yang sangat krusial untuk harus cepat diselesaikan oleh pemberi pelayanan publik.

Dengan demikian membuktikan bahwa nilai dalam pelayanan distribusi bbm masih belum efektif dan adanya surat ketetapan pelayanan prima Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan belum di manifestasikan benar-benar oleh instansi tersebut, oleh karenanya demikian menjadi urgensi masalah yang ingin diteliti oleh peneliti untuk mencoba membongkar pertanyaan-pertanyaan terkait bagaimana kualitas pelayanan administrasi Subsidi BBM Nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut agar kemudian kedaulatan atau hak nelayan dalam memperoleh subsidi BBM benar-benar dapat diwujudkan.

Oleh sebab itulah hal ini menjadi sangat penting untuk diteliti agar kemudian dapat memastikan peran pemerintah dalam mengintervensi penyaluran subsidi bbm dengan cukup intensif, agar kemudian dapat mempermudah nelayan dalam mendapatkan subsisidi BBM tersebut. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat, menganalisis, meneliti permasalahan pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dengan judul skripsi ***“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS SUBSIDI BBM DENGAN***

PENDEKATAN CHITZENT CHARTER (STUDI KASUS DI DINAS PERIKANAN KABUPATEN PASURUAN)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka penulis merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan subsidi BBM nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana strategi *Citizen Charter* sebagai upaya meningkatkan kualitas administratif subsidi BBM nelayan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan distribusi subsidi BBM Nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan.
2. Untuk meningkatkan kualitas administratif Subsidi BBM Nelayan dengan Pendekatan *Citizen Charter*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, maka dengan ini peneliti berharap penelitian ini turut berdampak dalam menebarkan manfaat kepada berbagai kalangan, baik civitas akademika Universitas Yudharta Pasuruan, pemerintah, nelayan dan maupun masyarakat umum lainnya. Adapun manfaatnya antara lain :

1) Manfaat Teoritis

- a. Turut menyumbang pemikiran akademis ilmu pengetahuan kepada civitas akademika, khususnya rumpun Ilmu Administrasi Publik.
- b. Turut memberikan pengetahuan yang lebih homogen berkaitan tentang peningkatan kualitas pelayanan administratif subsidi BBM nelayan.

2) Manfaat Praktis

- a. Pemerintah, memberikan solusi alternatif bagi Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dalam menetapkan standar pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan.
- b. Nelayan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak manfaat kepada nelayan dalam mengakses subsidi BBM.
- c. Peneliti, memberikan kesempatan bagi penulis dalam menelaah ilmu maupun teori yang dipelajari selama perkuliahan.