

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki beraneka ragam kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat atau organisasi yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi keperluan warga Negara dalam ruang lingkup pendidikan, pekerjaan, lingkungan hidup, perhubungan dan lain-lain maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 4) mengemukakan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminansosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 jenis pelayanan publik ada tiga, salah satunya pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya yaitu Kartu Nelayan.

Kartu nelayan merupakan salah satu hasil dari pelayanan administrasi yang dikeluarkan pemerintah pada tahun 2011 bagi masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan. Kartu nelayan merupakan wujud penghargaan pemerintah melalui Kementerian Kelautan dan Perikanan terhadap profesi nelayan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 16 Tahun 2016. Penerbitan kartu nelayan dapat menjadi instrumen bagi Dinas Perikanan dan Kelautan, KKP dan Kementerian/Lembaga Pemerintah saat memberikan pembinaan dan bantuan penguatan usaha kepada nelayan sehingga lebih tepat sasaran.

Kartu nelayan berfungsi sebagai identitas nelayan juga memudahkan perlindungan dan pemberdayaan nelayan, memudahkan pemerintah pusat dan daerah untuk memberikan kemudahan dalam pembinaan nelayan serta pelaksanaan program kementerian. Selain itu kegunaan Kartu nelayan dapat berupa sebagai syarat untuk mendapatkan asuransi kesehatan nelayan, masyarakat yang memiliki kartu nelayan dapat mengakses bahan bakar minyak bersubsidi dengan menunjukkan kartu nelayan tersebut. Kartu nelayan juga digunakan sebagai salah satu syarat untuk membuat sertifikat hak atas tanah nelayan.

Kota Tanjung Balai adalah salah satu kota di provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Luas wilayahnya $60,52\text{km}^2$ dan penduduk berjumlah 154.445 jiwa. Kota ini berada di tepi sungai Asahan, sungai terpanjang di Sumatera Utara. Jarak tempuh dari Medan sekitar 4 jam. Dilihat dari letak Kota Tanjung Balai yang berada di kawasan pesisir pantai timur Sumatera Utara menjadikan mayoritasnya bekerja sebagai nelayan. Berdasarkan data dari Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai tahun 2010 tercatat lebih kurang 13.000 masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan di Kota Tanjung Balai dan yang memiliki Kartu nelayan 23,08 % dari jumlah keseluruhan masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan, yang tersebar di enam kecamatan yaitu Datuk Bandar, Datuk Bandar Timur, Sei Tualang Raso, Tanjung Balai Selatan, Tanjung Balai Utara, dan Teluk Nibung. Salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Teluk Nibung adalah Kelurahan Pematang Pasir. Dari data yang tercatat di Kelurahan ini terdapat 360 masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan. Kelurahan ini merupakan salah satu kelurahan yang banyak dijumpai aktifitas nelayan contohnya bongkar muat kapal,

ekspor dan impor ikan, jual beli ikan dan banyak terdapat tangkahan kapal nelayan. Maka dari itu, peneliti memilih Kelurahan Pematang Pasir sebagai lokasi penyebaran angket (kuesioner) penelitian.

Dari observasi awal yang telah dilakukan peneliti menemukan fakta bahwa nelayan kurang memahami manfaat Kartu Nelayan, padahal banyak sekali manfaat kartu nelayan seperti yang sudah dijelaskan peneliti. Oleh karena itu persentase kepemilikan Kartu Nelayan sangat rendah. Banyak nelayan memiliki spekulasi sendiri terhadap proses pembuatan Kartu Nelayan, dan banyak nelayan yang mengatakan takut dimintai iuran atau biaya dalam pembuatan Kartu Nelayan karena tidak mengetahui dengan jelas syarat-syarat dan prosedur pembuatan Kartu Nelayan.

Hal-hal tersebut menjadi pendorong atas penelitian yang akan dilakukan peneliti. Adapun beberapa alasan dilakukannya penelitian dengan topik pelayanan publik dalam pengurusan kartu nelayan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut; Pertama, karena kurangnya pengetahuan nelayan tentang adanya pelayanan publik atas kartu nelayan tersebut. Kedua, penelitian tentang pelayanan publik sudah banyak diteliti namun dari lima tahun ke belakang belum ada yang meneliti tentang pelayanan publik terhadap kartu nelayan tersebut sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Sebagai kesimpulan yang dapat diambil dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti pelayanan publik di Kota Tanjung Balai, spesifiknya di Kelurahan Pematang Pasir, sehingga mengangkat judul **“Pelayanan Publik untuk Nelayan**

dalam Kepemilikan Kartu Nelayan di Dinas Perikanan Dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir)”

1.2 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap berfokus pada masalah yang diteliti, penulis membatasi masalah yang hanya berkaitan kepada Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan Kartu Nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir).

1.3 MRumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih jelas dan terarah, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik dalam kepemilikan Kartu Nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir)?
2. Apa faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik dalam kepemilikan kartu nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik untuk nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir).

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik untuk nelayan dalam kepemilikan kartu nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis.

Untuk dijadikan bahan pengetahuan dan wawasan serta cara berfikir mahasiswa tentang pelayanan publik bagi nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Tanjungbalai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir) sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki banyak pengaruh dan peran penting baik dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi pemerintah.

Memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi nelayan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan layanan yang berkualitas.

- b. Manfaat bagi masyarakat.

Memberikan informasi bagi masyarakat yang belum mengetahui tentang Kartu Nelayan serta fungsi dan manfaat bagi masyarakat terutama nelayan.