

**KEMITRAAN ANTARA PEMERINTAH DAN SWASTA
DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan / SPBN
Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

MUCHTAR LUTHEI MALIK AL AZHAR

NIM. 0910310335



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2013**

Kupersembahkan

untuk kedua orangtua-ku

kakak-ku dan adik-adik-ku

yang selalu mendoakan dan mendukungku



MOTTO

Orang tanpa ijazah lebih berguna dari pada sarjana yang hanya mementingkan egonya sendiri.

Sarjana yang sukses bukanlah sarjana yang mampu mengumpulkan harta setinggi gunung, akan tetapi sarjana yang terukir namanya dalam kehidupan manusia.

By : Muchtar Luthfi Malik Al Azhar



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KEMITRAAN ANTARA PEMERINTAH DAN SWASTA
DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Stasiun Pengisian
Bahan Bakar Nelayan / SPBN Kelurahan Ujung Batu Kecamatan
Kota Jepara Kabupaten Jepara)

Disusun Oleh : Muchtar Luthfi Malik Al Azhar

NIM : 0910310335

Fakultas : Ilmu Administrasi

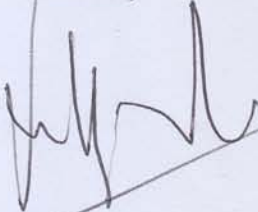
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, Juni 2013

Komisi Pembimbing

Ketua,



Dr. Imam Hardjanto, M.AP
NIP: 19460619 197412 1 001

Anggota,



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP: 19540127 198103 1 003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

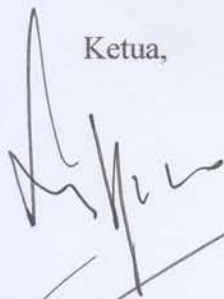
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2013
Jam : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Muchtar Luthfi Malik Al Azhar
Judul : Kemitraan antara Pemerintah dan Swasta dalam Pelayanan Publik
(Studi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan / SPBN
Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara)

Dinyatakan Lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



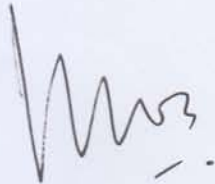
Dr. Imam Hardjanto, M.AP

Anggota,



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP: 19540127 198103 1 003

Anggota,



Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota,



Drs. Muhammad Shobaruddin, MA
NIP. 19590219 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat2 dan pasal 70)

Malang, 7 Juni 2013



Muchtar Luthfi Malik Al Azhar
NIM: 0910310335

RINGKASAN

Muchtar Luthfi Malik Al Azhar, 2013. Kemitraan antara Pemerintah dan Swasta dalam Pelayanan Publik (Studi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan / SPBN Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara). Di bawah bimbingan Dr. Imam Hardjanto, M.AP dan Drs. Minto Hadi, M.Si 157 + XIX

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan infrastruktur pelayanan yang memadai. Adapun dalam pengadaan infrastruktur pelayanan publik yang diharapkan akan memberikan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya kemitraan yang melibatkan beberapa *stakeholder*. Salah satu kegiatan pelayanan publik yang diupayakan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara bagi masyarakat nelayan adalah berupa pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara yang pendirian dan operasionalnya melibatkan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara sebagai perwakilan Pemerintah Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer sebagai aktor swasta.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan yang menjadi Fokus penelitian ini adalah : *Pertama*, Kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara. *Ke-dua*, Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara. *Ke-tiga*, Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara.

Hasil dari penelitian ini adalah, bahwasannya dalam sudut pandang teoritis, model implementasi kemitraan yang terjalin antara Pemerintah Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer adalah model *Public Authority*, yaitu; Dalam hal kemitraan yang terjadi di SPBN Ujung Batu, tujuan dari Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara menginstruksikan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara bermitra dengan PT. Petronusa Teer guna memberikan pelayanan BBM bagi masyarakat nelayan yang ada di Kabupaten Jepara adalah agar terjalin hubungan bisnis antara pemerintah dengan swasta yang harapannya

akan meningkatkan pendapatan asli Daerah (PAD) sekaligus menyerahkan urusan pelayanan publik yang sebenarnya merupakan wewenang pemerintah menjadi wewenang sektor swasta.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam hal respon masyarakat nelayan pengguna layanan SPBN Ujung Batu terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan, Kualitas pelayanan di SPBN Ujung Batu dari aspek; *Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Understanding, Credibility* dan *Security* tergolong “Baik”. Sedangkan dalam hal *Tangibles* dan *Access*, antar pengguna layanan SPBN Ujung Batu memiliki pendapat yang beragam. Respon masyarakat atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanannya yaitu meliputi; sumber daya manusia, *stakeholder* yang terlibat, permodalan, ketepatan lokasi, daya beli masyarakat dan kesadaran masyarakat serta adanya faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan di SPBN Ujung Batu yang berupa fasilitas yang kurang memadai, peran masyarakat, kebijakan PT Pertamina (Persero) dan kondisi cuaca.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah, bagi Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara agar mendirikan beberapa SPBN di tempat lain, bagi PT. Petronusa Teer agar mengajukan permohonan izin penambahan unit usaha SPBN kepada PT. Pertamina (Persero), bagi SPBN Ujung Batu agar memperbaiki fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan yang berada dalam kondisi rusak, dan bagi PT. Pertamina (Persero) agar mengevaluasi kebijakan alokasi BBM ke SPBN supaya lebih fleksibel.

SUMMARY

Muchtar Luthfi Malik Al Azhar, 2013. Partnerships between Government and The Private Sector in Public Service (Studies in Fuel Filling Station of Fishermen / SPBN Ujung Batu Village, Jepara City Sub-District, Jepara Regency). Under the guidance of Dr. Imam Hardjanto, M.AP and Drs. Minto Hadi, M.Si 157 + XIX

In order to improve the quality of public services, it is necessary the adequate infrastructure services. As for the provision of public services infrastructure which is expected to provide a quality service, it is necessary to partnerships involving multiple stakeholders. One of public service activities being undertaken by the Government of Jepara Regency to the fishermen communities is the establishment of a refueling station of Fishermen (SPBN) in Ujung Batu Village, Jepara City Sub-District which the establishment and that operation involves Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara as the representative of the Government of Jepara Regency and PT. Petronusa Teer as private actors.

Type of research conducted in this research is descriptive qualitative approach. While the focus of this study are: *First*, The partnership that exists between the government and the private sector in public service delivery in Fuel Filling Station of Fishermen (SPBN) in Ujung Batu Village, Jepara City Sub-District, Jepara Regency. *Second*, The public response to the quality of services hosted by Fuel Filling Station of Fishermen (SPBN) in Ujung Batu Village, Jepara City Sub-District, Jepara Regency. *Third*, Supporting and inhibiting factors in the implementation of public service in Fuel Filling Station of Fishermen (SPBN) in Ujung Batu Village, Jepara City Sub-District, Jepara Regency.

The results of this study are, Theoretical point of view, the partnership implementation model that exists between the Government of Jepara Regency with PT. Petronusa Teer is a Public Authority model, namely: In the case of partnerships in SPBN Ujung Batu, the purpose of the Government of Jepara Regency instructs Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara partnered with PT. Petronusa Teer in order to provide fuel services for fishermen communities in the all of Jepara Regency area is so intertwined business relationships between government and private that hopes to increase Local Government Revenue (PAD) and presented to the public service that actually matters is the government authority to authorize the private sector.

The results also showed that in terms of the fishermen community response service users SPBN Ujung Batu held to service quality, service quality in Ujung Batu SPBN of aspects; Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Understanding, Credibility and Security classified as "Good". On the other hand, at aspect of Tangibles and Access, among service users SPBN

Ujung Batu have various opinions. Public response to the quality of services organized by SPBN Ujung Batu is influenced by several factors in the implementation of services that include: human resources, stakeholders involved, funding, location accuracy, and the purchasing power of public awareness as well as the limiting factor in the provision of services SPBN Ujung Batu in the form of inadequate facilities, the role of the community, the policy of PT Pertamina (Persero) and weather conditions.

The Advice given in this study were, for the Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara in order to establish SPBN in some other place, for PT. Petronusa Teer in order to apply for additional permits SPBN business units to PT. Pertamina (Persero), for SPBN Ujung Batu demand better service support facilities that were in poor condition, and for PT. Pertamina (Persero) would batter evaluate the policy allocation of BBM to the SPBN in order to more flexible.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelas Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang berjudul **“Kemitraan antara Pemerintah dan Swasta dalam Pelayanan Publik (Studi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan / SPBN Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara)”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa keterlibatan berbagai pihak yang berkenaan membantu memberikan pemikiran, kritik, saran-saran, karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta H. Abdul Malik, SE dan Hj. Siti Khotimah, serta kakak-ku Lukman Hakim Al Maliki S.Si dan adik-adik-ku: Amalia Noor Fatimatu Zahro, Muhammad Farrouq Faizal Haque. Terima kasih selalu memberikan cinta, dukungan, arahan, dan motivasi, serta doa nya sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. MR Khairul Muluk, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Imam Hardjanto, M.AP, selaku dosen pembimbing atas masukan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si, selaku dosen pembimbing atas masukan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi atas segala ilmu yang diberikan
7. Pemerintah Kabupaten Jepara yang tergabung pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) dalam pengelolaan SPBN Ujung Batu yaitu, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara, Dinas Kelautan dan Perikanan serta Dinas Perindustrian dan Perdagangan atas bantuan kerjasama yang diberikan

8. Unit usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Ujung Batu atas bantuan dan kerjasama yang diberikan.
9. PT. Petronusa Teer atas arahan dan informasi yang diberikan
10. Masyarakat nelayan pengguna layanan SPBN Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara atas informasi yang diberikan
11. Teman-teman Administrasi Publik dan Administrasi bisnis angkatan 2009 dan 2010, terima kasih atas segala kenangan dan dukungannya
12. Si “EMON” yang membantu dengan sepenuh tenaga dan harta dalam penyusunan skripsi ini
13. Teman-teman geng *Kumpulan Konco Koplak (KKK)*; Gunawan, Mbah Nyong, Modo, Yudha, Ariem (The Mith), Amri, Phaksi Londo, Rangga, Yusuf, Heru dll.
14. Lembaga-lembaga donor beasiswa atas dana yang diberikan
15. Teman-teman jauh tapi dekat; Ismania, Anis, Rona, dll atas dukungan semangatnya
16. Semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT akan membalas budi baik semua pihak yang telah membantu pelaksanaan sampai dengan penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 7 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Governance</i> dan <i>Good Governance</i>	12
1. Pengertian <i>Governance</i>	12
2. Pengertian <i>Good Governance</i>	14
3. <i>Stakeholder Governance</i> dan <i>Good Governance</i>	15
4. Orientasi, Unsur dan Karakteristik <i>Good Governance</i>	17
B. Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Pelayanan Publik	20
2. Penyelenggara Pelayanan Publik	22
3. Jenis Pelayanan Publik	27
4. Kualitas Pelayanan Publik	31
5. Penyebab Buruknya Pelayanan Publik	35
C. Konsep Sinergi / Kemitraan	36
1. Pengertian	36
2. Prinsip Kemitraan	37
3. <i>Public Private Partnership</i>	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	44
B. Fokus Penelitian	45
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	47
D. Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Instrumen Penelitian	51
G. Analisis Data	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
1. Gambaran Umum Kabupaten Jepara	55
a. Kondisi geografis	55
b. Kependudukan	58
c. Perekonomian	60
d. Kondisi perikanan	64
2. Gambaran Umum Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara.....	68
a. Sejarah Pendirian	68
b. Lokasi.....	69
c. Pemilik dan pengelola.....	70
d. Pengelola eksternal	72
e. Kegiatan Usaha	74
f. Fasilitas	74
g. Distribusi.....	75
h. Laba/rugi	76
B. Penyajian Data.....	77
1. Kemitraan Yang Terjalain antara Pemerintah dan Swasta dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu.....	77
a. Kapasitas masing-masing <i>stakeholder</i>	77
b. Peran masing-masing <i>stakeholder</i>	86
c. Model kemitraan yang terjalin	90
2. Respon Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara	91
a. <i>Tangibles</i>	92
b. <i>Reliability</i>	93
c. <i>Responsiveness</i>	94
d. <i>Competence</i>	96
e. <i>Courtesy</i>	98

f. <i>Credibility</i>	99
g. <i>Security</i>	100
h. <i>Access</i>	101
i. <i>Communication</i>	102
j. <i>Understanding</i>	103
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu	104
a. Faktor pendukung	104
b. Faktor penghambat	109
C. Pembahasan	112
1. Kemitraan Yang Terjalain antara Pemerintah dan Swasta dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu	112
a. Kapasitas masing-masing stakeholder	112
b. Peran masing-masing stakeholder	114
c. Model kemitraan yang terjalin	118
2. Respon Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara	121
a. <i>Tangibles</i>	122
b. <i>Reliability</i>	123
c. <i>Responsiveness</i>	125
d. <i>Competence</i>	126
e. <i>Courtesy</i>	127
f. <i>Credibility</i>	127
g. <i>Security</i>	129
h. <i>Access</i>	130
i. <i>Communication</i>	131
j. <i>Understanding</i>	132
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu	133
a. Faktor Pendukung	133
b. Faktor Penghambat	137

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	140
B. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA.....	145
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	149
----------------------	------------



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Barang Publik Berdasarkan <i>Provider</i> dan Pendanaannya	28
2	Jasa Publik Berdasarkan <i>Provider</i> dan Pendanaannya	30
3	Hasil Survei Kualitas Layanan Publik di Indonesia	35
4	Luas Wilayah Kabupaten Jepara	57
5	Ketinggian Wilayah dari Permukaan Air Laut per Kecamatan	59
6	Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Jepara Tahun 2008 – 2011	61
7	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Jepara Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2009-2011	63
8	BUMD di Kabupaten Jepara	64
9	Jumlah Nelayan per Kecamatan di Kabupaten Jepara (Jiwa) Tahun 2011	65
10	Jumlah Kapal Motor di Kabupaten Jepara	66
11	Jumlah Produksi Ikan Laut Basah dan Nilainya Per TPI Tahun 2011	66
12	Pengelola Teknis SPBN Ujung Batu	71
13	Fasilitas SPBN Ujung Batu	75
14	Distribusi BBM Bagi Nelayan di SPBN Ujung Batu	76
15	Laba SPBN Ujung Batu	76
16	Bidang usaha Perusahaan Daerah “Aneka Usaha”	79
17	Formasi Karyawan Tetap dan Kontrak pada Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara Tahun 2012	81
18	Penyertaan Modal dan Setor Ke Pendapatan Asli Daerah (PAD Perusda”Aneka Usaha” Kabupaten Jepara tahun 2008-2012	82
19	Kapasitas Masing-Masing <i>Stakeholder</i>	113

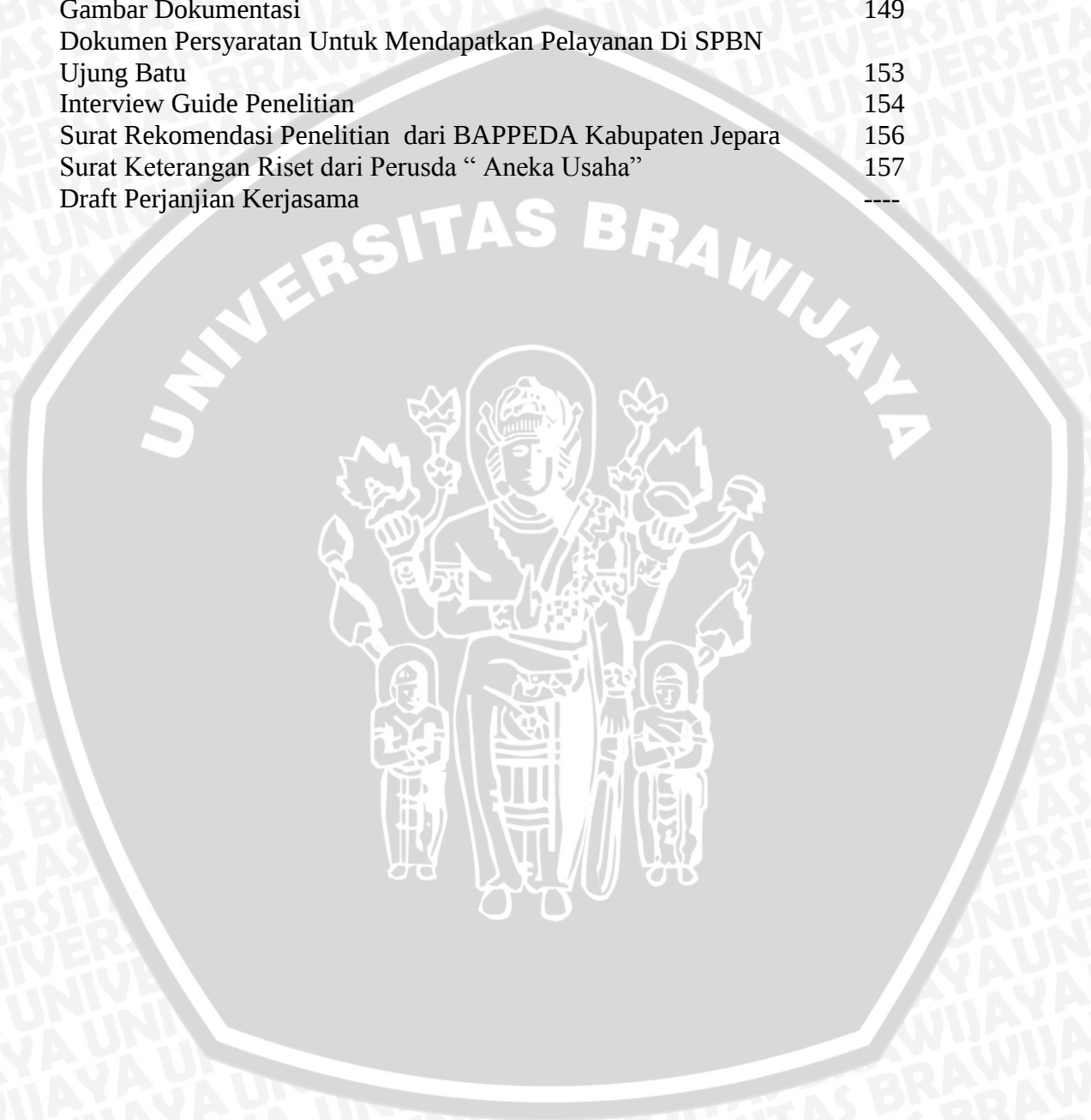
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Hubungan Kemitraan Sektor Publik, Sektor Swasta, dan Sektor Ketiga	39
2	Alur Sekema Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	54
3	Peta Kabupaten Jepara	56
4	Struktur Ekonomi Kabupaten Jepara Atas Dasar Harga Konstan 2000 Tahun 2011 (dalam persen).	61
5	Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jepara, Provinsi Jawa Tengah dan Nasional tahun 2006-2011	62
6	Lokasi SPBN Ujung Batu	70
7	Kondisi Ruang Tunggu di SPBN Ujung Batu	93
8	Pembeli Mengisi BBM Secara Mandiri	95
9	Model Kemitraan Pemerintah Swata di SPBN Ujung Batu	120



DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Hal.
Gambar Dokumentasi	149
Dokumen Persyaratan Untuk Mendapatkan Pelayanan Di SPBN Ujung Batu	153
Interview Guide Penelitian	154
Surat Rekomendasi Penelitian dari BAPPEDA Kabupaten Jepara	156
Surat Keterangan Riset dari Perusda “Aneka Usaha”	157
Draft Perjanjian Kerjasama	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menganut dasar kesejahteraan sosial sesuai dengan yang tertera dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara Indonesia berkewajiban untuk menyejahterakan kehidupan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Pemerintah harus melakukan banyak hal mulai dari pembuatan formulasi kebijakan yang berkualitas hingga pelaksanaan dan evaluasi kebijakannya. Ketua Ombudsman RI Danang Grindawardana berpendapat bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia. Menurut Danang, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Akan tetapi, dia mengakui bahwa selama lima tahun terakhir kualitas pelayanan publik telah meningkat meskipun dari segi teknis pelaksanaan masih jauh tertinggal jika dibandingkan dengan negara lain (www.ombudsman.go.id).

Pada tahun 2012, pegiat anti korupsi global, *Transparency International* (TI) menganggap Negara Indonesia sebagai negara yang terkorup dalam pelayanan publiknya. Hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa Negara Indonesia berada pada peringkat ke 118 dari 174 negara lainnya. Peringkat tersebut menempatkan Negara Indonesia jauh berada di bawah Singapura yang berada pada peringkat ke-5, Brunei Darussalam pada peringkat ke-46, dan Malaysia pada Peringkat ke-65 (www.suarapembaruan.com). Prestasi buruk tersebut menunjukkan adanya paradoks antara kinerja Pemerintah Republik Indonesia dengan program dan kebijakan yang telah dibuatnya terkait perbaikan kualitas pelayanan publik. Peringkat tersebut merupakan bukti bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia sangat buruk dan belum dapat menjalankan amanat konstitusinya.

Ada banyak hal yang menyebabkan pelayanan publik di Indonesia tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat. Diantaranya adalah kurangnya infrastruktur pelayanan barang dan jasa publik. Dalam pelayanan barang publik misalnya, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) bersama PT. Pertamina (Persero) dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi masyarakat nelayan telah membuat program pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN), tujuannya adalah agar subsidi BBM berupa solar dapat tersalurkan dengan baik kepada nelayan dan menjamin para nelayan untuk selalu mendapatkan pasokan BBM tanpa harus berebut dengan pengguna kendaraan darat yang membeli solar di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Akan tetapi, jumlah SPBN di berbagai daerah masih kurang jika

dibandingkan dengan kebutuhan nelayan sehingga para nelayan masih kesulitan untuk mendapatkan solar seperti yang terjadi di Kabupaten Singkawang, Provinsi Kalimantan Barat. Mengutip berita dari (www.bphmigas.go.id), “Minimnya Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) di Singkawang, Kalimantan Barat, mengakibatkan nelayan kerepotan memperoleh bahan bakar tersebut sehingga terpaksa harus membeli minyak Solar untuk kebutuhan melaut di SPBU, meskipun hal ini tidak diperkenankan”. Berdasar kutipan berita tersebut, tersirat bahwa pelayanan barang publik berupa BBM bagi para nelayan tidak berjalan baik karena minimnya infrastruktur pelayanan publik.

Meski kualitas pelayanan publik di Indonesia mendapatkan peringkat yang buruk, bukan berarti Pemerintah Republik Indonesia tidak berbuat apa-apa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Berbagai jenis pelayanan publik hingga sekarang masih ditingkatkan guna mencapai kesempurnaan layanan, seperti halnya pelayanan subsidi pupuk bagi petani, subsidi BBM bagi masyarakat miskin, layanan penyuluhan pertanian dan perikanan serta penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan adanya usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka sangat mungkin jika suatu saat kualitas pelayanan publik di Indonesia akan mencapai angka sempurna.

Sektor perikanan dan kelautan merupakan salah satu sektor andalan Negara Indonesia. Lebih dari 2 (dua) juta nelayan dan 10 (sepuluh) juta warga Negara Indonesia menggantungkan hidupnya kepada kelimpahan ikan di perairan nusantara (www.menkokesra.go.id). Jumlah yang begitu banyak tersebut diimbangi dengan hasil produksi perikanan tangkap di Indonesia yang mencapai

5.384.418 ton pada tahun 2010 (BPS, 2010). Berdasarkan data tersebut, sektor perikanan dan kelautan merupakan potensi perekonomian Negara Indonesia yang sangat potensial dan memberi efek perekonomian luar biasa bagi jutaan warga Negara Indonesia sehingga Pemerintah Negara Republik Indonesia perlu memberikan pelayanan-pelayanan khusus bagi warga negara yang menggantungkan hidupnya dari sektor tersebut.

Sebagai upaya pelayanan publik bagi masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan, Pemerintah Negara Republik Indonesia melalui Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) pada tahun 2012 telah meluncurkan berbagai program pelayanan masyarakat nelayan senilai Rp 11 Milyar. Anggaran tersebut digunakan sebagai dana hibah untuk membiayai kegiatan usaha penangkapan, pembelian perahu, mesin dan alat tangkap serta pembiayaan operasional untuk melaut. Selain program tersebut, KKP juga menerbitkan Kartu Tanda Nelayan (KTN). Kartu tersebut dapat digunakan oleh para nelayan sebagai referensi untuk membeli bahan bakar mesin (BBM) kapal di SPBU Pertamina dan juga dapat dimanfaatkan sebagai kartu referensi untuk mendapatkan fasilitas jaminan kesehatan daerah. (www.kkp.go.id). Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah pusat melalui KKP telah berupaya menjalankan perannya sebagai pelayanan publik di sektor nelayan.

Sejalan dengan program pelayanan publik bagi para nelayan yang dilakukan oleh pemerintah pusat, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara yang diwakili oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” (PDAU) pun melaksanakan program tersebut. Adapun langkah

yang dilakukan oleh Pemkab Jepara adalah menjalin kemitraan dengan sektor swasta yakni PT. Petronusa Teer dalam memberikan pelayanan barang kepada para nelayan di Kabupaten Jepara. Hasil kemitraan tersebut berupa pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) yang lokasinya berada di kawasan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Ujung Batu Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara. Langkah Pemkab Jepara dalam bermitra dengan sektor swasta merupakan upaya yang cerdas dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Karena menurut Uphof (dalam Suwondo, 2000) yang dikutip Hasbi (2010:5), menyatakan bahwa “untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas itu memerlukan interaksi sinergis beragam aktor atau institusi yang meliputi sektor publik, privat (swasta) dan masyarakat sipil”.

Awal mula munculnya gagasan pendirian SPBN tersebut adalah karena pada saat itu (sebelum tahun 2003) penduduk Kabupaten Jepara yang berprofesi sebagai nelayan umumnya menggunakan kapal bermesin diesel dan adanya peraturan dari Pemerintah Pusat yang mewajibkan para nelayan untuk mengisi BBM kapal di SPBN dan melarang para nelayan membeli BBM kapal di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), padahal saat itu belum ada SPBN yang dibangun di wilayah Kabupaten Jepara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, pada tahun 2011 sebanyak 13.090 jiwa penduduk Kabupaten Jepara berprofesi sebagai nelayan yang tersebar di 9 (Sembilan) kecamatan dengan total kapal motor nelayan mencapai 3.467 buah. Dari ribuan nelayan yang ada di Kabupaten Jepara tersebut, total nilai hasil tangkapannya mencapai Rp.

32.539.000.000,00 (Tiga Puluh Dua Milyar Lima Ratus Tiga Puluh Sembilan Juta Rupiah) (BPS Kabupaten Jepara, 2012).

Selain adanya alasan di atas, masyarakat nelayan yang ada di Kabupaten Jepara tidak hanya penduduk lokal saja, akan tetapi berasal dari luar daerah juga seperti dari Kabupaten Pati dan Rembang. Nelayan dari luar daerah tersebut terkadang singgah dalam beberapa waktu berada di daratan Kabupaten Jepara untuk menjual hasil tangkapannya, membeli logistik bagi keperluan Anak Buah Kapal (ABK) dan mengisi BBM kapal. Atas adanya permasalahan dan kondisi tersebut, pemerintah sebagai pelayan publik perlu melakukan tindakan guna memberikan akses yang mudah bagi para nelayan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Di sisi lain, kondisi tersebut juga menjadi peluang bisnis yang dapat meningkatkan Penerimaan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara dan menjadi lahan bisnis yang potensial bagi sektor swasta jika di sana didirikan SPBN.

Meskipun pendirian SPBN di Kabupaten Jepara merupakan lahan bisnis yang potensial, pendirian SPBN yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jepara melalui program kemitraan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” dengan PT Petronusa Teer ini tidak dapat dikatakan semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan juga sebagai wujud nyata Pemerintah Kabupaten Jepara dalam upaya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut dikarenakan konsumen SPBN berbeda dengan konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang jumlahnya setiap hari selalu banyak tanpa mengenal musim. Sedangkan, konsumen SPBN adalah

para nelayan yang jadwal pelayaran dan operasional penangkapan ikannya tergantung pada cuaca dan kondisi perairan yang ada di lautan. Dengan demikian, konsumen SPBN tidak menentu jumlahnya sehingga jika motif utamanya adalah mencari keuntungan (bukan pelayanan publik) maka kemungkinan besar justru akan merugi atau labanya tidak dapat maksimal akibat biaya operasional SPBN yang rutin harus dikeluarkan tidak sebanding dengan pendapatan yang rutin diterima dari penjualan BBM.

SPBN di Kabupaten Jepara yang terletak di Kelurahan Ujung Batu merupakan SPBN pertama di Negara Indonesia. SPBN ini didirikan atas adanya kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta yang merupakan program percontohan nasional untuk rencana pendirian 2.600 SPBN lainnya diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia (www.liputan6.com). Selain itu, prosedur pelayanan dan konsumen yang harus dilayani tidak sama dengan SPBU dan sudah diatur oleh Peraturan Pemerintah. Untuk itu, masyarakat sebagai warga negara dan sebagai pengguna layanan publik perlu ikut andil dalam operasionalnya. Atas latar belakang tersebut, maka penulis ingin meneliti bagaimanakah kemitraan yang terjalin, bagaimanakah respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari SPBN hasil kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta tersebut, dan menggali informasi tentang apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu dalam penelitian yang berjudul “KEMITRAAN ANTARA PEMERINTAH DAN SWASTA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan / SPBN Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara?
2. Bagaimanakah respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara?
3. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara.

3. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara serta memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.

D. Kontribusi Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut

1. Secara Akademis

- a. Sebagai salah satu media dalam mengkaji ilmu di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Penelitian ini merupakan sebuah kesempatan untuk menerapkan teori-teori pelayanan publik ke dalam praktik yang sesungguhnya.
- c. Penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang model kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan masukan kepada pemerintah dan swasta yang terlibat pada pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara sebagai evaluasi pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dan swasta yang terlibat pada pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara dalam menentukan langkah perbaikan kualitas pelayanan publik.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca yang tertarik untuk menekuni profesi sebagai *public servant*.

E. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun laporan penelitian ini, penulis membagi laporan penelitian menjadi 5 (lima) bab yang terdiri atas :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang permasalahan, pokok permasalahan yang akan dibahas yang mencakup pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang ditinjau dari sudut praktis maupun dari sudut akademis, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang menyajikan konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori yang berkenaan dengan *Governance* dan *Good Governance*, Pelayanan Publik, serta Sinergi atau Kemitraan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai metodologi penelitian yang meliputi metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan (analisis) data, situs penelitian dan proses penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Ujung Batu, yaitu Pemerintah Kabupaten Jepara yang diwakili oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan sektor swasta yaitu PT. Petronusa Teer. Guna mengetahui kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN hasil dari kemitraan dua *stakeholder* tersebut, dipaparkan pula hasil penelitian tentang respon masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan.

Dalam bab ini juga disertai analisis yang mendalam terhadap kegiatan yang dilakukan oleh aktor-aktor tersebut berdasarkan teori-teori yang berkaitan, serta diperkuat dengan informasi yang didapat langsung dari wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah, pengusaha dan masyarakat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan terhadap pembahasan permasalahan disertai rekomendasi-rekomendasi yang mungkin dijalankan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Governance* dan *Good Governance*

1. Pengertian *Governance*

Seiring dengan berjalannya waktu, penyelenggaraan kehidupan bernegara pun mengalami perubahan. Pola-pola tata pemerintahan yang sudah usang menjadi tidak relevan dengan dinamika kehidupan masyarakat. Hal itu tercermin pada pola penyelenggaraan pemerintahan yang dahulunya *State centred*, di mana pemerintah menjadi aktor kunci kehidupan berubah menjadi *society centred*, di mana pemerintah memberikan peluang kepada warganya untuk turut andil dalam berbagai kegiatan penyelenggaraan kehidupan bernegara.

Dewasa ini, orientasi penyelenggaraan pemerintahan telah berubah menuju kepada pelayanan publik. Artinya, pemerintah memiliki tugas yang sangat berat guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan warganya. Dengan demikian, maka pemerintah perlu membuka diri dan melibatkan aktor eksternal guna menjalankan program pelayanan yang diembannya. Pada umumnya pihak eksternal tersebut adalah masyarakat madani (*civil society*) dan sektor swasta (*private*) seperti yang ada pada konsep *Governance*. Dengan adanya keterlibatan aktor-aktor tersebutlah konsepsi *Government* (pemerintahan) dengan *Governance* (tata pemerintahan) dapat dengan mudah untuk dibedakan.

Menurut Sumarto (2003:1), *Governance* dapat diartikan sebagai “mekanisme, praktik dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik”. Hal tersebut senada dengan definisi yang diberikan oleh

United Nations Developments Program (UNDP) dalam Basuki (2006:8) yang menyatakan bahwa *Governance* adalah “pelaksanaan kewenangan / kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatan dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kepaduan sosial”.

Sedangkan, Sjamsuddin (2006:6) mengartikan, *Governance* adalah “pemerintahan yang merujuk pada proses, yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara dengan melibatkan bukan saja negara, tapi juga semua *stakeholder* yang ada, baik itu dunia usaha dengan kelompok pengusahanya yang kuat, sampai pada kelompok termiskin dalam masyarakat”. Sjamsuddin juga mempertegas bahwa *Governance* adalah proses lembaga pemerintah, bisnis (sektor swasta), dan kelompok warga dalam mengungkapkan kepentingan, melaksanakan hak dan kewajiban, dan menengahi perbedaan mereka.

Dengan demikian dalam konsep *Governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang paling dominan. Hal tersebut diperlukan guna menghindari penguasaan atau “eksploitasi” oleh satu komponen terhadap komponen lainnya. Sehingga, hubungan ketiganya harus dalam posisi sejajar dan saling mengontrol (*checks and balances*).

Berdasar uraian di atas maka *Governance* dapat dimaknai sebagai proses interaksi atau jaringan antara berbagai aktor dalam pemerintahan negara. Pada konteks ini, pemerintah adalah aktor yang mempunyai kapasitas memadai untuk

memobilisasi masyarakat dan sektor swasta untuk mencapai tujuan kesejahteraan berbangsa dan bernegara khususnya dalam pelayanan publik.

2. Pengertian *Good Governance*

Sebagai sebuah konsep, *Good Governance* memiliki banyak definisi. Definisi yang beragam diberikan oleh para ahli dan lembaga-lembaga yang *concern* terhadap perkembangannya sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Diantara lembaga dan ahli tersebut adalah Sekretariat *Partnership for Governance* yang dikutip Sjamsuddin (2006:11) menyatakan “Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) itu adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta”.

Sementara itu, *United Nation Development Program* (UNDP) mengartikan *Good Governance* sebagai “Hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara (*State*), sektor swasta (*Private Sector*) dan masyarakat (*Society*). Dengan kata lain, terdapat hubungan sinergis dan konstruktif diantara ketiga domain dalam *Governance* atau pemerintahan. Sedangkan Lembaga Administrasi Negara (LAN), menyatakan “Wujud *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat” (Sjamsuddin, 2006:11).

Berbeda dengan UNDP dan LAN, Basuki (2006:13) mengartikan *Good Governance* sebagai upaya merubah watak pemerintah (*Government*) yang semula cenderung bekerja sendiri tanpa memperhatikan aspirasi masyarakat, menjadi pemerintah yang aspiratif. Lain halnya dengan Basuki, Tjiptoherijanto (2010:174)

mendefinisikan *Good Governance* dari sudut pandang harapan aktor-aktor yang terlibat dalam pengambilan keputusan, yang menyatakan bahwa *Good Governance* adalah tata kelola yang berupaya memenuhi harapan-harapan pihak yang terlibat (*stakeholder*) dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya keterlibatan para *stakeholder*, maka pengambilan keputusan dalam pelayanan publik akan mendapatkan pertimbangan yang matang dan keinginan para *stakeholder* semuanya akan tercapai.

3. *Stakeholder Governance* dan *Good Governance*

Dalam pelaksanaannya, *Good Governance* perlu melibatkan banyak aktor sebagai *stakeholder* yang terdiri atas beberapa aktor dibawah ini (Tjiptoherijanto, 2010:175-176) :

- a. Warga negara (Sebagai Individu)
Individu dalam sebuah negara mengombinasikan barang / jasa privat dan barang / jasa publik dalam rangka memaksimalkan kesejahteraannya. Tidak semua kebutuhan hidup manusia dapat dipenuhi oleh perusahaan dan pemerintah, seperti persahabatan, kasih sayang, keluarga, donor darah dan kebutuhan-kebutuhan ideologi ataupun rohani. Karena itu, mereka membutuhkan lembaga nirlaba, seperti kelompok-kelompok hobi, kelompok-kelompok keagamaan, dll.
- b. Organisasi formal dan informal masyarakat lokal
Hadirnya organisasi-organisasi formal dan informal pada tingkat masyarakat lokal bukanlah gejala aneh. Dalam konteks Indonesia kelompok ikatan-ikatan persaudaraan, arisan, organisasi budaya lokal senantiasa muncul.
- c. Organisasi nirlaba
Organisasi-organisasi nirlaba umumnya didirikan atas motivasi kemanusiaan, baik dalam bentuk organisasi keagamaan dan organisasi sosial. Sekalipun organisasi ini tidak berorientasi laba, namun mereka tetap memperjuangkan manfaat sosial bagi para anggotanya.
- d. Dunia usaha
Motivasi pendirian perusahaan adalah memaksimalkan laba atau dalam kehidupan nyata memaksimalkan nilai perusahaan. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut dunia usaha sangat membutuhkan kepastian

tentang masa depan. Kepastian akan memperbaiki ekspektasi tentang masa depan. Kepastian akan memperbaiki ekspektasi yang menstimulasi aktivitas ekonomi (Produksi, Konsumsi, dan Distribusi).

e. Media

Media khususnya surat kabar, radio, dan televisi, mempunyai peran penting dan strategis. Melalui merekalah kebijakan-kebijakan pemerintah diinformasikan kepada masyarakat. Melalui media jugalah evaluasi formal dan informal tentang kinerja pemerintah disampaikan. Media juga merupakan alat kontrol yang efektif untuk menjaga perilaku pejabat-pejabat publik.

f. Lembaga-lembaga pemerintah

Lembaga-lembaga pemerintah dalam arti luas (Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif), maupun dalam arti spesifik (Eksekutif dan birokrasi pemerintah), mempunyai peranan penting dan sentral dalam kehidupan modern. Mereka melakukan provisi dan atau memproduksi barang publik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat.

g. Politisi-politisi terpilih

Secara teoritis tugas politisi terpilih adalah memperjuangkan tujuan para konstituennya. Para politisi yang menang dalam pemilu akan masuk dalam sistem tata kelola sebagai anggota lembaga legislatif. Pada posisi ini, tugas mereka adalah mengawasi agar implementasi kebijakan akan menyenangkan para konstituen dan tidak bertentangan secara prinsipil dengan kepentingan nasional.

Sementara itu, Sjamsuddin (2006:24-27) menyatakan, unsur-unsur *stakeholder Governance*, meliputi individual, organisasi, institusi, dan kelompok sosial yang keberadaannya sangat penting bagi terciptanya tata pemerintahan yang efektif. Unsur-unsur tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian, yaitu :

a. Negara (*State*)

Pengertian negara / pemerintah (*State*) dalam hal ini secara umum mencakup keseluruhan lembaga politik dan sektor publik. Peranan dan tanggung jawab negara atau pemerintah adalah meliputi penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional, maupun internasional dan global.

b. Sektor swasta (*Private sector*)

Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan yang aktif dalam interaksi sistem pasar, seperti: industri pengolahan (*manufacturing*),

perdagangan, perbankan, dan koperasi, termasuk juga kegiatan sektor informal. Peranan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi.

c. Masyarakat madani (*Civil society*)

Masyarakat madani meliputi perseorangan dan kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi. Masyarakat madani tidak hanya melakukan *check and balances* terhadap kewenangan kekuasaan pemerintah dan sektor swasta tetapi juga memberikan kontribusi dan memperkuat kedua unsur yang lain, seperti membantu memonitor lingkungan, penipisan sumber daya, polusi dan kekejaman sosial, memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi dengan membantu mendistribusikan manfaat pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dalam masyarakat, dan menawarkan kesempatan bagi individu untuk memperbaiki standar hidup mereka.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menerapkan *Good Governance* tidak lagi memandang masyarakat sebagai obyek yang ingin dicetak sebagaimana yang diinginkan pemerintah. Tetapi masyarakat menjadi subyek yang turut mewarnai program-program dan kebijakan pemerintah.

4. Orientasi, Unsur dan Karakteristik *Good Governance*

Lembaga Administrasi Negara (LAN) (dalam Basuki, 2006:9), mengemukakan bahwa *Good Governance* memiliki dua orientasi, yaitu: *pertama*, orientasi ideal negara diarahkan pada pencapaian tujuan nasional, yaitu demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya seperti: *legitimacy, accountability securing of human rights, autonomy and devolution of power and assurance*. *Kedua*, pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu pemerintahan yang berjalan secara efektif, efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Adapun unsur-unsur utama yang terdapat dalam *Good Governance*, menurut Ganie Rochman dan Bhatta (dalam Sjamsuddin, 2006:50-52) ada empat, yaitu :

a. Akuntabilitas

Yaitu kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik.

b. Transparansi

Transparansi lebih mengarah kepada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dan dilaksanakan pemerintah.

c. Keterbukaan

Keterbukaan mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

d. Kerangka hukum

Kerangka hukum diartikan bahwa adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dilaksanakan. Karenanya, setiap kebijakan publik dan peraturan perundang-undangan harus selalu diluruskan, ditetapkan dan dilaksanakan berdasar prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.

Sedangkan, dalam upaya standardisasi pelaksanaan *Good Governance* di seluruh negara di dunia, UNDP (dalam Basuki, 2006:9-10) mensyaratkan prinsip-prinsip penyelenggaraan *Good Governance* sebagai berikut :

a. Partisipasi

Mendorong setiap warga untuk menggunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung.

- b. Penegakan hukum
Mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM, dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- c. Transparansi
Menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Kesetaraan
Memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
- e. Daya tanggap
Meningkatkan kepekaan para penyelenggara pemerintah terhadap aspirasi masyarakat tanpa terkecuali.
- f. Wawasan ke depan
Membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas serta mengikutsertakan warga dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga merasa memiliki dan ikut bertanggung jawab terhadap kemajuan daerahnya.
- g. Akuntabilitas
Meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.
- h. Pengawasan
Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat.
- i. Efisiensi dan efektivitas
Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- j. Profesionalisme
Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri atas dua unsur kata yang dapat diartikan secara terpisah. Pelayanan menurut Kotler (dalam Sinambela, 2006:4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan Sampara (dalam Sinambela, 2006:5) menyatakan bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berbeda dengan Sampara dan Kotler, Gronross (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:3) menyatakan :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Sedangkan dalam mengartikan kata “Publik”, Inu,dkk dalam Sinambela (2006:5) memaknai kata “publik” sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata “Publik” mengandung arti sebagai masyarakat luas sehingga kepentingan publik diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan publik / umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau

masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat / hidup) orang banyak atau masyarakat.

Dalam menjelaskan makna gabungan dari dua istilah di atas, Moenir (2002:26) mendefinisikannya sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Seiring dengan adanya perkembangan teori pelayanan publik, Pemerintah Negara Republik Indonesia pun telah melegitimasi teori tersebut guna menjamin keberlangsungan pelayanan publik di Indonesia. Dalam hal ini pemerintah mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Secara teoritis, Tjiptoherijanto (2010:60) menyatakan bahwa, pelayanan publik merupakan pengelolaan pasokan barang / jasa secara langsung atau tidak langsung oleh pemerintah untuk mencapai kesejahteraan sosial dalam kondisi Pareto. Ia juga mengutip pendapat Bovaired yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan apa yang dapat dilakukan oleh pemerintah yang berkuasa (partai politik yang berkuasa) agar tetap mendapatkan kepercayaan rakyat, sehingga terus berkuasa. Sedangkan Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga dan pengguna. Statemen tersebut

senada dengan Sinambela (2006:5) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dengan demikian, menurut beberapa pengertian di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya guna menjaga kepercayaan masyarakat.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik

Kebutuhan publik yang selalu mengalami perkembangan menjadikan penyedia dan penyelenggara layanan publik tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut. Dengan demikian, maka perlu adanya kolaborasi dan pembagian tugas guna menjamin kualitas pelayanan publik. Dengan adanya kolaborasi, maka kebutuhan publik yang besar dan banyak bisa dipenuhi secara bersama-sama oleh lebih dari satu penyelenggara layanan. Sedangkan dengan adanya pembagian tugas dalam pelayanan publik maka penyelenggaraan pelayanan publik bisa terlaksana dengan baik karena setiap lembaga bisa fokus dengan urusan yang memang menjadi tugas pokoknya.

Dalam perspektif *Governance*, pelayanan publik yang berkualitas merupakan hasil dari interaksi sinergis beragam aktor atau institusi. Suwondo mengutip pendapat Uphof (dalam Hasbi, 2010:5) merekomendasikan keterlibatan tiga sektor dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu: sektor pemerintah (*government / State*), pasar / privat (*market*) dan *civil institution*. Terkait dengan uraian tersebut, maka hubungan komplementer antar aktor dalam pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Pada sektor pemerintah:

- 1) Yang menjadi mekanisme pengendali adalah organisasi birokrasi yang berlevel mulai dari pusat sampai ke desa
- 2) Sebagai pengambil keputusan adalah para administrator yang dikelilingi oleh elit ahli
- 3) Dalam memberikan layanan berdasarkan kepada aturan-aturan birokrasi (perundang-undangan)
- 4) Kriteria keberhasilan keputusan adalah banyaknya kebijaksanaan yang berhasil diimplementasikan
- 5) Dalam memberlakukan sanksi mempergunakan kekuasaan negara yang mempunyai sifat memaksa
- 6) Modus operandi layanan berdasarkan mekanisme yang berasal dari atas (*topdown*) atau pemerintahan sendiri.

b. Pada sektor privat (swasta):

- 1) Mekanisme pengendali layanan publik mengandalkan proses pasar
- 2) Pengambilan keputusan dilakukan oleh individu, para penabung dan investor
- 3) Pedoman perilaku adalah kecocokan harga
- 4) Kriteria keberhasilan keputusan / layanan adalah efisiensi yaitu memaksimalkan keuntungan dan atau kepuasan dan meminimalkan kerugian dan atau ketidakpuasan
- 5) Sanksi yang berlaku berupa kerugian finansial
- 6) Modus operandi pelayanan dilakukan oleh perorangan.

c. Pada *civil society*:

- 1) Pembuatan keputusan pelayanan dilakukan secara bersama-sama oleh pemimpin dan anggota
- 2) Pedoman perilaku adalah persetujuan anggota
- 3) Yang dijadikan sebagai kriteria keberhasilan suatu keputusan adalah terakomodasinya *interest* anggota
- 4) Sanksi yang ada berupa tekanan sosial anggota
- 5) Modus operandi pelayanan dilakukan dari bawah (*bottom-up*)
- 6) Mekanisme pengendali pelayanan adalah suatu asosiasi sukarela.

Sedangkan dalam hal penyelenggara pelayanan publik di Indonesia, pemerintah telah mengaturnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 yang menyatakan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata

untuk kegiatan pelayanan publik”. Berdasarkan pernyataan dalam undang-undang tersebut, maka secara garis besar yang ditugasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik adalah:

a. Instansi pemerintah

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pada urusan tertentu penyelenggaranya hanya boleh dilakukan oleh pemerintah. Akan tetapi, karena variasi layanan yang harus diberikan beraneka ragam maka pemerintah perlu membagi tugas dan wewenang masing-masing instansinya. Sebagai contoh, dalam hal pelayanan publik yang bersifat administratif yaitu penerbitan akta kelahiran, urusan tersebut diserahkan kepada dinas pencatatan sipil sedangkan dalam hal sertifikasi tanah diserahkan kepada Badan Pertanahan Nasional dan dalam pelayanan penerbitan paspor diserahkan kepada Kantor Imigrasi.

Meskipun instansi pemerintah berjumlah banyak, pelayanan publik terkadang tidak mampu dilakukan oleh mereka sendiri, sehingga perlu melibatkan aktor lain di luar pemerintah dengan cara bekerja sama dalam menjalankan program yang sama, misalnya dalam hal pelayanan kesehatan, instansi pemerintah perlu bekerja sama dengan aktor lain baik sektor swasta maupun lembaga nirlaba guna menyediakan pelayanan publik seperti ambulan dan rumah sakit. Hal ini dikarenakan berbagai pelayanan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sangatlah banyak, seperti yang tertera pada pasal 5 Ayat 2 yang menyatakan “*Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat*

(1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

b. Korporasi (BUMN / BUMD / Sektor swasta)

Tujuan utama dari pendirian lembaga korporasi (perusahaan) tidak lain adalah untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya dari pengorbanan / biaya yang mereka keluarkan. Akan tetapi, korporasi juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal tertentu pelayanan publik yang seharusnya diselenggarakan oleh pemerintah dapat juga diselenggarakan oleh korporasi. Sebagai contohnya adalah dalam pelayanan pendidikan pemerintah masih membutuhkan korporasi dalam penyediaan lembaga pendidikan (sekolah), hal ini dikarenakan kapasitas daya tampung fasilitas lembaga pendidikan yang dimiliki oleh pemerintah tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan rakyatnya sehingga dengan adanya korporasi maka penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan publik, korporasi memiliki hak dan wewenang yang sangat luas selama tidak dilarang oleh undang-undang. Dengan adanya korporasi juga, beban negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berkurang. Hal ini tentunya terjadi apabila pihak korporasi menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dengan adanya program tersebut, masyarakat di

sekitar area korporasi akan mendapatkan fasilitas tambahan yang diberikan oleh pihak korporasi baik berupa peluang kerja maupun layanan bantuan sosial selain dari layanan pemerintah yang rutin dilakukan seperti layanan beras murah bagi masyarakat miskin.

c. Lembaga independen

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada bagian penjelasan pasal 33 ayat 1 disebutkan bahwa yang termasuk lembaga independen adalah sebagai berikut, antara lain :

1) Komnas HAM

Yaitu lembaga yang bertugas melakukan kegiatan pengkajian, perlindungan, penyuluhan, pemantauan, investigasi dan mediasi terhadap persoalan-persoalan hak asasi manusia.

2) Komisi Perlindungan Anak

Yaitu lembaga independen yang kedudukannya setingkat dengan komisi negara yang dibentuk berdasarkan amanat Keppres 77 Tahun 2003 dan pasal 74 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2003 dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas penyelenggara perlindungan anak di Indonesia (www.kpai.go.id).

3) Komisi Pengawas Persaingan Usaha

Yaitu lembaga independen yang dibentuk untuk mengawasi pelaksanaan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha tidak sehat.

Dalam hal operasional, pelayanan lembaga tersebut dianggap sebagai lembaga independen karena posisinya harus netral dalam pelayanan publik guna menjadi penengah diantara permasalahan-permasalahan yang muncul di masyarakat.

3. Jenis Pelayanan Publik

Meskipun pelayanan publik memiliki variasi yang beraneka ragam, pelayanan tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis. Jenis-jenis pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan barang publik

Pelayanan barang publik yaitu pengadaan dan penyaluran barang kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan / atau APBD, badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan sektor lain yang mampu menyediakan barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 3).

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa jenis pelayanan barang publik dapat dilakukan oleh beberapa aktor dengan mempertimbangkan

misi pemerintah dan pendanaannya. Berikut ini, contoh pengadaan barang publik.

Tabel 1. Barang Publik Berdasarkan *Provider* dan Pendanaannya (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 3)

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan APBN dan / atau APBD	• Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Kesehatan • Kapal penumpang yang dikelola oleh PT (Persero) PELNI untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Departemen Perhubungan • Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah
Barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan	• Listrik hasil pengelolaan PT PLN (Persero) • Air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum • BBM hasil pengolahan PT Pertamina (Persero)
Barang publik yang disediakan dan disalurkan oleh pihak lain tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.	• Penyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia • Penyaluran pupuk bersubsidi guna mendorong petani berproduksi • Pemberian yodium pada setiap garam (di luar garam industri), guna memberantas atau mengurangi penyakit gondok • Kebijakan menjamin harga jual gabah di tingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik • Kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilogram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas |
|--|---|

b. Pelayanan jasa

Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan 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.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan jasa juga seperti pelayanan barang publik, hal ini dikarenakan dalam pelayanan ini yang dijadikan tolok ukur penyediaan adalah penyelenggara pelayanan dengan melihat sumber pendanaan dan misi pemerintah. Dari aspek pendanaan dibagi menjadi dua kelompok yaitu dilaksanakan oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan / atau APBD, serta oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Selain itu dari aspek visi-misi, pendanaan pelayanan jasa tidak harus berasal dari dua sektor di atas tetapi, juga boleh dari sektor lain yang sesuai dengan visi-misi pemerintah. Penjelasan mengenai contoh penyelenggaraan pelayanan jasa publik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Jasa Publik Berdasarkan *Provider* dan Pendanaanya (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 4)

Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang pendanaannya dari APBN dan / atau APBD	• pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), • pelayanan pendidikan (SD, SMP, SMA dan PT), • pelayanan navigasi laut (mercusuar dan lampu suar), • pelayanan peradilan, • pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), • pelayanan keamanan (jasa kepolisian), • pelayanan pasar.
Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan	• Pelayanan jasa transportasi darat oleh PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, • Pelayanan jasa transportasi laut oleh PT (Persero) Pelni, • Pelayanan transportasi udara oleh PT (Persero) Garuda Indonesia dan PT (Persero) Merpati Airlines,
Penyediaan jasa publik oleh sektor lain tetapi pelayanannya menjadi misi pemerintah	• Jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta • Jasa penyelenggaraan pendidikan oleh sektor privat (swasta) dan harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional • Jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam kota yang rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah • Jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi yang tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah • Jasa pendirian panti sosial • Jasa pelayanan keamanan

c. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban masyarakat sebagai warga negara yang diatur

dalam undang-undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Pelayanan administratif dapat dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun non-pemerintah. Tugas lembaga pemerintah dalam hal pelayanan ini diantaranya adalah pemberian dokumen oleh pemerintah kepada warganya mulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Selanjutnya, pelayanan administratif juga dapat dilakukan oleh instansi non-pemerintah guna memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Contoh tindakan pelayanan tersebut adalah pelayanan asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (*public goods*) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong

masyarakat untuk mendukung dan menaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi layanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima layanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna layanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Sejalan dengan perkembangan zaman, tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan semakin meningkat. Terlebih lagi, jika dikaitkan dengan konteks global yang ditandai dengan tingkat kompetisi yang tinggi, instansi pemerintah (baik di pusat maupun di daerah) dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu bersaing. Dalam rangka merespon tuntutan tersebut, Pemerintah Pusat kemudian menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Ketentuan tersebut menjadi acuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Puspitosari, 2012:116), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibles*
artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;
- b. *Reliability*
yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- c. *Responsiveness*
yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- d. *Competence*
yakni kemampuan oleh pemberi layanan dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen;
- e. *Courtesy*
yakni pemberi layanan harus memperhatikan norma dan etika yang berlaku dalam guna memberi rasa nyaman
- f. *Credibility*
Penyelenggara layanan publik harus dapat dipercaya oleh masyarakat guna memberikan rasa keadilan, kepuasan dan informasi yang bisa dipertanggungjawabkan
- g. *Security*
Rasa aman dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat harus dijadikan moto utama dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. *Access*
pelayanan publik sejatinya adalah layanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat umum hingga adanya aturan yang membatasinya, sehingga pelayanan publik harus mudah diakses.
- i. *Communication*
Komunikasi merupakan alat yang paling sederhana dalam memberikan layanan yang berkualitas. Sehingga komunikasi dalam pelayanan perlu dijaga dan selalu terbuka.
- j. *Understanding*
Pelayanan publik harus mengerti apa yang diinginkan masyarakat. Jika pelayanan publik dibangun berdasarkan pengertian, maka layanan tersebut akan tepat sasaran.

Kesepuluh indikator tersebut, seakan-akan dipertegas oleh pemerintah

Indonesia melalui penetapan sejumlah tolak ukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kualitas pelayanan publik. Indikator tersebut dalam

KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 dijabarkan ke dalam 14 unsur yang kemudian digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan instansi pemerintah ataupun badan layanan milik pemerintah. Unsur-unsur tersebut yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kesesuaian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. 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.

5. Penyebab Buruknya Pelayanan Publik

Beberapa survei yang pernah dilaksanakan oleh lembaga internasional, kualitas pelayanan publik di Indonesia bisa dikatakan belum maksimal. Hal tersebut tercermin dalam tabel yang disajikan di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Survei Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia (dalam Puspitosari, 2012:126)

Nama Lembaga	Tahun	Urutan Indonesia
<i>World Investment Report: Index Foreign Direct Investment 1999-2001</i>	2003	Urutan ke 138 dari 140 Negara
<i>Human Development Report, UNDP</i>	2002	Urutan ke 104 dari 110, dibawah Filipina, Cina dan Vietnam
<i>Country Risk (Marvin Zonish & Associate)</i>	-	Urutan 150 dari 185 negara, dibawah Afganistan, Burundi dan Somalia
Kepala perwakilan Bank Dunia (Andrew Steer)	8 Juni 2004	Indonesia urutan terahir di Asia untuk tingkat penggunaan listrik, urutan ke-9 dari 12 Negara untuk pelanggan telepon selular, urutan ke-7 untuk akses sanitasi, urutan ke-8 untuk akses jalan dan urutan ke-7 untuk air bersih menjangkau 16% populasi.
<i>World Development Report</i>	2004	Akses rakyat terhadap pelayanan publik masih rendah (pendidikan, kesehatan, dan air bersih)

Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang tercermin melalui tabel pemeringkatan di atas, menunjukkan bahwa upaya pelayanan publik di

Indonesia belum optimal. Menurut Andrinof Chaniago (dalam Puspitosari, 2012:127), penyebab buruknya pelayanan publik di Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Hanya sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib memberikan pelayanan yang memiliki prosedur operasi jelas
- b. Banyak instansi penanggung jawab dan pemberi layanan yang tidak memiliki prosedur layanan yang jelas
- c. Sedikitnya perubahan dalam waktu sekian tahun juga mengindikasikan tidak ada sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggung jawab dan penyedia pelayanan publik.

Selain hal-hal diatas, buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia menurut Prasojo,dkk (dalam Puspitosari, 2012:127-128) dipengaruhi oleh :

- a. Paradigma pelayanan publik dan mentalitas aparat
- b. Kualitas pelayanan tidak memadai dan masih diskriminatif
- c. Belum ada regulasi yang memadai.

C. Konsep Sinergi / Kemitraan

1. Pengertian

Kemitraan menurut Sulistyani (dalam Marsiatanti, 2011:51) dalam perspektif etimologis diadaptasi dari kata *Partnership* dan berasal dari akar kata *partner*, yang berarti “pasangan, jodoh, sekutu, atau komponen”. Sedangkan *partnership* diterjemahkan menjadi persekutuan atau perkongsian. Dengan demikian, kemitraan dapat dimaknai sebagai satu bentuk persekutuan antara dua belah pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerjasama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapabilitas di suatu bidang usaha tertentu atau tujuan tertentu, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

Sedangkan, Sumarto (dalam Setiani, 2012:11) mengungkapkan bahwa “kemitraan sebagai hubungan antara *civil society*, pemerintah dan atau sektor swasta dalam rangka mencapai suatu tujuan yang didasarkan pada prinsip kepercayaan, kesetaraan dan kemandirian”. Bertolak dari dua pengertian tersebut, maka kemitraan dapat terbentuk apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Ada dua pihak atau lebih,
- b. Memiliki kesamaan visi dalam mencapai tujuan
- c. Ada kesepakatan
- d. Saling membutuhkan.
- e. Saling percaya
- f. Memiliki kedudukan yang setara

2. Prinsip Kemitraan

Menurut Adi Candra (dalam Marsiatanti, 2011:53) hubungan kemitraan antara beberapa pihak akan terjalin erat dan saling menguntungkan jika pihak-pihak tersebut memegang teguh prinsip-prinsip kemitraan yang mendukungnya, seperti :

- a. Saling percaya dan menghormati
- Kemitraan yang terbangun secara kelembagaan pada dasarnya dimulai oleh adanya kebutuhan satu pihak terhadap eksistensi dan peran pihak lain, atau kebutuhan semua pihak yang terlibat untuk bekerja sama mencapai sebuah tujuan yang menjadi kepentingan bersama. Mengingat posisi dan perannya yang sangat penting secara kelembagaan, kemitraan tidak akan terjadi di antara pihak-pihak yang sudah saling mengenal dengan baik satu sama lain sehingga sampai kepada kondisi yang paling tinggi, yaitu saling percaya dan penghormatan inilah, pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah kemitraan akan dengan mudah melakukan kerja sama melalui praksis berbagai peran, tugas, kewenangan, dan juga melibatkan pertukaran sumber daya.

b. Otonomi dan kedaulatan

Salah satu komponen penting yang menjadi penyusunan bangunan kemitraan secara kelembagaan adalah penghargaan atas otonomi kelembagaan. Dengan prinsip itu pula, sebuah hubungan kemitraan selayaknya dibangun dan dijalankan melalui kesepakatan seluruh pihak yang terlibat. Prinsip kedua ini secara *logic* merupakan implikasi dari adanya prinsip yang pertama. Dengan adanya prinsip saling percaya dan menghormati, pihak-pihak yang membangun kemitraan akan dengan sendirinya memahami dan menghargai eksistensi masing-masing pihak tanpa perlu mencampuri satu terhadap yang lain.

c. Saling mengisi

Kemitraan dalam pengertian sebagai “interaksi” yang melibatkan sejumlah pihak untuk mencapai tujuan yang disepakati menghajatkan adanya “pertukaran”. Pada pemahaman tersebut, kemitraan sejatinya bertitik tolak atas kesadaran terhadap “keterbatasan” lembaga dan sekaligus melihat adanya “kelebihan” pada pihak lain yang diharapkan dapat menutupinya. Dengan demikian, kemitraan secara kelembagaan dibangun berdasarkan prinsip saling mengisi pada semua aspek yang diperlukan untuk itu, sehingga diperoleh pencapaian yang lebih besar dan bermakna pada pengertiannya yang lebih luas.

d. Keterbukaan dan pertanggungjawaban

Meskipun kemitraan dibangun dan dijalankan berdasarkan prinsip saling percaya, bukan berarti pihak-pihak yang terlibat di dalamnya terlepas dari kecenderungan untuk menyelewengkan terhadap posisi dan peran yang dijalankannya. Untuk maksud menjamin berjalannya kemitraan sesuai dengan maksud dan tujuannya, diperlukan adanya prinsip keterbukaan yang memungkinkan semua pihak yang terlibat dapat mengetahui dengan mudah komitmen dan kinerja masing-masing pihak terhadap kesepakatan yang dibangun bersama. Sedangkan dalam rangka menjamin pemenuhan terhadap pencapaian maksud dan tujuan kemitraan, diperlukan adanya prinsip pertanggungjawaban terhadap semua pelaksananya pada tataran praktis. Berjalannya kedua prinsip tersebut di atas akan menjadikan kemitraan menjadi pilihan rasional dalam menjalankan relasi kelembagaan yang sehat dan positif.

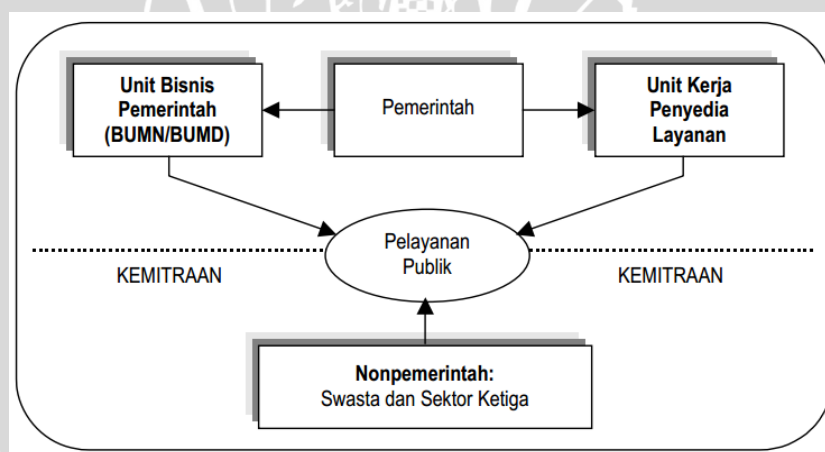
3. *Public Private Partnership*

a. Pengertian

Sektor publik (pemerintah) dan privat (swasta) merupakan dua sektor yang memiliki tujuan berbeda. Akan tetapi, keduanya dapat disatukan jika sama-sama memiliki keinginan dalam pencapaian target kerjanya.

Model kerjasama *Public Private Partnership* (PPP) merupakan salah satu cara untuk menggabungkan kedua sektor tersebut. Dengan *Public Private Partnership* (PPP) sektor publik (pemerintah) dapat menekan biaya yang sangat besar dalam penyelenggaraan tugasnya, dan sektor swasta akan mendapatkan keuntungan dari berbagai proyek-proyek yang menjadi tugas dan kewajiban pemerintah.

Konsep *Public Private Partnership* (PPP) secara sederhana dapat diartikan dengan mudah yaitu kemitraan antara pemerintah dengan swasta (bisnis dan market). Adapun pemerintah dalam konteks PPP, menurut, Mahmudi (2007:55), dimaknai sebagai unit kerja penyedia layanan pemerintah maupun unit bisnis pemerintah (BUMN / BUMD) yang bekerjasama dengan sektor swasta dan sektor ketiga.



Gambar 1. Hubungan Kemitraan Sektor Publik, Sektor Swasta, dan Sektor Ketiga (Mahmudi, 2007:55).

Secara historis, konsep PPP menurut Irianti (2011:24) pertama kali muncul pada bulan juni 1998 di *British Columbia* yang menjadi istilah dari adanya kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta dalam

penyediaan jasa, fasilitas dan infrastruktur. Karakteristik utama dalam konsep ini adalah adanya *sharing* antara pemerintah dengan swasta dalam bentuk investasi, resiko, tanggung jawab dan *reward*.

Meski memiliki istilah yang sederhana, PPP memiliki definisi yang lebih mendalam jika dianalisis dari berbagai perspektif. Gunawan adji (dalam Irianti, 2011:23-24) mendeskripsikan bahwa PPP adalah sebuah kesepakatan atau kontrak antara pihak pemerintah dan swasta dimana :

- 1) Sektor privat (swasta) mengambil alih fungsi pemerintah dalam periode waktu tertentu
- 2) Sektor privat (swasta) menerima kompensasi atas fungsi yang dijalankannya itu, baik secara langsung maupun tidak langsung
- 3) Sektor privat (swasta) juga siap menerima resiko atas kinerjanya menjalankan fungsi tersebut
- 4) Fasilitas publik, lahan atau sumber daya lainnya boleh ditransfer atau disediakan oleh sektor privat (swasta)

Sedangkan Amirullah (dalam Irianti, 2011:24) menyatakan, PPP adalah kerjasama pemberian sebagian kewenangan pemerintah kepada sektor swasta untuk melaksanakan sebagian atau seluruh kegiatan pembangunan dan atau pengoperasian infrastruktur. Kerjasama merupakan suatu konsep yang dilandasi oleh kepercayaan dalam sebuah tim kerja untuk mencapai tujuan yang saling menguntungkan antar anggota mitra di mana setiap anggota mitra selalu berusaha untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan secara prosedural sehingga akan menguntungkan masing-masing pihak.

b. Bentuk *Public Private Partnership* (PPP)

Kemitraan antara pemerintah dan swasta dapat dilaksanakan dalam berbagai bidang kegiatan. Oleh karena itu, bentuk kemitraannya pun

bermacam-macam sesuai dengan spesifikasi kegiatan yang akan dilakukan. Hal tersebut perlu dilakukan agar kedua pihak tersebut sama-sama menikmati hasil dari adanya kemitraan.

Savas (dalam Irianti, 2011:29) menyatakan bahwa kemitraan antara pemerintah dan swasta dapat dilakukan dengan beberapa konsep meliputi *fully public* (pemerintah secara penuh) sampai *fully private* (swasta secara penuh). Adapun metode implementasi konsep tersebut antara lain:

- 1) *Government department* (Dinas pemerintah)
Merupakan metode lama dari pelayanan penyedia infrastruktur yang dilakukan secara langsung oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah adalah pemilik fasilitas, yang bertanggung jawab untuk merencanakan, membiayai, membangun dan mengoperasikan. Di Indonesia misalnya pada PLN (Perusahaan Listrik Negara) dan Pertamina
- 2) *Public authority* (Otoritas publik)
Dalam metode ini, pemerintah dianggap sebagai pemilik wewenang penuh atas pelayanan publik seperti pelayanan air bersih, listrik, transportasi dan telekomunikasi. Untuk itu, untuk memaksimalkan kinerjanya, pemerintah perlu bermitra dengan sektor privat (swasta) agar pengelolaannya lebih mengutamakan hubungan bisnis dari pada politis.
- 3) *Service contract* (Kontrak layanan)
Dalam metode ini, wujud kemitraan antara pemerintah dan sektor privat (swasta) adalah dalam pembangunan fasilitas publik di mana sektor privat (swasta) tidak mengeluarkan dana selain dana operasional dan tidak menanggung resiko untuk konstruksi proyek. Pendanaan keseluruhannya berasal dari pihak pemerintah yang digunakan untuk pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan.
- 4) *Operation and maintenance contract or lease* (Pemeliharaan dan pengoperasian kontrak atau sewa)
Metode kemitraan ini menghendaki sektor privat (swasta) untuk mengoperasikan dan memelihara fasilitas yang dimiliki oleh pemerintah. Tujuan kemitraan ini adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

- 5) *Cooperative*
Kemitraan dengan model ini memiliki ciri-ciri khusus yaitu tidak adanya motif mencari keuntungan dan bersifat sukarela. Kemitraan dilakukan atas dasar kesadaran dan memiliki pertanggungjawaban yang sama
- 6) *Lease-Build-Operate (LBO)*
Dalam metode ini, pihak pemerintah menyewakan fasilitas yang dimilikinya kepada sektor privat (swasta), akan tetapi jika jangka waktu kontrak telah habis, fasilitas tersebut dikembalikan kepada pemerintah
- 7) *Build-Transfer-Operate (BTO)*
Sektor privat (swasta) sebagai penyandang dana dan pembangunan fasilitas dilakukan dengan cara melakukan penggantian kepemilikan dari pemerintah. Dengan kata lain, sektor privat (swasta) menyewa fasilitas pemerintah untuk melakukan pembangunan dalam jangka waktu tertentu selama mereka mampu mengoperasikan fasilitas tersebut.
- 8) *Build-(Own)-Operate-Transfer (BOT/BOOT)*
Kemitraan ini dilakukan dengan cara sektor privat (swasta) melaksanakan kegiatan konstruksi termasuk pengoperasian dan pemeliharaan proyek. Dalam model kemitraan ini, sektor privat (swasta) boleh memungut biaya terhadap pengguna jasanya selama periode kontrak. Jika periode kontrak habis, maka sektor privat (swasta) wajib menyerahkan seluruh fasilitas dan aset tersebut kepada pemerintah atau sektor publik.
- 9) *Wrap around addition* (Penambahan Prasarana)
Model ini dilaksanakan jika pihak swasta sebagai perancang konstruksi dan penyandang dana dalam penyediaan fasilitas publik yang kemudian dioperasikan dalam jangka waktu tertentu sampai mereka mendapatkan keuntungan.
- 10) *Buy-Build-Operate (BBO)*
Untuk menghasilkan pendapatan dari fasilitas publik, pemerintah bisa menjual fasilitasnya kepada sektor privat (swasta) dalam suatu waralaba yang bertujuan merenovasi atau memperluas operasionalnya.
- 11) *Build-Own-Operate (BOO)*
Sektor privat (swasta) sebagai penyandang dana, pembangun, penyedia dan pengoperasian suatu fasilitas. Mereka menjadi aktor pengatur biaya dan operasionalnya. Sektor privat (swasta) juga sebagai pemilik fasilitas dalam jangka waktu tertentu yang memberikan biaya insentif dengan menanamkan modalnya dalam suatu fasilitas yang diberikan.

Sedangkan dalam rangka memberikan payung hukum bagi sektor bisnis pemerintah, khususnya BUMD, untuk melaksanakan kemitraan dengan swasta agar dapat mengembangkan bidang usaha dan memupuk keuntungan Perusahaan Daerah yang bermuara pada Penerimaan Asli Daerah (PAD), pemerintah pusat dalam hal ini Kementrian Dalam Negeri telah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Dan Otonomi Daerah Nomor 43 Tahun 2000 Tentang Pedoman Kerjasama Perusahaan Daerah Dengan Pihak Ketiga. Berdasar surat keputusan tersebut, Pemerintah Daerah yang diwakili oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dapat melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang meliputi Pemerintah Propinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, Perusahaan Daerah, Instansi / Lembaga Pemerintah dan Badan Usaha lain baik perorangan, nasional atau asing. Maksud dan tujuan kemitraan yang diharapkan adalah untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan efektivitas Perusahaan Daerah dalam upaya melanjutkan serta mengembangkan usaha dan mewujudkan perusahaan daerah sebagai salah satu penggerak roda perekonomian daerah, pembangunan nasional dan untuk meningkatkan keuntungan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah. Adapun metode kemitraan yang diizinkan adalah kerjasama pengelolaan (*joint operation*) dan kerjasama usaha patungan (*joint venture*).

BAB III

METODE PENELITIAN

Agar pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan mudah dan memberikan hasil yang berkualitas, maka dalam pelaksanaannya harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Menurut Usman dan Akbar (2008:41) metode “berarti suatu cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis”. Dengan demikian, metode penelitian merupakan cara tersistematis yang digunakan dalam penelitian.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Usman dan Akbar (2008:129) merupakan penelitian yang menggambarkan data-data yang didapat dari lapangan atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskannya dengan kata-kata. Keduanya, dalam laporan penelitian dapat digunakan untuk saling melengkapi sehingga pembaca memahami dengan baik laporan hasil penelitiannya.

Definisi pendekatan kualitatif menurut Moleong (2004:6) adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai metode alamiah”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah penempatan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi, menimbulkan tanda tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban. Faktor dalam hal ini dapat berupa konsep, data empiris, pengalaman atau unsur lainnya yang apabila keduanya ditempatkan secara berpasangan akan menimbulkan sejumlah tanda tanya atau kesulitan (Moleong, 2004 : 93).

Adapun Fokus dari penelitian ini adalah:

1. Kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara dapat dilihat dari:

- a. Kapasitas masing-masing *stakeholder*
- b. Peran masing-masing *stakeholder*
- c. Model kemitraan yang terjalin

2. Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara, dapat diketahui dari aspek:

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Competence*

- e. *Courtesy*
- f. *Credibility*
- g. *Security*
- h. *Access*
- i. *Communication*
- j. *Understanding*

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara, ditinjau dari:

- a. Faktor pendukung internal dan eksternal

Yaitu faktor-faktor internal dan eksternal yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara yang meliputi sumber daya manusia, *stakeholder* yang terlibat, permodalan, ketepatan lokasi, daya beli masyarakat dan kesadaran masyarakat.

- b. Faktor penghambat internal dan eksternal

Yaitu faktor-faktor internal dan eksternal yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara yang meliputi fasilitas, peran masyarakat, kebijakan PT Pertamina (Persero) dan kondisi cuaca.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian tersebut dilakukan serta tempat penelitian dapat mengungkapkan keadaan yang senyatanya dari objek yang diteliti tersebut. Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Jepara, tepatnya di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara yang merupakan lokasi berdirinya SPBN hasil dari kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta. Sedangkan yang menjadi situs penelitian adalah Kantor Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara, Kantor PT. Petronusa Teer dan situs-situs pendukung lainnya, seperti: Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara serta Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara.

Pemilihan lokasi dan situs penelitian adalah secara *purposive* dengan didasarkan pada aspek kemudahan dalam akses informasi. Alasan lainnya adalah, karena SPBN di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara merupakan SPBN pertama di Indonesia yang dijadikan proyek percontohan nasional. Selain itu, SPBN ini dalam pendirian dan operasionalnya melibatkan pemerintah dan swasta sehingga menjadi satu-satunya SPBN di Provinsi Jawa Tengah yang pendiriannya dilakukan dengan sistem kemitraan antara pemerintah dan swasta.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi sebuah pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian menurut (Arikunto, 2009: 88), yaitu dapat berupa segala apa saja yang menjadi tempat bagi peneliti untuk mengamati, membaca, ataupun bertanya tentang data-data. Alat yang menjadi sumber informasi adalah seseorang atau

benda yang dapat dijadikan narasumber untuk merespon serta memberikan keterangan-keterangan yang berisi tentang data-data penelitian. Hal ini dikarenakan alat yang menjadi sumber informasi dianggap menguasai permasalahan yang berhubungan erat dengan pelaksanaan kegiatan. Ada dua jenis sumber data di dalam sebuah penelitian, antara lain:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang dipilih oleh peneliti untuk mencari informasi dan data-data yang ada hubungannya dengan penelitian. Data primer dapat diperoleh dengan cara melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan yang berada di lingkungan tempat penelitian. adapun sebagai subyek data primer yaitu:

- a. Manajer dan pegawai SPBN Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara, Kabupaten Jepara
- b. Kepala bagian operasional di PT. Petronusa Teer Kota Semarang
- c. Mantan direktur utama Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara
- d. Staff bidang perikanan tangkap di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara
- e. Ka.sie perdagangan dalam negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara
- f. Masyarakat nelayan pengguna layanan SPBN di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti dari media massa, jurnal-jurnal, dokumen-dokumen, laporan-laporan, artikel-artikel yang terdapat kaitannya dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini data sekunder didapat dari buku dan dokumen mengenai pendirian dan pengelolaan SPBN, Surat Perjanjian Kemitraan, Undang-Undang (UU) / Peraturan Menteri (Permen) / Peraturan Daerah (Perda), Peraturan Bupati (Perbup) tentang pendirian dan pengelolaan BUMD dan data-data dokumen maupun arsip yang berasal dari PT. Petronusa Teer, BPS Kabupaten Jepara, dan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah mengadakan penelitian baik langsung maupun tidak langsung terhadap apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik di SPBN Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara, Kabupaten Jepara

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data yang dilakukan peneliti secara langsung dengan mengadakan wawancara / tanya jawab secara langsung

guna memperoleh data yang diperlukan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah:

- a. Manajer SPBN di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara, Kabupaten Jepara. Pihak tersebut diwawancarai tentang profil dan kinerja SPBN.
- b. Kepala bagian operasional di PT. Petronusa Teer Kota Semarang. Pihak tersebut diwawancarai tentang profil perusahaan, peran dalam kemitraan, dan latar belakang pendirian SPBN di Kabupaten Jepara
- c. Mantan direktur utama Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara. Pihak tersebut diwawancarai tentang sejarah berdirinya SPBN dan alasan pendirian SPBN dan kapasitas instansi yang dipimpin.
- d. Staff bidang perikanan tangkap di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara. Pihak tersebut diwawancarai tentang tugas dan perannya dalam operasional SPBN
- e. Ka.sie perdagangan dalam negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara. Pihak tersebut diwawancarai tentang tugas dan perannya dalam operasional SPBN
- f. Masyarakat nelayan pengguna layanan SPBN di Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara. Pihak tersebut diwawancarai tentang respon terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat dan memanfaatkan data yang ada di instansi yang

berkaitan dengan penelitian, yaitu berupa dokumen atau catatan-catatan yang berhubungan dengan topik permasalahan.

F. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan hal yang sangat penting dan juga strategis kedudukannya di dalam proses kegiatan penelitian yang digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2009: 134). Berikut ini adalah instrumen-instrumen dalam penelitian:

1. Peneliti Sendiri

Di dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen penelitian yang utama karena peneliti memiliki peran sebagai perencana pelaksana pengmpulan data, analisis, dan menjadi pelapor hasil kegiatan penelitiannya (Moleong, 2004: 168). Didalam melakukan suatu pengamatan secara langsung, peneliti menggunakan panca indera untuk melihat, mendengar, merasakan fenomena yang ada di sekitarnya, terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman Wawancara atau *Interview Guide*

Pedoman wawancara atau *interview guide* merupakan suatu daftar pertanyaan yang akan diteliti untuk melakukan pengumpulan data berfungsi agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian

3. Catatan Lapangan atau *Field Note*

Merupakan buku catatan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian untuk mencatat hasil wawancara maupun pengamatan yang berisi tentang informasi dan data-data yang ada di lapangan.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses untuk mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan uraian dasar untuk merumuskan pemikiran atau ide-ide, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus, atau masalah yang ingin dijawab di dalam penelitian (Moleong, 2004: 280). Analisis data juga merupakan bagian yang sangat penting di dalam penelitian karena melalui analisis ini akan diperoleh temuan berupa tema dan hipotesis kerja yang dapat diangkat menjadi teori substantif. Jika melihat penjelasan di atas dapat dipahami bahwa analisis data merupakan suatu proses yang pelaksanaannya dimulai sejak awal pengumpulan data dan pengerjaannya dilakukan secara intensif setelah kegiatan penelitian di lapangan berakhir. Kegiatan analisis data memiliki empat tahapan, antara lain meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti di dalam mencari serta mendapatkan data penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak-pihak terkait, observasi lapangan, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu tindakan dalam memilih hal-hal pokok yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dengan adanya proses reduksi data, maka diharapkan akan dapat memberikan gambaran lebih tajam terhadap hasil pengamatan dan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melakukan

pencarian data serta dapat membantu memberikan kode-kode dalam aspek-aspek tertentu (Usman dan Akbar, 2008: 84-85).

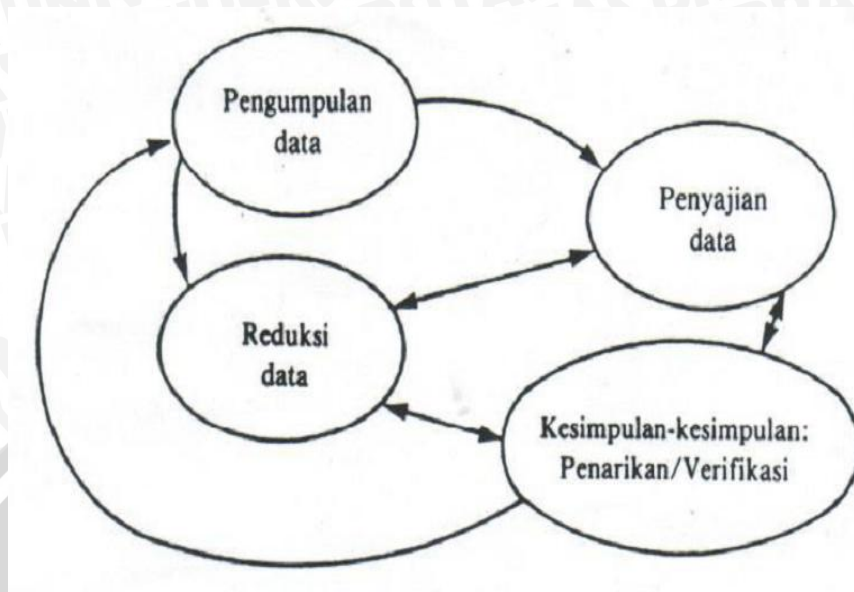
3. Penyajian Data

Penyajian data berisikan tentang penyediaan data dalam bentuk informasi, diagram, grafik, dan sebagainya. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data, serta memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan (Usman dan Akbar, 2008: 85). Hal ini dilakukan agar dapat memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu di dalam penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus menerus di dalam proses penelitian. Data yang diperoleh, kemudian disajikan dan dilakukan analisis terhadap data tersebut. Dari data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan, kemudian dilakukan verifikasi baik berdasarkan kerangka pikir penelitian ataupun catatan-catatan yang ada, sehingga memiliki validitas dan mencapai kebenaran pada tingkat optimal antara peneliti dan sumber informan (Milles dan Huberman, 1992: 16).

Untuk mempermudah pemahaman terhadap model analisis data Milles dan Huberman dapat digambarkan dengan alur skema seperti yang ada pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2 Alur Skema Analisis Data (*Interactive Model*)
Sumber : Milles dan Huberman.

Pada gambar tersebut terlihat adanya satu rangkaian dalam tiga kegiatan yang saling terkait dan tidak berdiri sendiri. Penyajian data selain berasal dari data hasil reduksi, perlu dipastikan bahwa pada proses pengumpulan data tidak ada hal penting yang tertinggal. Demikian juga didalam memverifikasi data apabila terjadi kesalahan karena belum dapat disepakati kebenaran maknanya, maka harus kembali dalam proses pengumpulan data, karena verifikasi data merupakan hal yang sangat penting dalam membuat kesimpulan secara tepat (Usman dan Akbar, 2008: 88).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Jepara

a. Kondisi geografis

Kabupaten Jepara merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang beribu kota di Jepara dengan jarak tempuh ke ibu kota provinsi sekitar 71 km. Kabupaten ini berbatasan dengan Laut Jawa di Barat dan Utara, Kabupaten Pati dan Kabupaten Kudus di Timur, serta Kabupaten Demak di Selatan.

Wilayah Kabupaten Jepara juga meliputi Kepulauan Karimunjawa yang berada di Laut Jawa. Secara geografis Kabupaten Jepara terletak pada posisi $110^{\circ} 9' 48,02''$ sampai $110^{\circ} 58' 37,40''$ Bujur Timur, dan $5^{\circ} 43' 20,67''$ sampai $6^{\circ} 47' 25,83''$ Lintang Selatan, sehingga merupakan daerah paling ujung sebelah utara dari Provinsi Jawa Tengah. Berdasar letak geografis wilayah, Kabupaten Jepara beriklim tropis dengan pergantian musim penghujan dan kemarau. Musim penghujan antara bulan November-April akibat dipengaruhi oleh angin musim barat, Sedangkan musim kemarau terjadi antara bulan Mei-Oktober yang dipengaruhi oleh angin musim timur.

Luas wilayah daratan Kabupaten Jepara yaitu $1.004,132 \text{ km}^2$ dengan garis pantai sepanjang 72 km. Wilayah tersempit adalah Kecamatan Kalinyamatan ($24,179 \text{ km}^2$) sedangkan wilayah terluas adalah

Kecamatan Keling (231,758 km²). Sebagian besar luas wilayah merupakan tanah kering, sebesar 740,052 km² (73,70%) sisanya merupakan tanah sawah, sebesar 264,080 km² (26,30%). Wilayah Kabupaten Jepara juga mencakup lautan seluas 1.845,6 km². Pada lautan tersebut terdapat daratan kepulauan sejumlah 29 pulau, dengan 5 pulau berpenghuni dan 24 pulau tidak berpenghuni. Wilayah kepulauan tersebut merupakan Kecamatan Karimunjawa yang berada di gugusan Kepulauan Karimunjawa, yakni gugusan pulau-pulau yang ada di Laut Jawa dengan dua pulau terbesarnya adalah Pulau Karimunjawa dan Pulau Kemujan yang sebagian besar wilayah perairan di sana merupakan Cagar Alam Laut.

Adapun batas-batas wilayah administratif Kabupaten Jepara adalah sebagai berikut :

Sebelah Barat : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Kudus dan Kabupaten Pati

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Selatan : Kabupaten Demak



Gambar 3. Peta Kabupaten Jepara
Sumber : BPS Jepara (2012)

Sedangkan secara administratif wilayah Kabupaten Jepara seluas 1.004,132 km² (100.413,19 ha) tersebut dibagi kedalam 16 kecamatan seperti terlihat dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Luas Wilayah Kabupaten Jepara

No	Kecamatan	Luas Wilayah (ha)	Persentase (%)
1	Kedung	4.306	4,29
2	Pecangan	3.587	3,57
3	Kalinyamatan	2.370	2,36
4	Welahan	2.764	2,75
5	Mayong	6.504	6,48
6	Nalumsari	5.696	5,67
7	Batealit	8.887	8,85
8	Tahunan	3.890	3,87
9	Jepara	2.466	2,46
10	Mlonggo	4.240	4,22
11	Pakis Aji	6.055	6,03
12	Bangsri	8.535	8,50
13	Kembang	10.812	10,77
14	Keling	12.311	12,26
15	Donorojo	10.864	10,82
16	Karimunjawa	7.120	7,09
	Jumlah	100.413	100,00

Sumber: BPS Jepara (2012:6)

Relief wilayah Kabupaten Jepara memiliki bentuk yang beraneka ragam, terdiri atas daerah dataran pantai yang tesebar di sepanjang pantai utara meliputi Kecamatan Kedung, Jepara, Mlonggo, Bangsri, dan Keling serta dataran rendah dan dataran tinggi yang berada di sekitar Gunung Muria dan Gunung Clering. Kondisi topografi wilayah Kabupaten Jepara antara 0 – 1.301 meter di atas permukaan air laut. Bagian terendah berada di pantai/pesisir dan bagian tertinggi terdapat di wilayah Kecamatan Keling atau pada kaki Gunung Muria. Kondisi topografi di setiap kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Ketinggian Wilayah dari Permukaan Air Laut per Kecamatan

No	Kecamatan	Ketinggian (m dpl)
1	Kedung	0 – 2
2	Pecangan	2 – 17
3	Kalinyamatan	2 – 29
4	Welahan	2 – 7
5	Mayong	13 – 438
6	Nalumsari	13 – 736
7	Batealit	68 – 378
8	Tahunan	0 – 50
9	Jepara	0 – 46
10	Mlonggo	0 – 300
11	Pakis Aji	25 – 1000
12	Bangsri	0 – 594
13	Kembang	0 – 1000
14	Keling	0 – 1301
15	Donorojo	0 – 619
16	Karimunjawa	0 – 100

Sumber: BPS Jepara (2012:5)

b. Kependudukan

Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Jepara selama 4 tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang signifikan. Pada tahun 2008, jumlah penduduk Kabupaten Jepara sebanyak 1.090.839 jiwa dan mengalami kenaikan di tahun berikutnya menjadi 1.107.973 jiwa. kemudian, pada tahun 2010 mengalami penurunan menjadi 1.097.280 jiwa. Pada tahun 2011, jumlah penduduk Kabupaten Jepara mengalami kenaikan lagi menjadi 1.124.203 jiwa. Naik turun jumlah penduduk ini dapat dilihat pada perkembangan jumlah penduduk di Kecamatan Kedung, Welahan, Mayong, Nalumsari, Bangsri, Kembang, Keling, Donorojo dan Karimunjawa. Pada tahun 2011, seluruh kecamatan di Kabupaten Jepara mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

Kenaikan jumlah penduduk paling drastis terjadi di Kecamatan Tahunan dengan jumlah penduduk 101.581 jiwa menjadi 105.505 jiwa (+ 3.924 jiwa), sedangkan kenaikan jumlah penduduk yang paling rendah terdapat di Kecamatan Karimunjawa dengan jumlah penduduk 8.715 jiwa menjadi 8.854 jiwa (+ 139 jiwa).

Selama kurun waktu 4 tahun terakhir, jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Tahunan dan jumlah penduduk paling sedikit terdapat di Kecamatan Karimunjawa. Kecamatan Karimunjawa memiliki jumlah penduduk terendah karena Kecamatan Karimunjawa merupakan satu-satunya kecamatan di Kabupaten Jepara yang berbentuk kepulauan sehingga tidak banyak penduduk yang bertempat tinggal di kecamatan tersebut, serta difungsikannya Kecamatan Karimunjawa sebagai Taman Nasional Laut dengan tujuan untuk melindungi dan memanfaatkan sumber daya alam yang ada supaya tetap lestari.

Tabel 6. Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Jepara Tahun 2008 - 2011

No	Kecamatan	2008	2009	2010	2011
1	Kedung	70.944	72.058	70.835	72.565
2	Pecangan	75.905	77.097	77.172	79.171
3	Kalinyamatan	56.959	57.854	58.140	59.876
4	Welahan	71.908	73.037	69.496	70.633
5	Mayong	81.978	83.265	82.831	84.636
6	Nalumsari	70.081	71.182	68.606	69.830
7	Batealit	75.543	76.729	77.923	80.006
8	Tahunan	96.535	98.052	101.581	105.505
9	Jepara	76.159	77.355	79.508	82.106
10	Mlonggo	75.935	77.128	77.794	80.092
11	Pakis Aji	53.536	54.377	54.690	56.332
12	Bangsri	94.111	95.590	93.798	95.889

13	Kembang	65.433	66.461	64.798	65.986
14	Keling	60.461	61.411	58.435	59.209
15	Donorojo	56.664	57.554	52.958	53.513
16	Karimunjawa	8.687	8.823	8.715	8.854
Total		1.090.839	1.107.973	1.097.280	1.124.203

Sumber: BAPPEDA Jepara (2012:III-8)

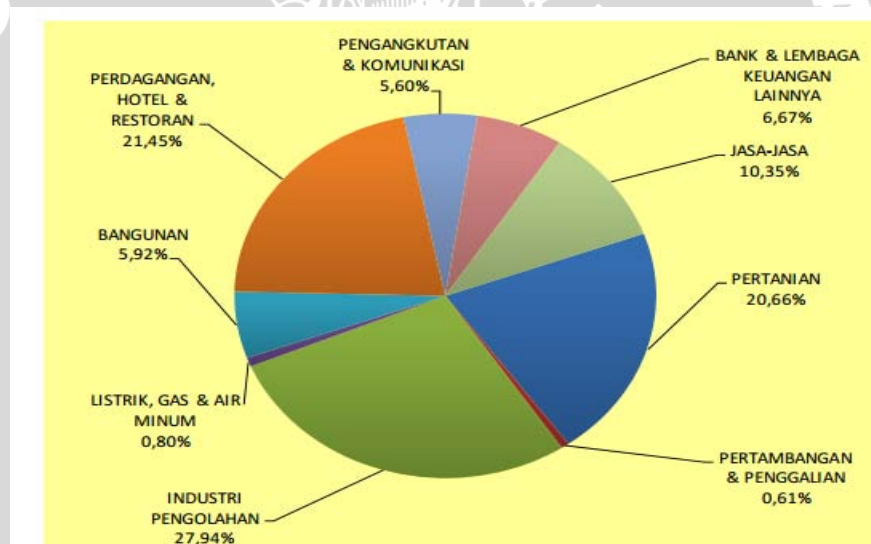
c. Perekonomian

Perekonomian di Kabupaten Jepara digerakkan oleh 3 pilar utama, yaitu sektor industri, pertanian, dan perdagangan. Dengan peranan yang demikian besar, maka ketiga sektor tersebut sangat menentukan irama gerak dan wajah ekonomi masyarakat Jepara. Dari ketiga tiang penyangga tersebut, sektor industrilah yang paling kuat menumpu perekonomian Kabupaten Jepara, dengan sumbangan nilai tambah sebesar 27,94%. atau dengan kata lain, hampir sepertiga perekonomian Kabupaten Jepara berasal dari sektor industri, dimana industri utama adalah mebel dan ukiran dari kayu. Sedangkan jenis industri yang lain adalah tenun ikat, konveksi, makanan, rokok, genteng/batu bata, dan lain-lain.

Pada tahun 2011, pertumbuhan sektor industri sebesar 4,48%; tidak setinggi tahun 2010 yang tumbuh sebesar 6,53%. Akan tetapi, terdapat perkembangan yang signifikan pada sektor pertanian, dimana pada tahun 2011 tumbuh sebesar 5,23%. Pertumbuhan tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang mengalami penurunan sebesar -3,39%. Pertumbuhan di sektor pertanian terutama disebabkan karena tanaman buah-buahan yang pada tahun 2010 terpuruk

produksinya karena adanya cuaca ekstrim dan pada tahun 2011 kembali memproduksi dengan baik. Tanaman buah yang produksinya naik antara lain durian, mangga dan rambutan.

Pertumbuhan tanaman buah-buahan tahun 2011 sebesar 22,86%. Sub sektor pertanian yang masih mengalami penurunan pertumbuhan adalah Perkebunan, dimana komoditas yang menurun adalah kelapa, kapuk randu. Pasang surut di sektor pertanian dan industri berpengaruh pada perkembangan sektor perdagangan. Pada tahun 2011 sektor perdagangan tumbuh sebesar 4,45% dengan andil sebesar 21,45%.

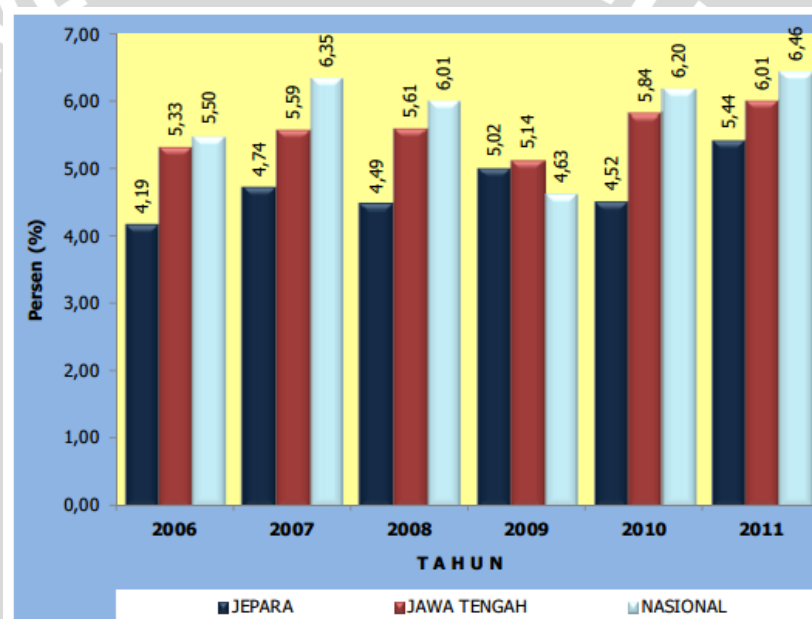


Gambar 4. Struktur Ekonomi Kabupaten Jepara atas Dasar Harga Konstan 2000 Tahun 2011 (dalam persen).

Sumber : BPS dan BAPPEDA Jepara (2012:16)

Adapun pertumbuhan ekonomi makro di Kabupaten Jepara, terpantau variatif jika dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Tengah dan pertumbuhan ekonomi nasional. Terhitung mulai tahun 2006 hingga tahun 2011, pertumbuhan ekonomi Kabupaten

Jepara tidak pernah mengungguli pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Tengah. Pada tahun 2006, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Jepara tercatat 4,19 % akan tetapi pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Tengah mencapai 5,33%. Hal yang sama terjadi pada tahun 2007 hingga tahun 2011, dimana pada tahun 2011, Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Jepara tercatat 5,44 % dan pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Tengah Mencapai 6,01 %.



Gambar 5. Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Jepara, Provinsi Jawa Tengah dan Nasional tahun 2006-2011 (Persen)

Sumber : BPS dan BAPPEDA Jepara (2012:11)

Kontribusi sektor-sektor usaha di Kabupaten Jepara mulai tahun 2009 hingga tahun 2011 jika dibagi berdasarkan lapangan usaha atas kontribusinya terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), diketahui bahwa, sektor industri pengolahan memiliki proporsi yang besar dalam kurun waktu tersebut. PDRB dari sektor industri

pengolahan selalu berada dalam posisi puncak dan tidak pernah kurang dari 26%.

Selain itu, sektor pertanian dan perikanan juga memiliki proporsi besar bagi PDRB Kabupaten Jepara. Tercatat mulai tahun 2009 hingga 2011 selalu berada pada posisi ke-2 dan selalau di atas 20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, aktivitas perekonomian di Kabupaten Jepara masih di dominasi oleh kegiatan industri pengolahan, pertanian dan perikanan.

Tabel 7. Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Jepara Menurut Lapangan Usaha atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2009-2011 (Jutaan Rupiah)

Sektor	2009	2010	2011
Pertanian dan Perikanan	1.787.693,15 21,78 (%)	1.903.741,02 20,88(%)	2.158.101,75 21,33(%)
Pertambangan dan Penggalian	50.644,50 0,62(%)	58.536,50 0,64(%)	67.028,53 0,66(%)
Industri Pengolahan	2.202.992,66 26,85 (%)	2.461.696,15 27,00(%)	2.693.094,34 26,61(%)
Listrik, Gas dan Air Bersih	90.186,51 1,10 (%)	100.722,56 1,10(%)	119.372,62 1,18(%)
Bangunan	494.756,26 6,03(%)	586.711,47 6,43(%)	656.612,69 6,49(%)
Perdagangan, Hotel dan Restoran	1.708.675,71 20,82(%)	1.898.561,60 20,82(%)	2.089.464,03 20,65(%)
Pengangkutan dan Komunikasi	472.454,10 5,76 (%)	518.237,32 5,68 (%)	557.077,02 5,50(%)
Kuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	566.931,67 6,91 (%)	642.895,25 7,05 (%)	720.436,02 7,12(%)
Jasa-jasa	831.887,41 10,14(%)	947.385,28 10,39 (%)	1.058.362,88 10,46 (%)
PDRB	8.206.221 100 (%)	97 9.118.487 100(%)	15 10.119.549 100(%)

Sumber : BPS dan BAPPEDA Jepara (2012:53-57)

Adapun kegiatan perekonomian yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara guna memberikan pelayanan bagi masyarakat dan meningkatkan Penerimaan Asli Daerah, hingga saat ini Pemkab Jepara masih bertumpu pada beberapa Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dimiliki. BUMD tersebut bergerak dalam berbagai usaha yang terbagi ke dalam 3 kelompok usaha, yaitu: Perbankan, Jasa Air Bersih, dan Aneka Usaha.

Tabel 8. BUMD di Kabupaten Jepara

NO	BUMD	JUMLAH	PENYERTAAN
1	PD. BPR Jepara Artha	1	Pemkab Jepara
2	PD. BPR BKK	1	Pemkab Jepara
3	PDAM	1	Pemkab Jepara
4	PD. Aneka Usaha	1	Pemkab Jepara

Sumber: BAPPEDA Jepara (2011:43)

d. Kondisi perikanan

Potensi kelautan dan perikanan yang ada di Kabupaten Jepara didukung oleh luasnya lautan dan kawasan budidaya yang tersebar di seluruh wilayah yang ada. Potensi untuk perikanan laut seluas 76 ha berada di 4 kecamatan, yaitu Tahunan, Jepara, Mlonggo, Bangsri. Luasan kolam air payau seluas 1.065,5 ha yang tersebar di Kedung, Tahunan, Jepara, Mlonggo, Keling dan Karimunjawa. Sedangkan luasan kolam air tawar seluas 14,85 ha tersebar di hampir seluruh kecamatan, kecuali Pakis Aji dan Donorojo (BAPPEDA Jepara, 2012:III-38).

Kondisi perikanan di Kabupaten Jepara merupakan potensi daerah yang mampu memberikan kontribusi bagi perekonomian masyarakat

dan daerah. Data BPS Kabupaten Jepara mencatat bahwa pada tahun 2011, terdapat 13.090 jiwa warga Kabupaten Jepara yang bekerja disektor perikanan laut. Mereka berasal dari beberapa kecamatan di Kabupaten Jepara yang terdiri dari Pengusaha (Juragan) dan Buruh nelayan (Pandega).

Tabel 9. Jumlah Nelayan per Kecamatan di Kabupaten Jepara (Jiwa) Tahun 2011

No	Kecamatan	Juragan	Pandega	Jumlah
1	Kedung	1.037	2.377	3.414
2	Pecangan	-	-	0
3	Kalinyamatan	-	-	0
4	Welahan	-	-	0
5	Mayong	-	-	0
6	Nalumsari	-	-	0
7	Batealit	-	-	0
8	Tahunan	56	84	140
9	Jepara	803	2.249	3.052
10	Mlonggo	563	1.158	1.721
11	Pakis Aji	-	-	0
12	Bangsri	173	238	411
13	Kembang	76	244	320
14	Keling	42	106	148
15	Donorojo	302	738	1.040
16	Karimunjava	778	2.066	2.844
	Total	3.830	9.260	13.090

Sumber : BPS Jepara (2012:273)

Keberadaan para nelayan di Kabupaten Jepara tentu memiliki implikasi terhadap jumlah kendaraan (kapal) yang dimiliki oleh nelayan Kabupaten Jepara. Jumlah Kapal Motor (KM) yang beroperasi di Kabupaten Jepara pada tahun 2011 tersaji pada Tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10. Jumlah Kapal Motor di Kabupaten Jepara

TPI	Kapal Motor	
	Kapal Motor	Motor Tempel
Kedungmalang		779
Panggung		400
Demaan		230
Bulu		85
Ujungbatu	26	303
Mlonggo		203
Bondo		68
Tubanan		136
Bandungharjo		200
Ujungwatu		230
Karimunjawa	682	125
Jumlah	708	2.759
Total Kapal Motor	3.467	

Sumber : BPS Jepara (2012:259)

Adapun total hasil tangkapan/produksi para nelayan yang ada di Kabupaten Jepara terdapat dalam tabel dibawah.

Tabel 11. Jumlah Produksi Ikan Laut Basah dan Nilainya Per TPI Tahun 2011

TPI	Jumlah Produksi Ikan (Kg)			Nilai Produksi Ikan (dalam Ribuan)		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Kedungmalang	0	0	43.874	0	0	817.005
Panggung	24.784	15.544	12.214	392.080	227.100	178.325
Demaan	36.077	26.961	7.457	127.790	98.120	39.278
Bulu	1.357	246	-	17.000	3.000	-
Jobokuto	563.744	711.448	1.519.385	1.196.519	1.354.104	6.103.277
Mlonggo	31.332	26.775	57.334	238.163	165.524	465.311
Bondo	9.679	3.474	17.900	128.439	34.760	171.869
Tubanan	9.493	9.068	11.681	94.429	90.190	127.865
Bangunharjo	5.622	1.614	1.335	34.397	11.277	15.551.
Ujungwatu 1	0	0	-	0	0	-

Ujungwatu 2	538	684	-	24.232	29.405	-
Karimunjawa	6.480 0	0	7.040	37.600	0	65.000.
Total	689.106	795.814	1.678.220	2.290.649	2.013.480	7.983.531

Sumber: BAPPEDA Jepara (2012:III-28)

Dari Tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa jumlah produksi perikanan tangkap laut memberikan kontribusi yang besar bagi perekonomian di Kabupaten Jepara dengan nilai total produksi mencapai Rp.2.013.480.000 pada tahun 2010 dan pada tahun 2011 mencapai Rp. 7.983.531.000. Akan tetapi, hasil produksi perikanan di Kabupaten Jepara tidak menentu dan mengalami fluktuasi selama 3 tahun terakhir. Pada tahun 2009 hasil produksi ikan laut basah mencapai 689.106 kg dengan nilai produksi Rp 2.290.649.600,- tetapi pada tahun 2010 mengalami penurunan menjadi 795.814 kg dengan nilai produksi Rp.2.013.480.674,- hingga tahun 2011 mengalami kenaikan produksi yang signifikan menjadi 1.678.220 kg dengan jumlah nilai produksi sebanyak Rp 7.983.531.800,-.

Jumlah produksi ikan terbanyak pada tahun 2009-2011 terdapat di tempat pelelangan ikan (TPI) Jobokuto dengan jumlah produksi ikan sebanyak 563.744 kg, 711.448 kg, dan 1.519.385 kg dengan nilai produksi sebesar Rp 1.196.519.000,-, Rp 1.354.104.674 dan Rp 6.103.277.000.

Dari tabel di atas pula, dapat diketahui bahwa, sektor perikanan di Kabupaten Jepara memiliki andil besar dalam hal penyerapan tenaga kerja dan pembangunan ekonomi masyarakat Kabupaten Jepara.

2. Gambaran Umum Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN)

Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara

a. Sejarah pendirian

Sejarah pendirian SPBN Kelurahan Ujung Batu atau SPBN 48 594 01 diawali pada tahun 2003, yaitu sejak PT. Petronusa Teer yang berkedudukan di Kota Semarang mengajukan surat izin prinsip pendirian usaha SPBN kepada Pemerintah Kabupaten Jepara pada tanggal 11 Maret 2003. Hal ini dikarenakan lokasi usaha yang akan didirikan adalah di Kabupaten Jepara dan akhirnya pada tanggal 22 Maret 2003 surat tersebut disetujui oleh Bupati Jepara melalui surat persetujuan Bupati Jepara Nomor 541.3/0994. Setelah mendapat persetujuan dari Bupati Jepara, PT. Petronusa Teer kemudian mengajukan surat permohonan izin pendirian SPBN kepada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran IV Semarang pada tanggal 15 April 2003.

Dalam masa penantian surat balasan terkait persetujuan pendirian SPBN dari PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran IV Semarang, PT. Petronusa Teer melakukan persiapan-persiapan guna mengantisipasi jika permohonan izin pendirian SPBN-nya dikabulkan. Persiapan-persiapan tersebut diantaranya adalah terkait perizinan usaha dari pemerintah, pengadaan tempat, dan menjalin mitra usaha. Dalam pengadaan tempat untuk pendirian SPBN, PT. Petronusa Teer menyewa tanah milik Pemkab Jepara seluas 300 m² dengan bukti surat

perjanjian sewa menyewa pada tanggal 21 April 2003 yang ditanda tangani oleh Bupati Jepara (Hendro Martojo) sebagai wakil dari Pemkab Jepara dan Ir. Alwin Basri, MM sebagai wakil dari PT. Petronusa Teer. Pada hari itu juga, (atas inisiatif Bupati Jepara) PT. Petronusa Teer melakukan perjanjian kerja sama kemitraan dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara. Tujuan dari adanya kerjasama tersebut adalah untuk membantu Pemkab Jepara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat nelayan, menguatkan struktur permodalan dan mempermudah operasional SPBN dalam menjalankan usahanya.

Setelah hal-hal diatas selesai dilakukan, pada tanggal 17 Juni 2003 PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran IV Semarang ahirnya memberi surat balasan dan menyetujui surat izin permohonan pendirian SPBN dari PT. Petronusa Teer dan memberi batasan waktu untuk memulai usaha maksimal 6 bulan setelah surat tersebut ditetapkan. Akan tetapi, karena selama masa penantian surat balasan tersebut, PT. Petronusa Teer sudah mempersiapkan segala sesuatunya maka 2 bulan kemudian tepatnya pada tanggal 1 Agustus 2003 SPBN Ujung Batu sudah dapat di operasikan.

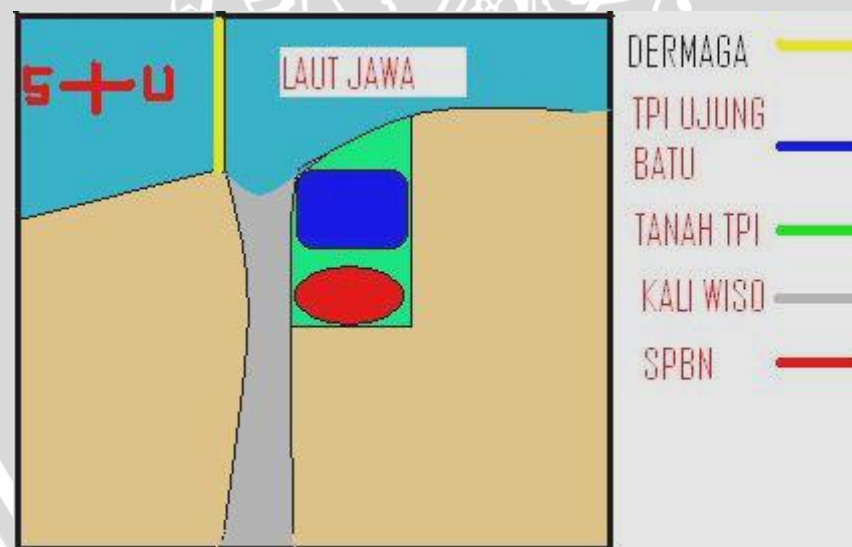
b. Lokasi

Salah satu tujuan pendirian SPBN adalah memberikan pelayanan dan kenyamanan para nelayan dalam memperoleh bahan bakar kapalnya, untuk itu penentuan lokasi SPBN harus berada pada kawasan nelayan.

Adapun lokasi SPBN Ujung Batu ini adalah berada pada Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Kota Jepara, Kabupaten Jepara.

SPBN Ujung Batu berada di pinggir muara sungai Kali Wiso dan berdekatan dengan dermaga yang dioperasikan oleh Dinas Perhubungan serta berada di area Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Kelurahan Ujung Batu. Adapun batas-batas lokasi SPBN ini adalah sebagai berikut :

Utara : Tanah TPI Ujung Batu
Barat : Tanah TPI Ujung Batu
Timur : Tanah TPI Ujung Batu
Selatan : Muara sungai Kali Wiso



Gambar 6. Lokasi SPBN Ujung Batu
Sumber: Penulis

c. Pemilik dan pengelola

Pemilik suatu badan usaha merupakan seseorang atau lembaga yang memiliki modal dalam perusahaan tersebut. Sedangkan SPBN Ujung

Batu ini dimiliki oleh 2 lembaga yaitu PT. Petronusa Teer dan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara sebagai representatif Pemkab Jepara dengan persentase kepemilikan modal 50%-50% pada tahun 2003, dan pada tahun 2011 hingga sekarang (2013) menjadi 54,5% modal dari Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan 45,5% modal dari PT. Petronusa Teer (Total modal awal sejumlah Rp. 1.100.000.000,- / Satu Milyar Seratus Juta Rupiah) yang dikelola secara bersama-sama.

Dalam pembagian tugas pengelolaan SPBN Ujung Batu ini dapat dikelompokkan ke dalam 2 bagian, yaitu pengelola teknis dan pengelola administratif. Pengelola teknis yaitu pengelola SPBN yang setiap hari berada di lapangan, seperti yang ada pada Tabel 12 di bawah ini.

Tabel 12. Pengelola Teknis SPBN Ujung Batu

Jabatan	Nama
Manajer SPBN	Ali Suroso
Administrasi Keuangan	Bayu Witono
Operator	Mohammad Ali Biyono Agus Haryono Suwarno
Keamanan	Nurhadi Kalali

Sumber : Observasi Penulis

Sedangkan pengelola administratif adalah pengelola yang bertugas di kantor Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan Kantor PT. Petronusa Teer dengan tugas di bidang pengadaan barang, administrasi dan pengembangan strategi.

d. Pengelola eksternal

Dalam pengelolaan SPBN Ujung Batu, terdapat aktor-aktor eksternal yang ikut dalam pengelolaan SPBN Ujung Batu selain Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer.

Aktor-aktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara

Meskipun keberadaan SPBN di Kelurahan Ujung Batu adalah atas inisiasi dari Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer, Dinas Kelautan dan Perikanan juga terlibat dalam pengelolaannya, hal ini dikarenakan pengguna layanan dari SPBN tersebut adalah para nelayan, sedangkan mengelola aktivitas para nelayan merupakan salah satu tugas pokok Dinas Kelautan dan Perikanan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Agung Prabawanto selaku staff di bidang Perikanan Tangkap Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara.

“Keterlibatan Dinas Kelautan kalau dalam urusan SPBN Ujung Batu itu banyak Mas, seperti memeriksa laporan penjualan dan mensyahkan laporan itu, nanti laporan penjualan itu akan dilaporkan ke Pertamina. Terus, membuatkan rekomendasi penambahan kuota BBM kalau pasokan solar di SPBN kurang. Kadang-kadang kalau cuaca lagi bagus, nelayan itu butuh solarnya banyak sekali. Ada lagi peran Dinas Kelautan yaitu memberikan surat rekomendasi bagi nelayan untuk pembelian solar di SPBU. Jadi, SPBN kan adanya di Jepara Kota, masyarakat di daerah Keling, bangsri dan Donorojo (sekitar 30km dari SPBN Ujung Batu) itu apa bisa beli? Lha jaraknya jauh, akhirnya ya kami berikan surat itu, terus misal nya ada orang Keling yang mau beli Solar banyak untuk nelayan disana, kita juga memberikan surat rekomendasi untuk pembelian yang banyak itu, artinya itu untuk menjamin bahwa, orang yang beli solar banyak itu memang benar-benar untuk keperluan nelayan”

(Wawancara: 4 April 2013) di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jepara.

2) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara

Bahan bakar minyak (BBM) yang dijual di SPBN Ujung Batu adalah bahan bakar jenis Solar Bersubsidi. Hal ini dikarenakan target sasaran konsumennya adalah masyarakat nelayan yang menggunakan kapal tradisional atau kapal berkapasitas kecil yaitu dibawah 30 Gross Ton. Selain itu, barang bersubsidi merupakan obyek yang perlu diawasi oleh pemerintah agar distribusinya tepat sasaran. Dalam hal ini, yang bertugas untuk mengawasi adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara.

Kepala Seksi Perdagangan Dalam Negeri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara, Bapak Tugiyanto, SE menyatakan:

“Salah satu tugas Dinas Perindustrian itu mengawasi penyaluran barang bersubsidi supaya tepat sasaran. Jadi, di SPBN itu kan yang di jual Solar Bersubsidi, makanya kami terlibat disana yaitu mengawasi penyalurannya, mengawasi takarannya dan dulu kami juga bertugas untuk memberikan surat rekomendasi bagi warga Kepulauan Karimunjawa yang mau beli solar dari SPBN dan di ecer disana, tapi pada tahun 2011 kemarin, dalam rapat Muspida akhirnya ada kebijaksanaan bahwa warga Karimunjawa yang mau beli solar di SPBN tidak perlu minta rekomendasi dari Dinas Perindustrian tapi cukup lewat Polsek dan Petinggi” (Wawancara: Tanggal 4 April 2013) di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara.

Dari pernyataan Bapak Tugiyanto, SE di atas, maka dapat diketahui bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara juga terlibat dalam pengelolaan SPBN meski tidak terlibat secara teknis, selain itu dapat diketahui pula bahwa Dinas

Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara mulai tahun 2011 sudah tidak menerbitkan surat rekomendasi untuk pembelian solar dari SPBN Ujung Batu untuk dijual di Kepulauan Karimunjawa karena wewenang tersebut sudah dicabut dan diberikan kepada Polsek dan Petinggi di Kepulauan Karimunjawa.

e. Kegiatan usaha

Rencana kegiatan usaha yang dilakukan oleh SPBN Ujung Batu pada mulanya adalah memberikan pelayanan pengadaan bahan bakar bagi para nelayan dan menyalurkan kredit usaha bagi nelayan disertai pendirian apotek yang akan menjual obat-obatan bagi masyarakat sekitar. Akan tetapi rencana tersebut tidak dapat dilaksanakan dan saat ini yang dijalankan hanya pelayanan pengadaan bahan bakar bagi nelayan saja.

f. Fasilitas

Guna menjalankan operasional usahanya, SPBN Ujung Batu perlu memiliki fasilitas-fasilitas guna menjaga kualitas pelayanannya. Tidak hanya itu, fasilitas pelayanan yang ada di SPBN Ujung Batu juga harus sesuai dengan standar dari PT.Pertamina (Persero) yang sudah ditentukan dalam surat izin pendirian SPBN. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh SPBN Ujung Batu dapat dirinci dalam Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Fasilitas SPBN Ujung Batu

Fasilitas	Jumlah
Gedung	1 Unit
Kamar Mandi	1 Unit
Musholla	1 Unit
Lokasi	Dekat dengan TPI dan Dermaga
Tangki Timbun	45.000 Liter
Pompa BBM	1 Unit (2 Nosl)
Alokasi	500.000 Liter/Bulan
Pemadam Api	6 Buah

Sumber : Penulis

g. Distribusi

Distribusi BBM yang dilakukan oleh SPBN diatur oleh PT. Pertamina (Persero) yang membatasi hanya kapal bermotor dengan kapasitas maksimum 30 Gross Ton atau bermesin maksimum 90 PK. Dengan adanya peraturan tersebut, distribusi BBM yang dapat dilakukan oleh SPBN tidak bisa dihitung secara konstan karena selalu mengalami perubahan yang signifikan setiap bulannya. Hal ini dikarenakan, kapal dengan kapasitas maksimum 30 Gross Ton yang diizinkan membeli BBM di SPBN operasional pelayarannya sangat tergantung dengan musim. Artinya, disaat musim gelombang tinggi di perairan Laut Jawa (umumnya terjadi pada bulan Desember, Januari dan Februari) jumlah kapal yang berlayar sangatlah sedikit sehingga distribusinya terbatas bahkan alokasi BBM dari PT. Pertamina (Persero) terkadang tidak habis tersalurkan. Sebaliknya, disaat musim normal (ketinggian ombak maksimal 2 meter), kebutuhan distribusi BBM kepada nelayan sangatlah besar sehingga alokas BBM dari PT.Pertamina (Persero) tidak mencukupi hingga akhir bulan. Adapun

rincian BBM yang didistribusikan oleh SPBN Ujung Batu ada pada

Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Distribusi BBM Bagi Nelayan di SPBN Ujung Batu

Bulan	Jumlah Distribusi	Keterangan
September, 2012	365.267 liter	Musim Normal
Oktober, 2012	-	Data tidak ditemukan
November, 2012	317.892 liter	Musim Normal
Desember, 2012	240.806 liter	Musim Gelombang
Januari, 2013	121.930 liter	Musim Gelombang
Februari, 2013	180.125 liter	Musim Gelombang
Maret, 2013	280.000 liter	Musim Normal

Sumber : Diolah dari Laporan Penjualan BBM SPBN Ujung Batu

h. Laba/rugi

Tujuan pendirian usaha adalah untuk mencari laba. Sama halnya dengan pendirian SPBN Ujung Batu, meskipun memiliki tujuan yang sangat mulia yaitu memberikan pelayanan publik bagi masyarakat nelayan, motif *profit taking* juga tidak dapat ditinggalkannya. Berikut ini adalah tabel rincian laba SPBN Ujung Batu selama 3 Tahun Terakhir.

Tabel 15. Laba SPBN Ujung Batu (dalam rupiah)

Tahun	Laba	Disetor ke Peruda	Disetor ke PT. Petronusa Teer
2010	278.000.000	139.000.000	139.000.000
2011	276.196.000	142.151.000	134.045.000
2012	292.400.000	158.100.000	134.300.000

Sumber : Diolah dari Laporan Keuangan SPBN Ujung Batu

B. Penyajian Data

1. Kemitraan yang Terjalain antara Pemerintah dan Swasta dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu

a. Kapasitas masing-masing *stakeholder*

1) Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

a) Profil

Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara adalah suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang aneka usaha dan berkantor pusat di Jl. H. Sidiq No.3 Ujung Batu, Kabupaten Jepara. BUMD ini didirikan sejak tanggal 14 Januari 1969 setelah ditetapkannya Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1 Tahun 1969.

VISI

Terwujudnya Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang kokoh, maju, dan berdaya saing yang didukung oleh sumber daya perusahaan yang memadai, berkualitas, inovatif, produktif dan dinamis sebagai upaya mendukung sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan pengembangan perekonomian daerah yang berkelanjutan.

MISI

- Mengembangkan potensi kegiatan usaha perusahaan yang berkelanjutan untuk mendukung laju pertumbuhan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna mendorong percepatan otonomi daerah dalam mewujudkan cita-cita pembangunan

- Meningkatkan dan menyediakan infra dan supra struktur perusahaan yang efektif dan efisien serta memperkuat struktur kerja dan mengembangkan jaringan kerjasama yang menguntungkan
- Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sejahtera yang mampu menguasai dan melaksanakan strategi perusahaan secara tepat dengan dilandasi iman dan taqwa
- Membuat dan menyediakan produk dan jasa memenuhi kebutuhan masyarakat Jepara dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat yang adil dan makmur.

b) Dasar hukum dan operasional

Dasar hukum yang digunakan oleh Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” saat ini adalah Peraturan Daerah Kabupaten Jepara nomor 5 tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan dasar operasional yang digunakan adalah Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 Tahun 1999 tentang Kepengurusan Badan Usaha Milik Negara

(BUMN), Keputusan Bupati Nomor 539/471 tahun 1999 tentang Direksi Perusahaan Daerah Kabupaten daerah tingkat II Jepara serta Peraturan Bupati Jepara nomor 22 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara.

c) Unit-unit usaha

Berdasarkan Perda Kabupaten Jepara Nomor 5 tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah (Perusda) Kabupaten Jepara, Perusahaan Daerah memiliki 3 bidang usaha yang dijelaskan dalam Tabel 16 di bawah ini.

Tabel 16. Bidang Usaha Perusahaan Daerah “Aneka Usaha”

Bidang Usaha		Produk/Layanan
Perdagangan Barang dan Jasa	Unit Perdagangan	• Kebutuhan alat-alat tulis kantor, pengadaan barang dan jasa • Kebutuhan alat rumah tangga secara kredit maupun cash
	Unit Percetakan	• Sparasi warna • Majalah • Undangan • Buku • Nota • Kuitansi • Brosur • Banner
	Unit Jasa (Perbengkelan)	Jasa servis kendaraan roda 2 dan 4 serta onderdil
	Unit ESDM (SPBN)	Pengadaan Solar bagi nelayan
Agribisnis		• Penjualan pakan ternak, konsentrat, obat-obatan pupuk kandang dan pupuk cair • Penjualan hasil-hasil perkebunan (kelapa, kapuk, ketela, jagung, kacang dll)

	• Bibit tanaman unggul • Jasa pengeringan kacang • Produksi kacang rendah kalori • Penggemukan ternak sapi potong • Penjualan bibit sapi • Peternakan kambing dan penjualan bibit
Jasa Keuangan Non-Bank	• Kredit pegawai negeri • Kredit pegawai swasta/ umum • Kredit barang

Sumber : Perusda Jepara (2012)

d) Sumber daya manusia

Status kepegawaian yang ada di Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara berbeda dengan para pegawai yang ada dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya, dimana tidak ada 1 pegawaipun yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS). Adapun jumlah pegawai di Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara Pada tahun 2012 adalah sebanyak 62 pegawai dengan rincian 42 orang sebagai pegawai tetap, 12 orang pegawai kontrak, 4 orang tenaga borongan, 1 orang tenaga harian lepas dan 3 orang tenaga pembantu teknis. Sedangkan rincian detail sumber daya manusia di Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dapat dilihat pada Tabel 17 di bawah ini.

Tabel 17. Formasi Karyawan Tetap dan Kontrak pada Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara Tahun 2012

Bidang Usaha	Jumlah Karyawan		Tingkat Pendidikan						Usia			
	T	K	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	< 30	< 40	< 50	> 50
Kantor PDAU	14	3	3		10		3	1	1	2	12	2
Perdagangan Barang Dan Jasa	16	5	3	4	11	1	2			4	13	4
Jasa Keuangan Non-Bank	6	4			7	1	2		3	2	3	2
Agribisnis	6		1	2	2	1					5	1
Jumlah	42	12	7	6	30	3	7	2	4	8	33	9

Sumber : Perusda Jepara (2012)

Keterangan

- T= Tetap K= Kontrak
- Unit SPBN terdapat pada bidang Perdagangan Barang dan Jasa

e) Modal

Modal awal pendirian Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara pada tahun 1969 yaitu Rp. 35.726.081,09 (Tiga puluh lima juta tujuh ratus dua puluh enam ribu delapan puluh satu koma sembilan rupiah) dan pada tahun 2012 modal Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara sejumlah Rp. 8.713.332.564,56 (Delapan milyar, tujuh ratus tiga belas juta tiga ratus tiga puluh dua ribu lima ratus enam puluh empat lima puluh enam sen rupiah) dengan total aktiva mencapai Rp. 19.438.122.679,34 (Sembilan belas milyar empat ratus tiga puluh delapan juta seratus dua puluh dua ribu

enam ratus tujuh puluh Sembilan tiga puluh empat sen rupiah).

Sumber: Diolah dari Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 5 Tahun 2012 dan Neraca Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara per 31 Desember 2012.

f) Laba disetor ke Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Selama 5 tahun terakhir, kinerja Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara mengalami fluktuasi sehingga setoran laba yang diberikan kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga mengalami naik turun.

Tabel 18. Penyertaan Modal dan Setor Ke Pendapatan Asli Daerah (PAD) Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara tahun 2008-2012 (dalam ribuan rupiah)

No	Keterangan	2008	2009	2010	2011	2012
1	Penyertaan Modal	250.000	1000.000	1000.000	1.500.000	3.700.000
2	Setor Ke PAD	258.640	39.880	149.497,6	137.684,8	235.840

Sumber: Laporan penyertaan modal dan setor ke PAD Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam jangka waktu tahun 2008 s/d 2012 Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepar mendapatkan penyertaan modal dari Pemkab Jepara sebesar Rp. 7.450.000.000,- dan baru bisa menyetorkan labanya ke PAD dalam jangka waktu tahun 2008 s/d 2011 sebesar Rp. 585.702.400,- atau 7,86% dari total penyertaan modal dari Pemkab Jepara.

2) PT. Petronusa Teer

a) Profil

PT. Petronusa Teer didirikan sejak tanggal 18 Agustus 1997 oleh bapak Setyo Adi, SH dan ibu Nukmayati, SH dengan notaris Bapak Ekad Soeparno. Modal awal pendirian perusahaan ini sebesar Rp. 60.000.000,- yang mana sahamnya dimiliki oleh masing-masing pendiri. Pada awal pendiriannya, PT. Petronusa Teer beralamat di Jl. Tentara Pelajar No. 40 A Kota Semarang, Jawa Tengah.

Saat ini, kantor PT. Petronusa Teer telah berpindah alamat yaitu berada di Jl. Mangunharjo No.1 Kota Semarang yang berada dalam 1 gedung dengan kantor agen Pelumas Pertamina yaitu PT. Iman Tunggal dengan jumlah pegawai sebanyak 4 orang.

b) Sejarah

PT. Petronusa Teer sebelum berbadan hukum merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distribusi Bahan Bakar Minyak (BBM) yaitu sebagai perusahaan pengelola Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Setelah berbadan hukum berupa PT (Perseroan Terbatas), PT. Petronusa Teer akhirnya membuka usaha baru yaitu menjadi dealer aspal PT. Pertamina (Persero) yang beroperasi di wilayah Jawa Tengah. Setelah lama menjadi dealer aspal, PT. Petronusa Teer pada

tahun 2003 akhirnya mendirikan usaha baru berupa Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) yang ada di Kelurahan Ujung Batu Kabupaten Jepara.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa tujuan awal pendirian PT. Petronusa Teer adalah untuk menjadi dealer aspal dan bukan untuk pendirian SPBN. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Bapak. Sayudi, SH yang merupakan kepala bagian operasional PT. Petronusa Teer.

“Sebenarnya PT.Petronusa Teer didirikan bukan untuk usaha SPBN tetapi sebagai dealer Aspal PT. Pertamina dan dulu memiliki SPBU juga. Akan tetapi sekarang hanya tinggal SPBN nya saja” (Wawancara: 2 April) di Kantor PT. Petronusa Teer.

Sedangkan alasan untuk mendirikan usaha baru berupa pendirian SPBN, Bapak Sayudi, SH menjelaskan sebagai berikut :

“Awalnya, PT. Petronusa sebagai dealer aspal sering memenangkan lelang yang diadakan oleh perusahaan rekanan Pemkab Jepara untuk proyek pengadaan aspal jalan raya, itu berlangsung lama dan bertahun-tahun hingga akhirnya ada program baru dari PT. Pertamina untuk proyek pengadaan Bahan Bakar Nelayan yang disebut SPBN itu. Setelah mendapat kabar itu, PT. Petronusa Teer yang sudah hafal dengan wilayah Jepara bahwa Jepara adalah daerah pesisir maka akhirnya memberanikan diri untuk menghadap bupati untuk mendapatkan izin mendirikan SPBN dan akhirnya pak bupati mengizinkan. Selain itu, pada saat itu ada aturan dari Pertamina bahwa nelayan tidak boleh membeli solar di SPBU sehingga perlu didirikan SPBN di Jepara” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

Dari penjelasan diatas, diketahui bahwa sejarah mengapa PT. Petronusa Teer mendirikan SPBN adalah karena pada saat itu PT. Petronusa Teer telah bermitra baik dengan Pemkab Jepara dan sudah berpengalaman mengikat kontrak kerja dengan PT. Pertamina (Persero) serta atas ditetapkannya aturan dari PT. Pertamina (Persero) yang menginstruksikan para nelayan harus membeli solar ke SPBN, akan tetapi pada saat itu belum ada SPBN sehingga alasan tersebut dijadikan peluang usaha bagi PT. Petronusa Teer untuk mendapatkan keuntungan dengan cara mendirikan SPBN.

Adapun sejarah awal pendirian SPBN oleh PT. Petronusa Teer dengan cara bermitra dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara menurut Bapak Sayudi, SH adalah sebagai berikut:

“Pada saat itu, modal kami sangat terbatas sedangkan ada perusahaan lain (Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara) yang mau bekerja sama dalam hal permodalan, mengapa tidak kita ambil kesempatan itu? Selain itu, kami menyadari bahwa alangkah baiknya jika kita berbisnis dengan melibatkan masyarakat lokal yang dekat dengan tempat usaha kita karena akan lebih efisien dan dengan melibatkan Perusda kita juga turut membantu meningkatkan PAD. Iyakan?” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

Atas penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa sejarah bermitranya PT. Petronusa Teer dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dilatarbelakangi oleh keterbatasan modal, efisiensi, pemberdayaan masyarakat lokal

dan membantu pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

b. Peran masing-masing *stakeholder*

Dalam ikatan sebuah kemitraan usaha, setiap *stakeholder* tentunya memiliki peran dan tugas pokok yang berbeda-beda akan tetapi dengan tujuan yang sama yaitu untuk mencapai sebuah “hasil” dari kemitraan yang dilakukan. Adapun peran masing-masing *stakeholder* yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer adalah sebagai berikut:

1) Peran Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

Berdasarkan Surat Perjanjian Kerjasama antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer tentang Kepemilikan dan Pengelolaan Unit Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Ujung Batu Kabupaten Jepara, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara memiliki peran sebagai berikut :

a) Menyertakan modal / investasi sebesar 50% dari total keseluruhan modal.

Modal tersebut dipergunakan untuk pembangunan fisik dan instalasi SPBN, Penebusan BBM, Biaya sewa tanah dan biaya manajemen termasuk biaya pra operasional.

Senada dengan surat perjanjian tersebut, Bapak Ali Suroso, SE yang merupakan Manajer SPBN dan perwakilan dari pihak

Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara menyatakan :

“Modal pendirian SPBN ini sebesar 50% dari Perusda dan 50% dari Petronusa. Pada saat itu (tahun 2003) modal awalnya adalah Rp.1,1 Milyar. Tetapi pada tahun 2011, persentase modal itu berubah menjadi 54,5% milik Perusda, sisanya milik Petronusa” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu Kabupaten Jepara.

b) Mengelola operasional SPBN

Meskipun modal SPBN dimiliki oleh 2 lembaga, pengelolaanya dilakukan oleh salah satu dari lembaga tersebut, yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara. Konsekwensinya adalah, Manajer dan Bagian Administrasi Keuangan yang merupakan pegawai Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara wajib memberikan laporan keuangan secara harian, mingguan, maupun bulanan kepada pemilik modal. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Manajer SPBN Ujung Batu Bapak Ali Suroso, SE yang menyatakan :

“Tugas Perusda ya ngurusi SPBN, mulai dari solar datang sampai penjualan termasuk merawat gedung juga dan membuat laporan penjualan, laporan keuangan. Ada lagi yaitu membuat rekap distribusi solar yang setiap bulannya harus dilaporkan ke Pertamina dengan sarat mendapatkan pengesahan dari Dinas Kelautan” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu Kabupaten Jepara.

2) Peran PT. Petronusa Teer

Dalam pendirian SPBN Ujung Batu, PT. Petronusa Teer merupakan pemegang surat izin dari PT. Pertamina (Persero) untuk mendirikan SPBN, sehingga kontrak-kontrak perjanjian dengan

PT. Pertamina (Persero) merupakan tanggung jawab dari PT. Petronusa Teer. Adapun lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

a) Pengurusan izin dan sarat-sarat administratif

Kemitraan antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer dalam pendirian SPBN Ujung Batu baru dilaksanakan setelah PT. Petronusa Teer mengajukan surat izin pendirian SPBN kepada PT. Pertamina (Persero) sehingga yang memiliki izin atas usaha ini adalah PT. Petronusa Teer dan berarti pula syarat-syarat administratif lainnya harus diurus oleh PT. Petronusa Teer. Urusan administratif yang dilakukan oleh PT. Petronusa Teer antara lain : Surat Izin Pendirian SPBN, Surat Izin Prinsip SPBN dan tentunya adalah surat kontrak perjanjian kerja dengan PT. Pertamina (Persero). Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Operasional PT. Petronusa Teer Bapak Sayudi, SH yang menyatakan :

“Peran Petronusa ya ngurusi administrasi dan surat-surat yang berhubungan dengan Pertamina dan surat izin usaha lainnya, jadi Perusda itu hanya melanjutkan kerja dari Petronusa. Maksudnya, setelah surat-surat semua beres, kita baru kerjasama dengan Perusda” (Wawancara; 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

b) Menyertakan modal / investasi sebesar 50% dari total keseluruhan modal.

Sama halnya dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara, PT. Petronusa Teer juga berperan dalam

penyertaan modal dalam pendirian SPBN Ujung Batu sebesar 50%. Jadi pada saat awal pendirian SPBN Ujung Batu, PT. Petronusa Teer sama-sama memiliki peran yang kuat dalam hal permodalan. Akan tetapi, saat ini kepemilikan modal PT. Petronusa Teer di SPBN Ujung Batu hanya tinggal 45,5% sejak tahun 2011. Dalam hal ini Bapak Sayudi, SH menyatakan :

“iya benar, saat ini kami hanya memiliki 45,5% saja akan tetapi besok akan kami kembalikan lagi biar sama-samaimbang modalnya” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

c) Penanggung jawab penebusan solar

Pemilik izin pendirian SPBN dari PT. Pertamina (Persero) adalah PT. Petronusa Teer sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan PT. Pertamina (Persero) harus dilakukan oleh PT. Petronusa Teer termasuk dalam hal penebusan Solar. Adapun prosedur penebusan solar yang dilakukan oleh PT. Petronusa Teer menurut Bapak Sayudi, SH adalah sebagai berikut

“Karena kami yang punya izin dari Pertamina, maka yang punya hak untuk menebus solar adalah kami (PT. Petronusa Teer), caranya yaitu Pak Ali (Manajer SPBN Ujung Batu) mengecek ketersediaan solar di tangki timbun, setelah diketahui kosong berapa kilo (Solar) maka Pak Ali menyiapkan dana untuk menebusnya. Setelah dana siap dan pasokan yang dibutuhkan diketahui, pak Ali menghubungi kami dan mentranfer uangnya ke rekening kami. Pada saat itu juga kami langsung mentransfer ke Pertamina dengan aplikasi yang sudah diberikan kepada kami. Setelah transaksi keuangan beres, 1 hari kemudian solarnya baru bisa dikirim” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

c. Model kemitraan yang terjalin

Model kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam pendirian SPBN Ujung Batu ialah, Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara selaku pihak yang paling berwenang dalam memberikan pelayanan publik menyerahkan sebagian kecil tugasnya kepada unit usahanya yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” khususnya dalam hal pelayanan pengadaan bahan bakar bagi masyarakat nelayan. Adapun guna menjamin terlaksananya pelayanan tersebut dengan baik dan efektif, Pemkab Jepara menawari Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” untuk bermitra dengan PT. Petronusa Teer.

Hal ini diungkapkan oleh Bapak Soekarlan, BA yang pada saat awal pendirian SPBN Ujung Batu menjabat sebagai direktur utama Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

“Dulu pas Petronusa mengajukan izin (Pendirian SPBN) ke Bupati, saya langsung dihubungi Pak Bupati, Beliau bilang supaya Perusda bisa kerjasama sama Petronusa. Alasannya sih biar nelayan yang di dekat TPI Ujung Batu bisa gampang cari solar” (Wawancara: 5 April 2013) di rumah pribadi Bapak Soekarlan BA.

Adapun wujud nyata model kemitraan antara Pemerintah dan Swasta yang terlaksana di SPBN Ujung Batu adalah Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer adalah masing-masing lembaga tersebut turut menyertakan modal dalam pendirian SPBN Ujung Batu akan tetapi memiliki tugas yang berbeda-beda. Dalam hal operasional diserahkan kepada Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara sedangkan kegiatan penebusan dan

persiapan sebelum operasional SPBN Ujung Batu dilakukan oleh PT. Petronusa Teer.

2. Respon Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara

SPBN Ujung Batu merupakan SPBN yang didirikan atas kemitraan antara Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Jepara yang diwakili oleh Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” dengan PT. Petronusa Teer yang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan distribusi BBM berupa Solar Bersubsidi bagi para nelayan. Harapan yang diinginkan atas adanya kemitraan tersebut adalah supaya pelayanan publik berupa pengadaan Solar Bersubsidi bagi para nelayan di SPBN Ujung Batu dapat berjalan secara efektif dan berkualitas.

Adapun salah satu upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN hasil kemitraan antara pemerintah dan swasta tersebut adalah dengan cara menanyakan secara langsung kepada para pengguna layanannya. Dengan demikian maka akan diketahui kualitas suatu pelayanan publik dari sudut pandang penerima pelayanan. Berikut ini adalah pendapat dari beberapa pengguna pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu:

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di SPBN Ujung Batu dari aspek *Tangibles*, berikut ini hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Gito yang merupakan nelayan asal Kecamatan Keling yang berjarak sekitar 30 Km dari SPBN Ujung Batu:

“Menurut saya gedungnya sih nyaman, *lha wong* setiap saya sampai sini masih bisa duduk-duduk didalam kantor sambil nunggu petugasnya ngisi solar, nggak panas plus ada kursinya” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berbeda dengan Bapak H. Gito, Bapak Eko yang berasal dari Pulau Parang Kecamatan Karimun Jawa menilai bahwa kantor SPBN Ujung Batu dan ruang tenggunya kurang bagus dan kurang nyaman. Bapak Eko menyatakan:

“Wah, gedung nya banyak yang rusak gini kok mas. Ruang tunggu di dalam juga nggak nyaman *soal-e* sempit, kursinya cuma *dikit*. (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berdasarkan observasi penulis saat berada di lapangan, fasilitas gedung di SPBN Ujung Batu mengalami banyak kerusakan. Atap-atap yang terbuat dari material seng mengalami korosi sehingga banyak yang hampir runtuh. Selain itu fasilitas-fasilitas penunjang seperti Mushola, kamar mandi, toilet tidak terjaga kebersihannya sehingga tidak nyaman untuk digunakan.

Menanggapi kondisi tersebut, Bapak Ali Suroso, SE sebagai manajer SPBN Ujung Batu menyatakan :

“Kondisi gedungnya memang memprihatinkan, banyak yang rusak tapi ini sudah diperbaiki sedikit-sedikit kok, kemarin sudah dianggarkan dana untuk memperbaiki gedung” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.



Gambar 7. Kondisi Ruang Tunggu di SPBN Ujung Batu
Sumber : Dokumentasi Penulis

- b. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Dalam operasional sebuah perusahaan, kepercayaan konsumen atau pengguna pelayanan adalah salah satu poin yang harus dicapai. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya langkah-langkah strategis baik berupa perbaikan alat maupun peningkatan integritas pegawai agar unit pelayanan tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat.

Menurut Bapak Naskun, Nelayan asal Pulau Karimun Jawa ketika diwawancarai terkait aspek *Reliability* menyatakan :

“Saya sih percaya-percaya aja, misalnya masalah takaran, kan sudah ada mesinnya, tingan *mencet*, jadi ukurannya pasti pas” (Wawancara: 6 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Hal ini sama dengan pendapat pengguna pelayanan SPBN Ujung Batu lainnya, Bapak Suyono yang menyatakan :

“Petugasnya bisa dipercaya kok, Mas. Ya misalnya kalau solar telat terus diumumkan datang nya besok, ya mesti beneran besok datangnya, walaupun molor paling cuma 1-2 jam, kan wajar”. (Wawancara: 5 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berdasarkan observasi di lapangan, pengelola SPBN sudah berupaya agar para pengguna pelayanannya merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan, karena pengelola SPBN Ujung Batu selalu diawasi oleh Pemerintah, LSM, wartawan maupun masyarakat sekitar. Hal tersebut juga diungkapkan oleh manajer SPBN Ujung Batu, Bapak Ali Suroso, SE :

“Masyarakat banyak yang percaya kan karena SPBN ini nggak pernah tutup gerbangnya, jadi mereka semua tau aktivitas kita di kantor, mereka juga bebas keluar masuk kantor seperti yang Kamu lihat sendiri kan?, selain itu Dinas Perdagangan rutin kesini ngukur takaran dimesin, wartawan juga sering kesini kalau musim solar langka kayak sekarang ini, mungkin kuwatir kalau solarnya saya *slewengkan* jadi ya pasti banyak yang percaya sama kita” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

- c. *Responsiveness* ialah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Dalam hal *Responsiveness*, semua responden yang diwawancarai menyatakan bahwa respon pengelola SPBN Ujung Batu dalam melayani keperluan pengguna layanannya sangat bagus. Dalam hal ketepatan dan kecepatan pelayanan, Bapak Sukadar, nelayan asli Kabupaten Jepara menyatakan :

“Pelayanannya cepet banget, Mas. Kan yang beli bisa ngisi sendiri, jadi nggak perlu nunggu harus ditangani petugas”
(Wawancara: 5 April 2013) di SPBN Ujung Batu.



Gambar 8. Pembeli Mengisi BBM Secara Mandiri
Sumber : Dokumentasi Penulis

Bapak Muhammad, nelayan asal Kabupaten Rembang pun sependapat dengan Bapak Sukadar yang menyatakan :

“Di sini itu, respon pegawainya bagus, Mas. kalau mau beli solar nggak usah lama antri. cepet banget kok pelayanannya, kalau pegawainya sedang repot, kita bisa ngisi solar sendiri kok”

Berdasarkan pengamatan penulis, respon pengelola SPBN Ujung Batu dalam memberikan pelayanan sangat bagus, dikarenakan pengelola sudah sangat memahami keinginan nelayan. Pada saat penulis melakukan observasi di SPBN Ujung Batu pada bulan Februari 2013, gelombang di perairan Laut Jawa sedang tinggi dan tidak ada nelayan yang berani berlayar, efeknya adalah penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu menjadi terhambat selama berminggu-minggu. Pada saat itu yang dilakukan oleh pengelola SPBN Ujung Batu adalah tetap bekerja, menjalankan aktivitas meskipun hanya

menunggu-nunggu jika ada nelayan yang nekat berlayar dan membutuhkan BBM. Hal tersebut dilakukan agar SPBN Ujung Batu dapat merespon dengan baik apa keinginan para pengguna pelayanannya.

Adapun upaya lain yang dilakukan oleh pengelola SPBN Ujung Batu dalam memberikan respon yang baik terhadap keinginan pengguna pelayanannya adalah dengan cara tidak memberlakukan prosedur pelayanan yang dianggap mengganggu dan menghambat pelayanan, seperti tidak menanyakan dokumen kapal sebagai syarat yang digunakan untuk mendapatkan pelayanannya meskipun aturan yang berlaku adalah bagi setiap orang yang membeli BBM di SPBN wajib membawa dokumen atau surat-surat yang menunjukkan bahwa BBM yang dibeli adalah benar-benar untuk keperluan nelayan.

Menanggapi hal tersebut di atas, Manajer SPBN Ujung Batu, Bapak Ali Suroso, SE menyatakan :

“Ya wajar saja kalau masyarakat bilang nya cepat pelayanannya, kan disini Nosl dan pompa nya pakai yang ukuran besar, terus mereka juga bisa ngisi sendiri nggak usah nunggu petugas melayani. Disamping itu, kita juga selalu merespon keinginan mereka. Kalau cuaca lagi bagus, mereka kan butuh solarnya banyak, sedangkan alokasi solar dari Pertamina jumlahnya tetap, ya supaya mereka dapat melaut kita harus ngurusi penambahan alokasi ke Pertamina meski prosedurnya harus lewat Dinas Kelautan” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

- d. *Competence* yakni kemampuan oleh pemberi layanan dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan publik di SPBN Ujung Batu merupakan hal yang harus selalu ditingkatkan agar mampu memberikan keyakinan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Bapak Sukadar, selaku pengguna layanan di SPBN Ujung Batu, para petugas yang ada di sana sangat mampu dalam memberikan pelayanan dikarenakan faktor pengalaman atau lamanya petugas bekerja. Bapak Sukadar menyatakan :

“Petugasnya yo sangat mampu, Mas. Kan wes suwe oleh e kerjo (Sudah lama mereka bekerja) di sini. Jadi, walaupun yang tugas itu cuma 2 orang berapapun orangnya yang beli masih bisa diatasi. Malah seringnya orang yang beli itu melayani sendiri, petugasnya cuma nerima uangnya” (Wawancara: 5 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berdasar observasi di lapangan, petugas/pegawai yang bekerja di SPBN Ujung Batu adalah orang-orang berpengalaman dengan masa kerja di sana lebih dari 1 tahun sehingga mereka sangat mahir dalam melayani pengguna pelayanannya. Disaat sore hari antara pukul 15.00 WIB hingga pukul 18.00 adalah puncak keramaian SPBN Ujung Batu, pada saat itu para nelayan berbondong-bondong untuk membeli solar keperluan berlayar pada malam hari, akan tetapi atas kemampuan pegawai yang sudah mahir, hal tersebut bisa diatasi dengan baik.

Menurut Bapak Ali Suroso, SE, Para pegawai yang ada di SPBN Ujung Batu sudah memiliki banyak pengalaman dan sudah hafal dengan berbagai cara melayani para nelayan. Bapak Ali Suroso,SE Menyatakan:

“Semua pegawai sudah hafal sama kebiasaan nelayan, jadi ya gampang ngelayannya. Kalau sudah mau magrib kan nelayan sudah buru-buru mau melaut, ya pelayanannya dipercepat, pasti semua beres teratasi” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

- e. *Courtesy* yakni pemberi layanan harus memperhatikan norma dan etika yang berlaku dalam guna memberi rasa nyaman.

Menurut Bapak Naskun salah satu pengguna layanan SPBN Ujung Batu yang berasal dari Pulau Karimunjawa, petugas yang berada di SPBN Ujung Batu tergolong sopan. Menurutnya, petugas yang bekerja disana berasal dari suku yang sama (jawa) sehingga antara petugas dan dirinya sama-sama memahami nilai-nilai kesopanan dan tatakrma yang sama :

“Menurut saya si, sopan-sopan kok, lha sama-sama orang jawa, jadi ya sama-sama pahami lah tatakramanya. (Wawancara: 6 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Senada dengan Bapak Naskun, Bapak Turmudi, nelayan asal Kabupaten Demak menyatakan :

“Nelayan itu kan kehidupannya keras, jadi orangnya ya kasar-kasar, lha pegawai di SPBN itu kan orang kantor, ya kalau menurut para nelayan pasti lebih sopan-sopan lah dari pada orang yang hidupnya dilaut” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Ketika penulis melakukan observasi, yang terjadi pun demikian. Para petugas tampak akrab bercengkrama dengan para pengguna layanan.

Antara petugas dengan kebanyakan nelayan yang menggunakan layanan SPBN Ujung Batu sudah saling kenal sehingga para

petugasnya tampak sangat sopan dalam melayani pengguna layanannya.

- f. *Credibility* yaitu Penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipercaya oleh masyarakat guna memberikan rasa keadilan, kepuasan dan informasi yang bisa dipertanggungjawabkan

Tugas utama dari unit usaha SPBN adalah memberikan pelayanan berupa pendistribusian BBM khusus bagi para nelayan berupa Solar Bersubsidi sehingga pengelola SPBN tidak diperbolehkan menjual BBM nya kepada pihak lain, untuk itu, meskipun kebutuhan BBM para nelayan tidak banyak, dan alokasi BBM yang dimiliki tidak lekas habis, SPBN Ujung Batu tetap menjual BBM tersebut hanya kepada nelayan. Hal ini dilakukan guna menjaga kredibilitasnya dihadapan PT. Pertamina (Persero) sebagai regulator dan para nelayan sebagai obyek pelayanannya.

Terkait dengan hal itu, Bapak Sukadar sebagai penerima pelayanan dari SPBN Ujung Batu menyatakan :

“Nelayan-nelayan di sini itu pada percaya sama yang ngurus SPBN, jadi kalau orang SPBN bilang Solar habis, ya berarti habis, kita percaya kok” (Wawancara: 5 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Bapak Muhammad yang juga sebagai pengguna pelayanan SPBN

Ujung Batu pun menyatakan demikian :

“Ya kalau sama orang-orang SPBN itu kita percaya, Mas. nggak mungkin mereka bohong, kan itu punya pemerintah, ngapain bohongi orang kecil?” (Wawancara: 6 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

- g. *Security* yaitu rasa aman dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat harus dijadikan moto utama dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di SPBN jung Batu ataupun sarana yang digunakan, sehingga pengguna layanan merasa tenang tanpa adanya resiko-resiko yang dihadapi.

Menurut Manajer SPBN yaitu Bapak Ali Suroso, untuk menjaga keamanan di lingkungan SPBN maka sebagian pegawai di SPBN dicarikan dari warga sekitar yang memiliki pengaruh guna berjaga-jaga apabila ada ketegangan dengan masyarakat atau ada tindakan kriminal.

(wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Hasilnya, menurut responden bernama Bapak Wagimin dan Bapak Kalam, bertransaksi di SPBN Ujung Batu menurut mereka sangat aman. Bapak Wagimin menyatakan :

“Wih. Sangat aman, mas di sini. Kan pegawainya juga ada yang orang sini. Jadi siapa yang berani macam-macam” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Sedangkan, Bapak Kalam menyatakan :

“ya, walaupun tempatnya agak terbuka, orang bebas keluar masuk masih tergolong aman mas, saya beli solar disini selama ini juga nggak pernah ada masalah. Aman *pokok e*” (Wawancara: 3 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berdasarkan observasi di lapangan, lokasi SPBN Ujung Batu berlokasi di kawasan Tempat Pelelangan Ikan dan jika hari sudah mulai malam, suasana sangat sepi. Kecuali dikawasan pemukiman yang berada di sebelah timurnya, walaupun sudah malam hari suasana masih ramai.

Hal ini menjadi pertimbangan tersendiri bagi pengelola SPBN. Akhirnya, SPBN yang idealnya dapat beroperasi 24 jam non stop hanya dioperasikan pada saat-saat tertentu saja yaitu pagi hingga petang demi menjaga keamanan.

h. Access.

Pelayanan publik sejatinya adalah layanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat umum hingga adanya aturan yang membatasinya, sehingga pelayanan publik harus mudah diakses.

Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara merupakan lokasi yang strategis untuk pendirian sebuah SPBN karena berada di dekat dermaga, TPI dan berhadapan dengan muara sungai tempat kapal-kapal milik warga bersandar, akan tetapi untuk mengakses SPBN Ujung Batu para nelayan memiliki pendapat yang berbeda-beda.

Bapak H. Gito, nelayan asal Kecamatan Keling (30 km dari SPBN Ujung Batu) menyatakan :

“Susah banget mas aksesnya. Dari rumah sampai sini ongkos transportasinya sudah mahal, perjalanannya lama, terus harus beli banyak soalnya klo beli cuma sedikit rugi biaya transportasinya” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berbeda dengan Bapak H. Gito, Bapak Kalam yang berdomisili dekat dengan SPBN Ujung Batu menyatakan sebaliknya, Bapak Kalam menyatakan :

“Enak banget mas, aksesnya gampang, dekat dari rumah, dermaga dekat, TPI dekat, jadi kalau mau beli solar buwat kapal itu gampang” (Wawancara: 3 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Menanggapi hal tersebut, Manajer SPBN Ujung Batu Bapak Ali Suroso menyatakan:

“Itu lah kelemahan SPBN, nggak kayak SPBU yang ada di sepanjang jalan. Jadi yang bisa *ngakses* ya cuma orang-orang yang berada disekitar lokasi atau orang yang kebetulan melintasi kawasan SPBU. Tapi kita sudah merencanakan untuk nambah SPBN lagi kok di wilayah jepara bagian utara” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, para nelayan yang menerima pelayanan dari SPBN Ujung Batu tidak hanya nelayan asal Kabupaten Jepara saja, akan tetapi para nelayan yang berasal dari luar kota juga dan ada pula yang berasal dari wilayah Kepulauan Karimun Jawa. Umumnya, para nelayan yang berasal dari luar Kabupaten Jepara membeli BBM di SPBN Ujung Batu setelah mereka menjual hasil tangkapannya di TPI Ujung Batu, jadi sekalian menjual hasil tangkapannya ke darat, mereka juga mengisi BBM Kapal sehingga tidak perlu mereka merasa mudah untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu.

- i. *Communication* yaitu alat yang paling sederhana dalam memberikan layanan yang berkualitas. Sehingga komunikasi dalam pelayanan perlu dijaga dan selalu terbuka.

Komunikasi merupakan salah satu hal penting dalam menjalin hubungan antara SPBN Ujung Batu dengan pengguna pelayanannya. Dengan adanya komunikasi yang baik maka pengguna pelayanan akan mendapatkan kesan yang mendalam bahwa mereka sangat dihargai dan dilayani dengan pelayanan yang terbaik.

Berikut ini adalah tanggapan pengguna pelayanan SPBN Ujung Batu terkait komunikasi yang dilakukan oleh pengelola SPBN Ujung Batu.

Bapak Kalam, nelayan asal Kabupaten Jepara menyatakan:

“Enak kok mas komunikasi sama orang-orang SPBN, ya kalau saya lagi ngisi solar gitu bisa sambil bercanda, jadinya ya tambah akrab” (Wawancara: 3 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Bapak Wagimin, nelayan asal Kabupaten Jepara menyatakan :

“Bagus mas komunikasinya, jadi yang beli solar itu nggak sungkan kalau ke SPBN. Cuma ya itu, kadang kalau solarnya telat nggak diumumkan sejak awal, jadi sudah terlanjur siap-siap berangkat melaut tapi ternyata nggak ada solar” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Berbeda dengan Bapak Kalam dan Wagimin, Bapak Muji menyatakan:

“Masih kurang bagus, mas. komunikasinya. Kalau kebetulan yang jaga orangnya enak diajak bicara ya enak, tapi kadang saya tidak nyaman berkomunikasi sama petugasnya” (Wawancara: Tanggal 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

j. *Understanding*

Pelayanan publik harus mengerti apa yang diinginkan masyarakat. Jika pelayanan publik dibangun berdasarkan pengertian, maka layanan tersebut akan tepat sasaran.

Dalam hal *understanding* pengelola SPBN Ujung Batu berusaha memahami apa yang diinginkan oleh pengguna layanannya tetapi juga berusaha membangun pengertian antar SPBN dengan pengguna layanan maupun antar pengguna layanan dengan pengguna layanan.

Manajer SPBN Ujung Batu, Bapak Ali Suroso, SE menyatakan :

“selama ini kita sudah berusaha memahami keinginan mereka, saat cuaca bagus, kami berusaha menjaga pasokan BBM biar mereka tidak terhambat melautnya gara-gara nggak ada solar,

kita juga sudah berusaha memahami keinginan mereka. Mereka pingin pelayanan cepat, kita kasih kesempatan buat ngisi sendiri” (Wawancara: 8 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Sedangkan menurut Bapak Kalam dalam hal *understanding* yang diterapkan oleh SPBN Ujung Batu sudah bagus, Bapak Kalam menyatakan:

“Disaat solar langka, SPBN pasti sudah paham apa yang seharusnya dilakukan, biasanya sih mereka berusaha memahami para nelayan. Mereka kan sama-sama butuh solar buat melaut, biasanya soalnya di bagi rata biar sama-sama kebagian, bisa kerja semua” (Wawancara: 3 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Senada dengan Bapak Kalam, Bapak Muhammad menyatakan :

“selama ini SPBN sudah berusaha memahami para nelayan kok, ya intinya orang-orang SPBN itu masih mikir lah, kalau solar langka gimana, kalau musim cuaca buruk kita nggak bisa beli solar, mereka juga memahami kita kok” (Wawancara: 6 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu

a. Faktor pendukung

1) Faktor pendukung Internal

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu, ada banyak faktor pendukung yang berasal dari dalam unit SPBN itu sendiri. Diantara faktor pendukung internal tersebut antara lain:

a) Sumber daya manusia (SDM)

SPBN Ujung Batu di operasikan oleh SDM yang tangguh dan berpengalaman dengan jumlah pegawai sebanyak 8 orang yang memiliki tugas secara terperinci. Dengan jumlah 8 pegawai tersebut, SDM di SPBN Ujung Batu masih mampu untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik selama lebih dari 12 jam per hari, selain itu dengan jumlah pegawai 8 orang maka jadwal kerja bisa dibagi dan digilir setiap minggunya, hal ini dinyatakan oleh manajer di SPBN Ujung Batu, Bapak Ali Suroso, SE :

“Jumlah pegawai ada 8 orang, tapi yang 2 orang kerjanya ngikuti jadwal jam kantor perusda. Jadi sisanya, 6 orang itu kerjanya rutin setiap hari dan di gilir kerjanya, ada yang hari ini dapat tugas pagi dan besok nya dapat jadwal sore, begitu seterusnya” (wawancara: 1 April 2013 WIB) di SPBN Ujung Batu.

b) *Stakeholder* yang terlibat

Perusahaan Daerah “Aneka Usaha’ Kabupaten Jepara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang keberadaannya selalu mendapatkan perhatian pemerintah. Jika permodalan dari internal perusahaan terasa sulit, BUMD ini berhak mendapatkan penambahan penyertaan modal dari Pemkab Jepara dan karena usianya sudah mapan, maka BUMD ini memiliki kapasitas dalam mengelola usahanya dengan baik. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Soekarlan BA

selaku direktur utama Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara pada saat awal pendirian SPBN.

“Perusda itu kan BUMD, modalnya dari Pemkab. jadi, Perusda itu perusahaan yang tangguh dalam permodalan dan manajerial karena memang usianya sudah mapan” (Wawancara: 5 April 2013) di Rumah Pribadi Bapak Soekarlan BA.

Selain itu, PT. Petronusa Teer juga memiliki kapasitas yang hebat, perusahaan ini merupakan mitra PT. Pertamina (Persero) Sejak lama, sehingga dalam pengelolaan usaha penyaluran BBM sudah mahir dan hafal dengan aspek manajerialnya. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Sayudi,SH yang menyatakan :

“Petronusa itu sudah lama berbisnis dengan Pertamina, jadi ya sudah hafal gimana prosedur-prosedurnya, kan kita pernah punya SPBU di tahun 90-an” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

c) Permodalan

Berdirinya SPBN Ujung Batu merupakan hasil kemitraan 2 lembaga yang sudah memiliki usaha mapan. Jadi, dengan bermitranya 2 lembaga yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer kekuatan permodalan yang ada di SPBN sangat kuat. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Ali Suroso, SE

“Saat ini SPBN sudah balik modal, jadi ya tinggal cari untung dan mengumpulkan modal jika nanti mau membuka SPBN lagi. Kalau nanti mau mendirikan SPBN lagi ya kita sudah siap karena kita punya dana kok” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

d) Ketepatan lokasi

Lokasi SPBN yang berada di kompleks Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Ujung Batu, bersebrangan dengan dermaga yang dikelola oleh Dinas Perhubungan dan menghadap muara sungai Kali Wiso yang setiap hari dipenuhi oleh kapal-kapal yang ingin bersandar menjadikan SPBN Ujung Batu mudah di akses oleh para nelayan sehingga banyak nelayan yang senang untuk membeli BBM disana. Alasan ini disampaikan oleh Bapak Turmudzi yang merupakan nelayan dari Kabupaten Demak :

“Kalau beli solar di sini (SPBN Ujung Batu) enak, Mas. Jadi, habis kita lelang ikan langsung bisa ngisi Solar sekalian” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Alasan serupa juga dinyatakan oleh Bapak Muji yang merupakan nelayan penduduk setempat :

“Di sini enak, Mas. Strategis lokasinya, dekat dengan dermaga dan depannya itu bisa dibuat sandaran kapal. Jadi kalau mau beli solar itu enak” (Wawancara: Tanggal 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

2) Faktor pendukung eksternal

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu, yang menjadi faktor pendukung eksternal antara lain adalah:

a) Daya beli masyarakat

Daya beli masyarakat sebagai pengguna layanan SPBN Ujung Batu dipengaruhi oleh hasil tangkapan para nelayan.

Hal ini dinyatakan oleh Bapak Mad Nur selaku nelayan yang telah lama menjadi pengguna layanan SPBN Ujung Batu.

“Kita beli solar itu tergantung hasil tangkapan dan hasil lelang, Mas. Kalau sekarang ini sih Alhamdulillah hasil tangkapannya bagus, lelang nya juga bagus. Masih cukup lah untuk beli solar 1 tangki full” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

Senada dengan Bapak Mad Nur, Bapak Zaenuri yang juga pengguna layanan SPBN ujung Batu menyatakan :

“biaya beli solar itu nggak seberapa jadi beban kalau musim seperti ini, Mas. Kayak kemarin malam, kita bisa lelang 24 Juta (Rp. 24.000.000,-) terus nanti yang buwat beli solar untuk melaut lagi paling cuma habis satu juta dua ratus (Rp.1.200.000,-)” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

b) Kesadaran masyarakat

Sebuah fasilitas publik apabila tidak disertai kesadaran masyarakat untuk memanfaatkannya maka fasilitas tersebut akan menjadi sia-sia, tetapi hal ini tidak terjadi di SPBN Ujung Batu. Masyarakat nelayan disana sudah memahami bahwa SPBN tersebut didirikan untuk memfasilitasi mereka. Selain itu, mereka juga menyadari bahwa membeli BBM dengan jerigen di SPBU merupakan tindakan terlarang sehingga bisa menimbulkan resiko apabila tertangkap oleh aparat kepolisian. Bapak Muji, selaku nelayan dan masyarakat yang tinggal di sekitar SPBN menyatakan :

“Beli solar pake jerigen di SPBU itu kan dilarang sekarang dan kalau ketahuan Polisi bisa didenda, sedangkan kalau nelayan itu harus pake jerigen pas

ngisi solar. Apa bisa kapalnya diangkat ke darat sampai di SPBU? lagian, beli solar di SPBN itu lebih enak, Mas. Lokasinya dekat, dan memang itu kan tempat kami untuk beli solar” (Wawancara: 7 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

b. Faktor penghambat

1) Faktor penghambat internal

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu yang menjadi faktor penghambat internal adalah perihal fasilitas dan sarana prasana yang ada di SPBN Ujung Batu, fasilitas tersebut diantaranya; gedung yang sudah mulai berkarat dan bocor serta halaman depan gedung yang sering tertutup oleh kapal nelayan yang bersandar. Bapak Ali Suroso, SE menyatakan :

“Gedung ini bermasalah, kalau hujan bocor dan halaman kanopi depannya sudah mulai rusak terkena angin sehingga tidak bisa maksimal pelayanannya” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Mohamammad Ali, selaku staf operator penjualan yang ada di SPBN Ujung Batu :

“Kapal-kapal yang bersandar di depan itu lho aslinya mengganggu. Sebenarnya kapal yang mau beli solar bisa langsung bersandar didepan (di muara sungai Kali Wiso). Tapi malah ditutupi kapal-kapal warga yang bersandar ya akhirnya gak bisa dipakai sama kapal yang mau beli solar” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

2) Faktor penghambat eksternal

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik berupa penyaluran Solar Bersubsidi bagi para nelayan, hambatan-hambatan eksternal yang dialami oleh SPBN Ujung Batu diantaranya adalah :

a) Kebijakan PT Pertamina (Persero)

PT. Pertamina (Persero) merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat yang memiliki wewenang untuk mendistribusikan BBM kepada stasiun pengisian bahan bakar di seluruh wilayah pemasarannya. Dengan demikian, PT. Pertamina (Persero) memiliki wewenang untuk mengatur dan membuat perjanjian dengan perusahaan stasiun pengisian bahan bakar seperti penetapan alokasi dan prosedur pelayanannya.

Dalam hal alokasi BBM, PT. Pertamina (Persero) pada awalnya menetapkan alokasi kuota bagi SPBN Ujung Batu sebanyak 500.000 liter per bulan, akan tetapi karena SPBN Ujung Batu tidak bisa menghabiskan kuota tersebut akhirnya PT. Pertamina (Persero) mengurangi alokasi kuota yang diberikan kepada SPBN Ujung Batu, padahal kebutuhan BBM bagi para nelayan itu selalu mengalami fluktuasi menyesuaikan dengan musim dan cuaca sehingga terkadang alokasi kuota BBM di SPBN Ujung Batu sudah habis di pertengahan bulan. Manajer SPBN Ujung Batu, Bapak Ali Suroso, SE menyatakan :

“Itu lah rumitnya SPBN, jadi jatahnya itu diatur dan susah untuk diubah, berbeda dengan SPBU yang kuotanya tidak terbatas. Memang benar, kalau cuaca sedang buruk, SPBN gak bisa menghabiskan kuota, tapi disaat cuaca baik harusnya kita mendapat tambahan alokasi kuota. Kadang kita cuma nganggur di akhir

bulan karena kuota sudah habis dan kita harus nunggu awal bulan depannya. Kalau sudah kayak gitu, nelayan yang susah, harusnya Pertamina itu fleksibel” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu.

b) Cuaca

Kehidupan nelayan tradisioanal dengan kapal ukuran kecil sangat tergantung dengan cuaca dan musim. Disaat bulan Desember-Februari, gelombang di perairan Laut Jawa cenderung tinggi disertai dengan tiupan angin yang kuat atau masyarakat Jepara mengenalnya dengan istilah “Musim Baratan”. Saat “Musim Baratan”, para nelayan tidak dapat melaut sehingga pendistribusian Solar di SPBN Ujung Batu Mengalami hambatan. Hal ini menjadi faktor penghambat eksternal karena alokasi kuota BBM dari PT. Pertamina (Persero) yang tidak bersifat fleksibel sehingga menimbulkan kesan bahwa SPBN Ujung Batu tidak dapat menghabiskan alokasi kuota BBM yang sudah diberikan.

Selain hal tersebut, dengan adanya “Musim Baratan” penjualan solar mengalami penurunan yang signifikan dan berakibat pada biaya operasional lebih besar dari pada laba penjualan. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Sayudi, SH selaku kepala operasional PT. Petronusa Teer :

“Cuaca juga menjadi faktor penghambat, Mas. Karena kalau musim baratan itu hampir *nggak* ada transaksi penjualan sama sekali sehingga para pegawai tidak bekerja, hanya ada di lokasi saja, menunggu-nunggu siapa tau ada nelayan yang nekat melaut dan butuh

solar” (Wawancara: 2 April 2013) di Kantor PT. Petronusa Teer.

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Manajer SPBN, Bapak Ali Suroso, SE :

“Yang susah itu kalau musim baratan kayak di bulan januari-februari kemarin. Penjualan menurun. Para pegawai ya hanya nganggur-nganggur saja, mau ngapain? Lha *nggak* ada yang beli. Jadi cuaca juga mempengaruhi penjualan” (Wawancara: 1 April 2013) di SPBN Ujung Batu

C. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan, maka peneliti berusaha untuk menganalisis dan menginterpretasikan data yang ada, peneliti menggunakan metode kualitatif dimana metode ini ditunjukkan untuk melukiskan atau menggambarkan bagaimana hasil dari kemitraan antara Pemerintah dan Swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik berupa pendistribusian BBM bagi nelayan di SPBN Ujung Batu Kabupaten Jepara.

Berikut ini secara berturut-turut analisis dan interpretasi data-data yang dimaksud:

1. Kemitraan Yang Terjalain antara Pemerintah dan Swasta dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu dapat dilihat dari:

a. Kapasitas masing-masing *stakeholder*

Stakeholder yang terlibat dalam sebuah kemitraan perlu memiliki kapasitas yang memadai guna saling melengkapi akan kekurangannya masing-masing agar tujuan kemitraan dapat tercapai dengan mudah.

Dalam kemitraan yang terjalin antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” dengan PT. Petronusa Teer di SPBN Ujung Batu, masing-masing *stakeholder* memiliki kapasitas yang saling melengkapi. Kapasitas tersebut dapat dikelompokkan dalam Tabel 36 di bawah ini.

Tabel 19. Kapasitas Masing-Masing *Stakeholder*

Perusda “Aneka Usaha”	PT. Petronusa Teer
• Merupakan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah dan jika diperlukan setiap tahun akan mendapatkan penambahan penyertaan modal dari Pemkab. • Sudah berpengalaman di dunia usaha karena didirikan sejak 14 Januari 1969 • Memiliki unit usaha yang bervariasi (Perdagangan, Percetakan, Perbengkelan, Agribisnis dan Jasa Keuangan Non Bank • Memiliki jumlah pegawai yang memadai (62 pegawai)	• Berpengalaman dalam hal kontrak kerja dengan PT. Pertamina (Persero) karena sebelumnya merupakan agen Aspal Pertamina dan pernah mengelola SPBU. • Memiliki modal yang cukup • Manajemen usaha lebih rapi dan lebih efektif dalam penggunaan sumber daya manusia (SDM)

Sumber: Penulis

Berdasar tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa masing-masing *stakeholder* memiliki kapasitas yang berbeda akan tetapi dalam pelaksanaan kemitraan dapat saling melengkapi. Jadi, dalam operasional SPBN Ujung Batu apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya kekurangan modal, salah satu pihak dapat menambahkan penyertaan modal kepada unit usaha tersebut. Hal ini pernah terjadi pada tahun 2011, disaat SPBN memerlukan dana tambahan untuk penebusan solar. Pada saat itu, PT. Petronusa Teer tidak dapat memberikan tambahan dananya, maka Perusahaan Daerah

“Aneka Usaha” Kabupaten Jepara akhirnya yang menambahi dana untuk keperluan penebusan solar tersebut. Efeknya adalah persentase kepemilikan modal yang sebelumnya Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer sama-sama 50%-50%, pada saat itu berubah menjadi 54,5% milik Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan 45,5% milik PT. Petronusa Teer.

b. Peran masing-masing *stakeholder*

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu, salah satu aktor utamanya yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang sekaligus merupakan wakil dari negara (state). Dalam konteks *Governance* Menurut Sjamsuddin (2006:25), peran negara yaitu “penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional, maupun internasional dan global”.

Hal yang terjadi dilapangan pun demikian. Dalam penyelenggaraan pelayan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara menginstruksikan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara sebagai kepanjangan tangannya untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat nelayan. Tujuannya antara lain untuk mendukung program pembangunan perekonomian masyarakat nelayan di wilayah Pemerintah Kabupaten Jepara serta untuk

menambah bidang usaha agar laba Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang disetorkan pada PAD bisa maksimal.

Upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dalam menjalankan instruksi tersebut adalah dengan bekerja sama dengan PT. Petronusa Teer untuk mendirikan fasilitas nelayan berupa SPBN di Kelurahan Ujung Batu. Dalam kemitraan yang dilakukan untuk mendirikan SPBN Ujung Batu, peran Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” adalah menyertakan modal dalam pendirian SPBN dan melaksanakan operasional usahanya. Artinya, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” merupakan pemilik modal dan sekaligus berkuasa penuh atas terselenggaranya operasional pelayanan di SPBN.

Selain Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” aktor yang terlibat adalah PT. Petronusa Teer yang merupakan sektor swasta. Dalam konteks *Governance* kemitraan antara pemerintah dan swasta sangat penting seperti apa yang telah dinyatakan oleh Sjamsuddin (2006:26), bahwa “Peranan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai peluang untuk meningkatkan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber penerimaan, investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi”.

Dalam pendirian SPBN Ujung Batu, PT. Petronusa Teer memiliki peran yang sangat vital, sama halnya dengan statemen Sjamsuddin di

atas, bermitranya Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer juga berdampak pada penyerapan tenaga kerja dan berguna dalam pengembangan unit-unit usaha yang telah dimiliki oleh Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara. Terbukti bahwa, dengan adanya SPBN Ujung Batu, masyarakat disekitarnya mendapatkan berkah. Mereka banyak yang bekerja untuk menjadi tenaga *srabutan* bagi kapal-kapal yang bersandar di dermaga untuk membelikan Solar di SPBN. Jumlah tenaga *srabutan* tersebut berdasarkan pengamatan saat penelitian ada lebih dari 30 orang dan setiap hari mampu bolak-balik 3 kali ke SPBN Ujung Batu dengan komisi dari pemilik kapal yaitu sekitar Rp 20.000, - Rp 30.000 per sekali angkut.

Dengan adanya kemitraan antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang sebelumnya tidak memiliki unit usaha di bidang energi, kini memiliki usaha tersebut dalam wujud SPBN sehingga berdampak pada pengembangan usaha yang dimiliki Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang bermanfaat pula bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Adapun peran konkrit PT. Petronusa Teer dalam pendirian SPBN Ujung Batu yaitu:

Pertama, pengurusan Izin dan sarat-sarat administratif. Pada mulanya yang memiliki gagasan untuk mendirikan SPBN adalah PT. Petronusa

Teer sehingga pihak PT. Petronusa Teer-lah yang memulai pengurusan-pengurusan izin untuk mendirikan SPBN di wilayah Kabupaten Jepara. Ketika memulai pengurusan surat-surat tersebut, PT. Petronusa Teer ditawarkan oleh Pemkab Jepara untuk bermitra dengan badan usaha yang dimiliki (Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara) sehingga PT. Petronusa Teer-lah yang memiliki hak dan kewajiban untuk urusan administratif baik kepada PT. Pertamina (Persero) maupun kepada Pemkab Jepara.

Kedua, menyertakan modal. PT. Petronusa Teer juga berperan sebagai pemilik modal dalam pendirian SPBN Ujung Batu. Jadi dengan sama-sama menyertakan modal untuk pendirian SPBN Ujung Batu maka antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer sama-sama memiliki kedudukan yang setara dalam penguasaan usaha, karena kedua belah pihak tersebut sama-sama memiliki modal dan saling membutuhkan dalam urusan finansial SPBN Ujung Batu, hal ini sesuai dengan statemen Sumarto (dalam Setiani, 2012:11), yang menyatakan bahwa syarat-syarat kemitraan adalah :

- 1) Ada dua pihak atau lebih,
- 2) Memiliki kesamaan visi dalam mencapai tujuan
- 3) Ada kesepakatan
- 4) Saling membutuhkan.
- 5) Saling percaya
- 6) Memiliki kedudukan yang setara

Ketiga, penanggung jawab penebusan solar, yaitu PT. Petronusa Teer memiliki peran untuk meng-order solar dari PT. Pertamina (Persero).

Hal ini disebabkan karena yang memiliki kuasa atas pendirian SPBN dari PT. Pertamina (Persero) adalah PT. Petronusa Teer, jadi segala urusan administrasi SPBN dan data-data tentang SPBN semuanya atas nama PT. Petronusa Teer, dengan demikian maka yang memiliki akses dan wewenang untuk menebus solar ke PT. Pertamina (Persero) bukanlah pengelola lapangan (Manajer) SPBN akan tetapi pihak PT. Petronusa Teer.

c. Model kemitraan yang terjalin

Pendirian SPBN Ujung Batu merupakan hasil kemitraan antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” sebagai wakil Pemkab Jepara dan PT. Petronusa Teer sebagai sektor swasta sehingga kemitraan tersebut dapat dianalisis dengan menggunakan konsep *Public Privat Partnership* (PPP).

Menurut Mahmudi (2007:55), PPP merupakan “Unit kerja penyedia layanan pemerintah maupun unit bisnis pemerintah (BUMN / BUMD) yang bekerjasama dengan sektor swasta dan sektor ke tiga”. Mengacu pada pendapat Mahmudi, BUMN/BUMD tergolong pada sektor pemerintah meski memiliki orientasi untuk mencari keuntungan layaknya swasta. Dengan demikian maka Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara yang merupakan salah satu BUMD Kabupaten Jepara menurut pendapat Mahmudi diposisikan sebagai pemerintah.

Fakta dilapangan memperkuat pendapat Mahmudi. Dalam pendiriannya, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara didirikan atas Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Jepara Nomor 5 Tahun 2012 dan kepengurusannya diatur melalui Peraturan Bupati (Perbup) layaknya kepengurusan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya. Selain itu, modal kekayaan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang berarti pula bagian dari laba Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara akan disetorkan kepada pemerintah melalui akun Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan akan digunakan sebagai modal dalam penyelenggaraan pemerintahan di tahun berikutnya atau biasa disebut dengan APBD.

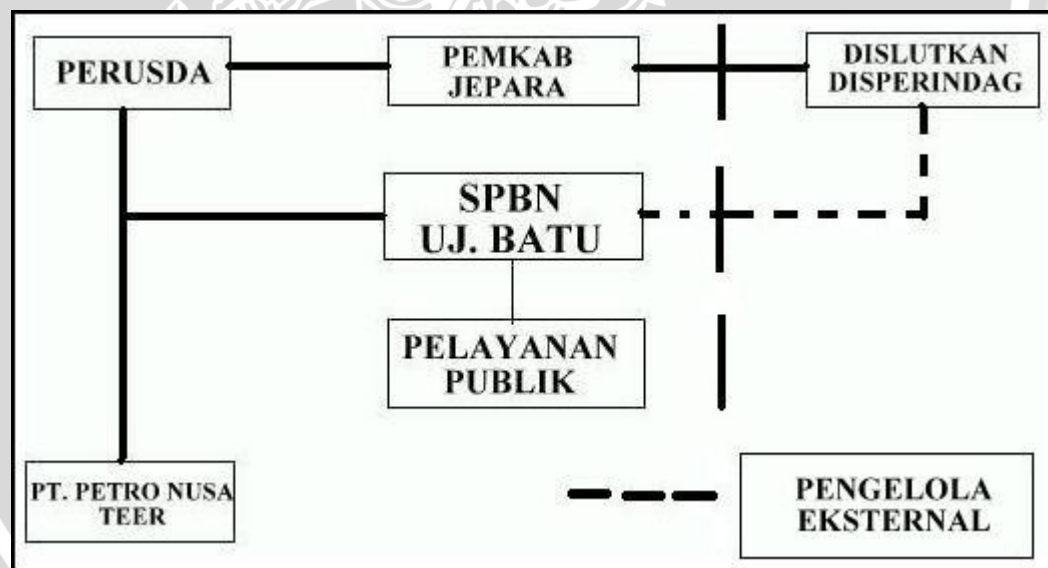
Untuk mengetahui model kemitraan antara pemerintah dan swasta yang terjadi di SPBN Ujung Batu, maka dapat diketahui dengan cara melihat tujuan dari adanya kemitraan tersebut. Dalam hal kemitraan yang terjadi di SPBN Ujung Batu, tujuan dari Pemkab Jepara menginstruksikan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara bermitra dengan PT. Petronusa Teer guna memberikan pelayanan BBM bagi masyarakat nelayan yang ada di Kabupaten Jepara adalah agar terjalin hubungan bisnis antara pemerintah dengan swasta yang harapannya akan meningkatkan pendapatan asli Daerah (PAD) sekaligus menyerahkan urusan pelayanan publik yang

sebenarnya merupakan wewenang pemerintah menjadi wewenang sektor swasta.

Model implementasi kemitraan diatas, menurut Savas (dalam Irianti, 2011:29) tergolong sebagai model *Public Authority* (Otoritas publik), yaitu :

“Pemerintah dianggap sebagai pemilik wewenang penuh atas pelayanan publik seperti pelayanan air bersih, listrik, transportasi dan telekomunikasi. Untuk itu, untuk memaksimalkan kinerjanya, pemerintah perlu bermitra dengan sektor privat (swasta) agar pengelolaannya lebih mengutamakan hubungan bisnis dari pada politis”.

Adapun model kemitraan antara Pemerintah dan Swasta yang terjadi di SPBN Ujung Batu dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 9. Model Kemitraan Pemerintah Swata di SPBN Ujung Batu
Sumber : Penulis

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa unit Pemkab Jepara yang terlibat dalam pendirian dan pengelolaan SPBN Ujung Batu yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha”, Dinas Kelautan dan Perikanan

serta Dinas Perindustrian Perdagangan. Akan tetapi, dalam operasional pengelolaannya, yang terlibat secara langsung hanyalah Perusahaan Daerah “Aneka Usaha”, sedangkan Dinas Kelautan dan Perikanan serta Dinas Perindustrian Perdagangan hanya menjadi aktor eksternal yang hanya bertugas sebagai pengawas dan pendukung operasional SPBN Ujung Batu.

Adapun PT. Petronusa Teer yang merupakan sektor swasta hanya memiliki hubungan kerja dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” dalam pendirian dan pengelolaan SPBN Ujung Batu. Ke 2 sektor ini merupakan aktor internal yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan SPBN Ujung Batu guna menyelenggarakan pelayanan publik berupa pendistribusian Solar Bersubsidi bagi para nelayan.

2. Respon Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan yang Diselenggarakan oleh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara

SPBN Ujung Batu merupakan unit usaha yang didirikan atas kemitraan antara pemerintah dengan swasta guna memberikan layanan BBM bagi nelayan dengan kualitas atau hasil yang baik, karena menurut Dwiyanto (dalam Hashim, 2006:3) Pelayanan publik yang berkualitas menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *Good Governance*. Dwiyanto juga berpendapat bahwa upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan

publik salah satunya adalah melibatkan kepentingan semua unsur *Governance*.

Adapun wujud nyata pelayanan publik yang melibatkan unsur-unsur *Governance* adalah dengan cara kemitraan / *partnership* baik yang dilakukan oleh pemerintah dengan swasta maupun pemerintah dengan *civil society* yang bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas masing-masing dalam mencapai tujuannya dengan hasil yang lebih baik seperti apa yang telah dinyatakan oleh Sulistyani (dalam Marsiatanti, 2011:51) bahwa :

“Kemitraan dapat dimaknai sebagai satu bentuk persekutuan antara dua belah pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerja sama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapabilitas disuatu bidang usaha tertentu atau tujuan tertentu, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik”.

Adapun salah satu langkah yang digunakan untuk mengetahui hasil sebuah kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengujinya berdasarkan pendapat para pengguna pelayanannya terkait beberapa unsur pelayanan berikut ini:

a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain.

Fasilitas dan sarana fisik yang ada di SPBN Ujung Batu tergolong lengkap tetapi dalam kondisi yang tidak utuh. Gedung SPBN mengalami kebocoran disaat hujan turun, atap-atap kanopi yang ada di area SPBN juga porak poranda akibat diterjang angin pantai dan

fasilitas-fasilitas yang bermaterial besi banyak yang mengalami korosi.

Akan tetapi, berdasarkan wawancara terhadap pengguna pelayanannya, fasilitas yang ada di SPBN Ujung Batu masih ada yang menyatakan tergolong baik dan nyaman. Hal ini didasarkan pada kebiasaan para nelayan yang lebih mementingkan esensi pelayanan (distribusi BBM) dari pada kenyamanan fasilitas.

- b. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Pelayanan yang terpercaya merupakan sebuah keharusan bagi semua sektor pelayanan publik. Jika para penggunanya sudah mempercayainya maka kepuasan pengguna pelayanannya akan semakin meningkat.

Dewasa ini, perkembangan teknologi dan informasi berjalan begitu cepat, masyarakat sudah mulai pintar, penyelenggara pemerintahan sudah mulai berjalan sesuai tugasnya sehingga SPBN Ujung Batu pun mengikuti perkembangan tersebut.

Dalam hal memberikan rasa percaya kepada para pengguna layanannya atas takaran BBM yang ada di SPBN Ujung Batu, Dinas Perindustrian dan Perdagangan secara rutin melakukan pengecekan dan sidak terhadap alat ukur yang digunakan. Selain itu Dinas Perindustrian dan Perdagangan juga secara rutin mengawasi pendistribusian Solar Bersubsidi yang dilakukan oleh SPBN Ujung

Batu. Solar Bersubsidi yang ada di SPBN Ujung Batu merupakan obyek pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan agar tidak terjadi penyalahgunaan pendistribusian. Dengan adanya keterlibatan Dinas Perindustrian dan Perdagangan di SPBN Ujung Batu tersebut, diharapkan para pengguna pelayanannya bisa percaya terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu.

Adapun dengan semakin pintarnya masyarakat dan perhatian terhadap berita dan informasi yang semakin meningkat, pengelola SPBN Ujung Batu juga berupaya untuk memberikan informasi-informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Disetiap bahan bakar Solar Bersubsidi mengalami kelangkaan di SPBU, banyak wartawan yang meliput kegiatan pendistribusian Solar di SPBN Ujung Batu. Para wartawan mencari berita apakah Solar Bersubsidi di SPBN juga mengalami kelangkaan atau tidak, dan jika tidak mengalami kelangkaan apakah ada oknum-oknum tertentu yang berusaha mencari kesempatan dibalik ketersediaan stok Solar Bersubsidi yang melimpah di SPBN Ujung Batu disaat banyak SPBU yang kehabisan stok Solar Bersubsidi.

Dengan adanya peliputan dari wartawan tersebut, masyarakat yang sudah mulai *melek* informasi akan segera mengetahui bahwa SPBN Ujung Batu tetap menyelenggarakan pelayanannya khusus bagi para nelayan dan tidak menjual ke sektor lainnya. Dengan demikian maka tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat.

- c. *Responsiveness* ialah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Responsifitas SPBN Ujung Batu dapat dilihat dari kesiapannya dalam menghadapi segala kondisi yang dialami para nelayan. Disaat pengguna pelayanannya *membludak* di waktu sore hari, pengelola SPBN Ujung Batu berupaya memahami keinginan pengguna layanannya dengan mempersilahkan untuk mengisi sendiri solar yang mereka beli kedalam drum atau jerigen.

Selain itu, demi meningkatkan responsifitas, Pengelola SPBN Ujung Batu lebih memilih mengapus syarat-syarat pelayan yang seharusnya diberlakukan kepada para pengguna pelayannya. Syarat-syarat yang dihapus ialah dengan tidak dimintanya bukti atau dokumen perkapalan. Dokumen perkapalan dalam aturan yang diterbitkan oleh PT. Pertamina (Persero) merupakan syarat utama untuk mendapatkan pelayanan Solar Bersubsidi di SPBN. Akan tetapi hal tersebut tidak diberlakukan di SPBN Ujung Batu karena para petugasnya sudah sangat memahami siapa saja para pengguna pelayanannya, dan tentunya jika syarat tersebut diberlakukan maka para pengguna pelayanannya harus repot mempersiapkan dokumen perkapalan terlebih dahulu yang justru akan merepotkan mereka.

Penghapusan dokumen perkapalan sebagai syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan di SPBN Ujung Batu jika dianalisis dengan

teori birokrasi justru akan menimbulkan kesan bahwa birokrasi yang terjadi di SPBN Ujung Batu tidak berjalan ideal, karena syarat-syarat pelayanan yang sebenarnya difungsikan untuk mengontrol pelayanan publik justru tidak diberlakukan sehingga menimbulkan rawan penyalahgunaan.

Akan tetapi, jika dilihat dari aspek pelayanan publik yang humanis, penghapusan dokumen perkapalan sebagai persyaratan pelayanan justru merupakan gambaran responsifitas penyelenggara pelayanan publik terhadap keinginan pengguna pelayanannya dan tentunya responsifitas tersebut harus disertai dengan tanggung jawab yang penuh apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

- d. *Competence* yakni kemampuan oleh pemberi layanan dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) / petugas dalam pelayanan publik dapat diindikasikan dengan jenjang pendidikan dan jumlah jam kerja masing-masing petugas tersebut.

Petugas yang bekerja di SPBN Ujung Batu berjumlah 8 orang dan hanya ada 2 orang yang tamatan S1. Sisanya hanya lulusan SMP dan SMA. Akan tetapi, jam kerja para petugas di SPBN Ujung Batu sudah sangat tinggi. Semua petugasnya telah bekerja diatas 1 tahun dan sudah sangat mahir dalam memberikan pelayanan. Para pengguna pelayanan pun dapat dilayani dengan baik meski disaat puncak-puncak keramaian.

Meskipun demikian, Upaya yang dilakukan oleh pengelola SPBN Ujung Batu untuk meningkatkan kompetensi pegawai tergolong sangat minim. Hal ini dikarenakan pengelola SPBN Ujung Batu tidak memberikan pelatihan-pelatihan tambahan bagi SDM nya sehingga jika suatu saat ada kompetitor yang juga mendirikan SPBN maka akan sulit untuk bersaing.

- e. *Courtesy* yakni pemberi layanan harus memperhatikan norma dan etika yang berlaku dalam guna memberi rasa nyaman.

Para petugas yang ada di SPBN Ujung Batu semua adalah orang-orang suku jawa dan yang dilayani mayoritas juga orang-orang jawa. Dengan demikian memiliki nilai-nilai dan etika yang sama sehingga dalam penyelenggaraan pelayanannya akan saling memahami dan mengerti bagaimana dan apa yang harus dilakukan oleh penyelenggara maupun penerima layanan.

Selain itu, *image* petugas di SPBN Ujung Batu dihadapan para nelayan adalah sebagai orang *Kantoran* yang memiliki gaya pergaulan lebih teratur dari pada orang-orang yang kehidupannya dilautan. Dengan *image* seperti itu, para pengguna layanan SPBN Ujung Batu merasa petugas pelayanannya sudah sopan jika dibandingkan dengan sesama pengguna layanan (nelayan).

- f. *Credibility* yaitu Penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipercaya oleh masyarakat guna memberikan rasa keadilan, kepuasan dan informasi yang bisa dipertanggungjawabkan

Tugas utama dari unit usaha SPBN adalah memberikan pelayanan berupa pendistribusian BBM khusus bagi para nelayan berupa Solar Bersubsidi sehingga pengelola SPBN tidak diperbolehkan menjual BBM nya kepada pihak lain, untuk itu, meskipun kebutuhan BBM para nelayan tidak banyak, dan alokasi BBM yang dimiliki tidak lekas habis, SPBN Ujung Batu tetap menjual BBM tersebut hanya kepada nelayan. Hal ini dilakukan guna menjaga kredibilitasnya dihadapan PT. Pertamina (Persero) sebagai regulator dan para nelayan sebagai obyek pelayanannya.

Tingkat kredibilitas di SPBN Ujung Batu juga akan mempengaruhi kebijakan yang ditetapkan oleh PT. Pertamina (Persero) sebagai regulator pendistribusian Solar Bersubsidi di SPBN Ujung Batu. Jika kredibilitas pengelola SPBN Ujung Batu rendah dan disertai temuan-temuan atau laporan dari masyarakat atas adanya kecurangan, kebohongan dan kesalahan maka PT. Pertamina (Persero) dapat menjatuhkan sanksi/kebijakan mulai sekedar pengurangan alokasi kuota hingga pembatalan izin pendirian SPBN.

Dengan adanya aturan-aturan yang ditetapkan dan keterlibatan masyarakat dan sektor-sektor lainnya dalam pengawasan, pengelola SPBN Ujung Batu sudah berusaha menjaga kredibilitasnya. Dan masyarakat pengguna pelayanannya pun percaya dengannya.

- g. *Security* yaitu rasa aman dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat harus dijadikan moto utama dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kemanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dilakukan dengan banyak cara, baik menggunakan cara yang mengandalkan alat maupun mengandalkan petugas. Umumnya fasilitas publik seperti bank, supermarket dan stasiun dalam menjaga keamanan pelayanannya melibatkan tenaga *security* atau satpam. Akan tetapi hal yang dilakukan oleh pengelola SPBN Ujung Batu tidaklah demikian. Pengelola SPBN Ujung Batu memanfaatkan warga sekitar untuk menjadi penjaga keamanannya dengan cara merekrut orang yang berpengaruh di sekitar area SPBN Ujung Batu untuk direkrut menjadi pegawai sekaligus bertujuan untuk menjaga keamanan. Meski strategi yang digunakan sangat sederhana, upaya tersebut terbukti berhasil. Masyarakat pengguna layanan SPBN Ujung Batu merasa aman saat bertransaksi di sana. Akan tetapi, kondisi yang aman tersebut tidak menjadikan pengelola SPBN Ujung Batu lengah. Guna menghindari tindak kejahatan berupa perampokan, pengelola SPBN Ujung Batu lebih memilih menutup pelayanannya disaat hari sudah mulai petang dan sudah sepi dari para pengguna layanan.

h. *Access.*

Pelayanan publik sejatinya adalah layanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat umum hingga adanya aturan yang membatasinya, sehingga pelayanan publik harus mudah diakses.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu merupakan pelayanan pendistribusian Solar Bersubsidi bagi masyarakat umum dengan ketentuan penerima layanannya menggunakan Solar Bersubsidi tersebut untuk keperluan bahan bakar kapal dengan bobot maksimal 30 Gross Ton. Artinya ialah, semua orang yang berprofesi sebagai nelayan dan memiliki kapal dengan ukuran maksimal 30 Gross Ton berhak untuk mendapatkan pelayanan di SPBN Ujung Batu.

Akan tetapi, lokasi keberadaan SPBN Ujung Batu yang hanya ada di wilayah Kota Jepara menyulitkan akses masyarakat nelayan yang berada di daerah Kabupaten Jepara lainnya. Hal ini dikarenakan, pemerintah pusat sudah sangat jelas melarang para nelayan untuk membeli Solar Bersubsidi di SPBU dan mewajibkannya untuk membeli Solar Bersubsidi di SPBN. Akan tetapi, diseluruh wilayah Kabupaten Jepara hanya ada 2 unit SPBN yang kebetulan berlokasi di wilayah Kabupaten Jepara bagian selatan, sehingga para nelayan di wilayah utara Kabupaten Jepara sangat sulit untuk mengakses SPBN tersebut.

Efeknya adalah, para nelayan harus kerepotan mengajukan surat izin kepada unit-unit pemerintah terkait agar mendapatkan surat izin yang bisa dipergunakan untuk membeli Solar Bersubsidi di SPBU terdekat untuk keperluan bahan bakar kapalnya.

Dengan demikian, tingkat aksesibilitas SPBN Ujung Batu mendapatkan tanggapan yang beragam dari para pengguna pelayanannya. Masyarakat nelayan yang bertempat tinggal di wilayah Kota Jepara merasa SPBN Ujung Batu sangat mudah diakses karena letaknya yang strategis dan dekat dari tempat tinggal mereka. Sedangkan masyarakat nelayan di Kabupaten Jepara bagian utara merasa sangat sulit untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu karena jarak tempuh yang sangat jauh.

- i. *Communication* yaitu alat yang paling sederhana dalam memberikan layanan yang berkualitas. Sehingga komunikasi dalam pelayanan perlu dijaga dan selalu terbuka.

Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan di SPBN Ujung Batu mendapatkan nilai bagus dari para pengguna pelayanannya karena para petugasnya sangat komunikatif dan dapat mengakrabkan diri dengan para pengguna pelayanannya.

Akan tetapi, komunikasi yang sudah bagus tersebut tidak diimbangi penggunaan media yang memadai sehingga hanya mengandalkan komunikasi lisan yang hanya bisa diterima dan ditanggapi oleh sedikit orang saja. Padahal, jika komunikasi dalam bentuk tulisan dan media

komunikasi elektronik juga digunakan maka komunikasi yang terjalin dengan para pengguna pelayanannya dapat berlangsung *intens* dan apabila ada berita-berita terbaru baik berupa kedatangan pasokan solar maupun keterlambatan pasokan dapat dikomunikasikan sejak awal kepada pengguna pelayanannya.

j. *Understanding*

Pelayanan publik harus mengerti apa yang diinginkan masyarakat. Jika pelayanan publik dibangun berdasarkan pengertian, maka layanan tersebut akan tepat sasaran.

Upaya pengelola SPBN Ujung Batu untuk memahami keinginan pengguna layanannya sudah sangat bagus. Pengelola SPBN tidak ingin para penggunanya merasa terhambat untuk mendapatkan pelayanan. Disaat ada banyak pengguna layanan yang antre, pengelola berusaha memahaminya dengan cara mengizinkan mereka untuk melayani sendiri karena jika menunggu dilayani petugas maka pelayanannya akan lambat.

Selain itu, disaat pasokan solar mengalami keterbatasan, pengelola SPBN pun berupaya memahami keinginan para pengguna pelayannya. Masyarakat nelayan semuanya ingin mendapatkan bahan bakar untuk keperluan kapalnya sedangkan pasokan BBM nya terbatas sehingga pengelola SPBN Mengambil tindakan untuk membagi rata BBM yang didistribusikan agar semua pengguna

pelayanannya masih dapat bekerja dan tidak terjadi kecemburuan antar pengguna layanan.

Berdasarkan penjelasan mengenai unsur-unsur pelayanan di atas, berdasarkan data-data yang telah disajikan, maka dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat pengguna layanannya meskipun masih ada kekurangan dalam hal kondisi fasilitas dan aksesibilitasnya.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan Ujung Batu Kecamatan Kota Jepara Kabupaten Jepara

a. Faktor pendukung

1) Faktor pendukung internal

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu, ada banyak hal dari internal pengelola yang mendukung terlaksananya pelayanan tersebut dengan baik. Hal-hal yang mendukung diantaranya adalah SDM yang tangguh, *Stakeholder* yang terlibat, Modal yang tersedia dan lokasi yang strategis.

SPBN Ujung Batu memiliki 8 pegawai dengan rincian 4 Pegawai Tetap dan 4 Pegawai Kontrak. 2 orang diantaranya menjabat sebagai manajer dan bagian administrasi keuangan dengan jam kerja mulai pukul 07.00 WIB s/d 15.00 WIB. Pegawai lainnya bekerja dengan jadwal bergiliran dan masing-masing jam kerja terdapat 2 orang yang bertugas. Semua pegawai yang ada di

SPBN adalah orang yang sudah lama bekerja di sana sehingga sudah menguasai teknik-teknik pelayanan yang seharusnya dilakukan. Menurut pengamatan di lapangan, para pegawai yang ada di SPBN Ujung Batu sangat pandai berinteraksi dengan pengguna layanannya dan memberikan kesan sangat akrab sehingga menjadikan pengguna layanan merasa dihargai saat berada di sana.

Selain didukung oleh SDM yang tangguh, *stakeholder* yang terlibat dalam pendirian usaha tersebut memiliki kapasitas yang memadai. Antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer sama-sama memiliki kelebihan dalam mengelola usahanya. Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara memiliki kemampuan permodalan yang kuat sedangkan PT. Petronusa Teer memiliki banyak pengalaman dalam menjalankan usaha yang berhubungan dengan PT. Pertamina (Persero) karena sebelum mendirikan SPBN sudah lama menjalankan usaha sebagai dealer Aspal Pertamina. Dengan kapasitas masing-masing *stakeholder* yang terlibat dalam pendirian dan pengelolaan SPBN Ujung Batu tersebut, maka hal itu mampu mendukung kinerja dan operasional pelayanan yang dilaksanakan di SPBN Ujung Batu.

Lokasi sebuah fasilitas publik sangat mempengaruhi kualitas dan kemudahan akses bagi para penggunanya sehingga lokasi

fasilitas publik harus tepat dan dekat dengan pengguna layanannya. Hal inilah yang menjadi faktor pendukung SPBN Ujung Batu. SPBN Ujung Batu berada dalam kompleks Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Ujung Batu, berada di pinggir muara sungai Kali Wiso dan bersebrangan dengan dermaga yang dikelola oleh Dinas Perhubungan sehingga para nelayan mudah untuk menjangkau lokasi pelayanan SPBN Ujung Batu. Dengan lokasi yang strategis tersebut, nelayan yang baru saja bersandar untuk menjual ikannya di TPI Ujung Batu dapat langsung membeli bahan bakar di SPBN Ujung Batu. Sedangkan, kapal-kapal yang bersandar di dermaga dan di sepanjang muara Sungai Kali Wiso tidak perlu pergi jauh untuk mendapatkan bahan bakar karena lokasi SPBN juga berdekatan dengan sandaran kapal. Atas adanya faktor-faktor pendukung internal tersebut diatas, SPBN Ujung Batu tidak pernah sepi dari pembeli solar disaat cuaca perairan sedang normal sehingga per bulannya mampu menjual solar antara 180 s/d 300 kilo liter solar.

2) Faktor pendukung eksternal

Selain faktor pendukung internal, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu juga terdapat faktor pendukung eksternal. Hal yang menjadi faktor pendukung eksternal yaitu adanya kekuatan daya beli masyarakat akibat hasil

tangkapan yang melimpah dan kesadaran masyarakat akan fungsi dari SPBN tersebut.

Disaat cuaca sedang bagus, ombak diperairan Laut Jawa sedang tenang dan tidak pada saat bulan purnama adalah saat para nelayan melaksanakan “panen” ikan di laut. Sebuah kapal dengan bobot dibawah 30 Gross Ton dengan jumlah Anak Buah Kapal (ABK) tidak lebih dari 25 orang mampu menghasilkan ikan tangkapan lebih dari Rp. 24.000.000,- selama 1 malam berlayar. Hasil tangkapan yang begitu besar nilainya tentu tidak akan berpengaruh banyak terhadap penghasilan para ABK-nya. Dengan demikian, daya beli masyarakat akan BBM jenis Solar Bersubsidi sangat kuat yang akhirnya mempengaruhi jumlah distribusi Solar Bersubsidi yang dilakukan oleh SPBN Ujung Batu.

Selain daya beli masyarakat yang kuat, faktor kesadaran masyarakat juga menjadi faktor pendukung eksternal penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu. Saat ini masyarakat nelayan sudah memahami bahwa, para nelayan diwajibkan untuk membeli BBM di SPBN. Mereka sudah mengetahui bahwa tujuan dibangunnya SPBN adalah untuk memfasilitasi mereka agar mudah mendapatkan BBM. Selain itu, mereka juga menyadari bahwa tindakan membeli BBM untuk keperluan melaut di SPBU adalah tindakan terlarang yang beresiko menimbulkan urusan dengan aparat kepolisian.

Saat ini, ada larangan pembelian BBM di SPBU menggunakan jerigen. Padahal, hal yang mustahil jika seorang nelayan membawa kapalnya ke SPBU untuk mengisi BBM melainkan jika nelayan tersebut membeli BBM tersebut dengan jerigen. Aturan tersebut akhirnya sudah tersosialisasikan dengan baik kepada nelayan sehingga mereka lebih memilih membeli solar di SPBN karena disamping lokasinya dekat dengan laut tetapi juga memang aturan dari pemerintah mewajibkan para nelayan untuk membeli BBM di sana (SPBN). Hal inilah yang menjadi faktor pendukung eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu.

b Faktor penghambat

1) Faktor penghambat internal

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu, terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat pelayanannya. Diantaranya yaitu fasilitas gedung yang sudah mulai rusak. Kerusakan gedung tersebut meliputi: atap yang bocor dan beberapa alat pelengkap yang sudah berkarat. Hal ini bisa terjadi lantaran beberapa komponen gedung menggunakan material besi sehingga karena berlokasi di pesisir pantai mengakibatkan mudah berkarat dan angin di pesisir pantai yang berhembus kencang mengakibatkan atap-atap gedung porak poranda. Atas adanya kerusakan tersebut, pelayanan di SPBN

Ujung Batu mendapatkan kendala disaat hujan turun akibat atap yang bocor, dan apabila angin berhempus kencang maka atap-atapnya beresiko menimbulkan korban yang tertimpa.

Selain mengalami hambatan diatas, gedung SPBN yang posisinya menghadap ke muara Sungai Kali Wiso sebenarnya sengaja didesain agar para kapal yang ingin mengisi BBM tidak perlu repot-repot membawa jerigen ke darat untuk mengisi BBM. Kapal-kapal tersebut cukup berhenti di depan SPBN Ujung Batu dan petugas yang ada akan langsung melayani. Akan tetapi tindakan ini tidak bisa dilakukan karena mendapatkan hambatan yaitu karena halaman SPBN Ujung Batu tersebut dipenuhi oleh kapal milik warga yang sedang bersandar. Akibatnya, kapal yang ingin mengisi BBM tidak bisa mendekati atau sampai di depan lokasi SPBN dan terpaksa membeli BBM dengan cara membawa jerigen ke darat. Selain itu, muara Sungai Kali Wiso mudah mengalami pendangkalan yang berakibat kapal-kapal tersebut tidak bisa menjangkau lokasi SPBN yang berada di sepanjang muara sungai tersebut.

3) Faktor penghambat eksternal

SPBN Ujung Batu merupakan unit usaha yang menyalurkan BBM berupa Solar Bersubsidi milik PT. Pertamina (Persero) sehingga harus mengikuti aturan dan kebijakan PT. Pertamina (Persero). Akan tetapi, penerapan kebijakan Pertamina yang kaku terkadang

menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu terhambat. Kebijakan tersebut yaitu terkait alokasi/kuota BBM yang diberikan kepada SPBN Ujung Batu.

Sebagai unit usaha yang menjual Bersubsidi, SPBN hanya diizinkan untuk menjual Solar tersebut kepada kapal dengan ukuran kecil dibawah ukuran 30 Gross Ton sehingga pengguna layanannya tidak menentu jumlahnya akibat kapal dengan ukuran kecil tersebut dalam operasional pelayarannya masih tergantung kepada cuaca. Artinya, jika cuaca sedang baik maka SPBN akan kebanjiran pembeli yang berakibat pada kurangnya stok BBM sehingga pengelola SPBN tidak bisa memberikan pelayanan kepada nelayan sampai awal bulan berikutnya karena pada bulan tersebut alokasi/kuota dari PT. Pertamina (Persero) sudah habis sebelum akhir bulan. Akan tetapi disaat cuaca sedang buruk maka SPBN tidak bisa menjual stok solar yang dimilikinya, akibatnya PT. Pertamina (Persero) menurunkan jumlah alokasi/kuota solar bagi SPBN Ujung Batu dan jika alokasi sudah diturunkan jumlahnya, untuk mengajukan penambahan alokasi lagi prosedurnya tidak mudah karena harus melibatkan persetujuan Dinas Kelautan dan Perikanan terlebih dahulu. Atas kondisi tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik di SPBN Ujung Batu menjadi terhambat dan tidak dapat memberikan pelayanan bagi para nelayan dengan maksimal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. SPBN Ujung Batu merupakan fasilitas publik yang menyelenggarakan pelayanan publik bagi para nelayan. SPBN ini didirikan atas adanya kemitraan antara pemerintah dan swasta yaitu Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dan PT. Petronusa Teer yang berkedudukan di Kota Semarang.

Dalam pendirian SPBN Ujung Batu, Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara memiliki peran dalam hal penyertaan modal dan pengelolaan usaha tersebut, sedangkan PT. Petronusa Teer sebagai pemegang izin usaha pendirian SPBN dari PT. Pertamina (Persero) berperan dalam hal penyertaan modal dan urusan administratif baik urusan yang berhubungan dengan PT. Pertamina (Persero) maupun yang berhubungan dengan surat perizinan dari pemerintah Kabupaten Jepara.

Model kemitraan yang terjalin antara Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dengan PT. Petronusa Teer dalam konteks pelaksanaan *Publik Privat Partnership* (PPP) adalah model Otoritas Publik (*Public Authority*) karena dalam hal kemitraan yang terjadi di SPBN Ujung Batu, tujuan dari Pemkab Jepara menginstruksikan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara bermitra dengan PT. Petronusa Teer guna memberikan pelayanan BBM bagi masyarakat nelayan yang ada di

Kabupaten Jepara adalah agar terjalin hubungan bisnis antara pemerintah dengan swasta yang harapannya akan meningkatkan pendapatan asli Daerah (PAD) sekaligus menyerahkan urusan pelayanan publik yang sebenarnya merupakan wewenang pemerintah menjadi wewenang sektor swasta.

2. Secara umum kulaitas pelayanan yang diselenggarakan oleh SPBN Ujung Batu mendapatkan penilaian “baik” dari masyarakat yang meliputi aspek *Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Understanding, Credibility* dan *Security*.

Sedangkan dalam hal *Tangibles* dan *Access* masih terdapat perbedaan penilaian yang kontras dari para pengguna layanannya. Dalam aspek *Tangibles*, kondisi fasilitas fisik di SPBN Ujung Batu tergolong lengkap akan tetapi banyak yang dalam kondisi rusak sehingga menghasilkan penilaian masyarakat pengguna layanan yang berbeda-beda. Dalam hal *Access* pun demikian, antar pengguna layanan SPBN Ujung Batu memiliki pendapat yang sangat kontras. Hal tersebut dikarenakan lokasi SPBN Ujung Batu yang berada di pusat kota menjadikan pengguna layanan yang berasal dari wilayah Jepara Kota mudah untuk mengaksesnya karena jarak yang tidak jauh dan berdekatan dengan dermaga dan TPI Ujung Batu. Akan tetapi bagi pengguna layanan yang berasal dari wilayah Kabupaten Jepara bagian utara, merasa SPBN Ujung Batu sangat sulit untuk diakses karena jarak tempuh yang sangat jauh, sedangkan jika tidak ingin membeli Solar Bersubsidi di SPBN yang

jaraknya jauh tersebut, pengguna layanan SPBN harus mengurus surat-surat perizinan kepada unit layanan pemerintah terkait untuk mendapatkan layanan Solar Bersubsidi SPBU terdekat.

3. Beberapa hal yang menjadi faktor pendukung terselenggaranya pelayanan publik di SPBN Ujung Batu adalah : kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tangguh, kapasitas *stakeholder* yang terlibat sangat memadai, struktur permodalan yang kuat, lokasi yang strategis, kemampuan daya beli masyarakat dan kesadaran masyarakat akan fungsi keberadaan SPBN. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terselenggaranya pelayanan publik di SPBN Ujung Batu adalah : kondisi gedung yang rusak, adanya kapal yang bersandar di area SPBN sehingga mengganggu pelayanannya, adanya musim “baratan” yang berhembus di perairan Laut Jawa serta kurang luwesnya kebijakan alokasi/kuota BBM yang diberikan oleh PT. Pertamina (Persero) kepada SPBN Ujung Batu.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

Unit usaha SPBN yang ada di Ujung Batu merupakan unit usaha yang mampu memberikan kontribusi besar bagi penerimaan perusahaan dan memberi banyak manfaat bagi para nelayan, akan tetapi keberadaan SPBN yang ada di Kabupaten Jepara hanya di wilayah kota padahal lokasi tempat tinggal nelayan di Kabupaten Jepara tersebar disepanjang garis pantai Kabupaten Jepara sehingga diperlukan penambahan jumlah SPBN yang dibangun di wilayah Kabupaten Jepara lainnya.

2. Bagi PT. Petronusa Teer

PT.Petronusa Teer merupakan partner dari Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara dalam pendirian SPBN Ujung Batu. PT. Petronusa Teer juga memiliki banyak pengalaman dalam hal kontrak kerja dengan PT. Pertamina (Persero) sehingga PT.Petronusa Teer hendaknya mengajukan izin kembali kepada PT. Pertamina (Persero) untuk mengembangkan kemitraan dengan Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara lagi guna mendirikan SPBN di wilayah Kabupaten Jepara lainnya.

3. Bagi SPBN Ujung Batu

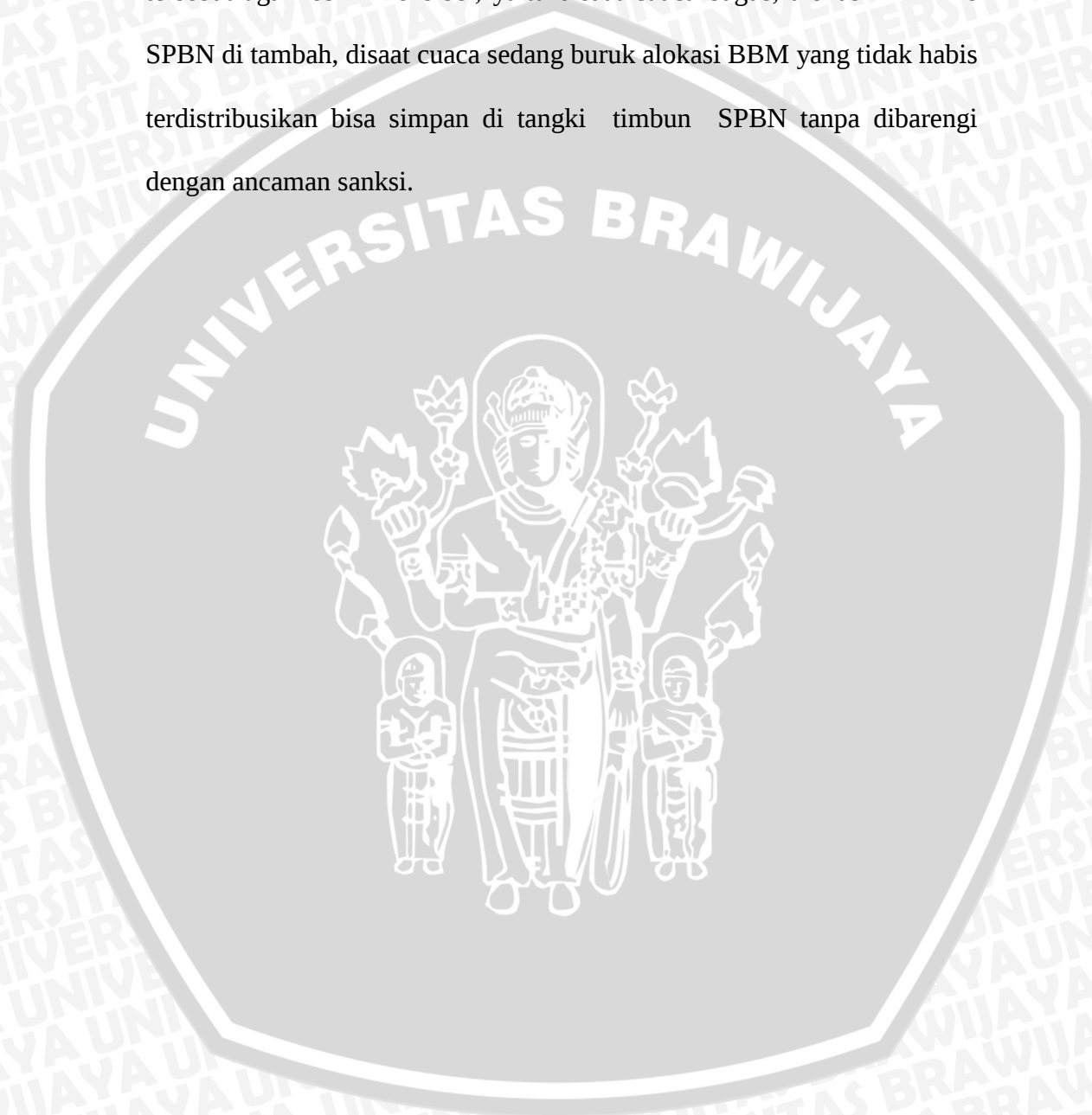
Kinerja penyelenggara pelayanan publik di SPBN Ujung Batu sudah tergolong baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam hal fasilitas gedung yang rusak hendaknya segera diperbaiki agar tidak menimbulkan korban apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, dalam hal mengatasi kebijakan alokasi dari PT. Pertamina (Persero) hendaknya berkoordinasi dengan PT. Petronusa Teer agar kebijakan tersebut dapat diatasi dengan baik.

4. Bagi PT. Pertamina

Dalam dunia perikanan tangkap, cuaca adalah salah satu faktor paling dominan yang mempengaruhi waktu operasional para nelayan sehingga dalam suatu waktu akan mempengaruhi proses distribusi BBM yang dilakukan oleh Unit Usaha SPBN. Dengan demikian, maka hendaklah PT. Pertamina (Persero) mengatur kembali regulasi tentang syarat dan

ketentuan tentang alokasi pemberian BBM ke setiap SPBN di Indonesia.

PT. Pertamina (Persero) perlu mengubah kebijakan pengalokasian BBM tersebut agar lebih fleksibel, yaitu disaat cuaca bagus, alokasi BBM ke SPBN di tambah, disaat cuaca sedang buruk alokasi BBM yang tidak habis terdistribusikan bisa simpan di tangki timbun SPBN tanpa dibarengi dengan ancaman sanksi.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- BAPPEDA Jepara. 2012. *Penyusunan Masterplan Pengembangan Ekonomi Kabupaten Jepara 2012*. Jepara: BAPPEDA Kabupaten Jepara
- _____. 2011. *Sistem Informasi Profil Daerah Kabupaten Jepara 2011*. Jepara: BAPPEDA Kabupaten Jepara
- Basuki, Ananto dan Shofwan. 2006. *Penguatan Pemerintahan Desa Berbasis Good Governance*. Malang : Sekretariat Penguatan Otonomi Desa (SPOD) FEUB.
- BPS dan BAPPEDA Jepara. 2012. *Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Jepara Tahun 2011*. Jepara: Badan Pusat Statistik Dan Bappeda Kabupaten Jepara
- BPS Jepara. 2012. *Jepara dalam Angka 2012*. Jepara: BPS Kabupaten Jepara
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Perusda Jepara. 2012. *Profil Perusahaan Tahun 2012*. Jepara: Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara
- Puspitosari, Hesti, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Sastra Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Kepemerintahan dan Kemitraan*. Malang: CV. Sofa Mandiri.
- Sumarto, Hetifa Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Mandala Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI Press.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

B. Jurnal

Mahmudi. 2007. *Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik*. Sinergi, Vol. 9 No. 1, Januari 2007 hal.55.

Hashim, Alwi Batubara. 2006. *Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Analisis Administrasi dan Kebijakan. Mei 2006 hal.3

C. Artikel

Hasbi, Muhammad. 2010. *Aktualisasi Sinergitas Komponen Governance dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kecakapan Hidup di Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar, Makassar: Artikel program doctoral.

Irianti, Ana Frida. 2011. *Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Pengelolaan Pariwisata (Studi pada Pengelolaan Pantai Teleng Ria di Kabupaten Pacitan)*. Universitas Brawijaya, Malang: Skripsi Yang Tidak Dipublikasikan.

Marsiatanti, Dyah Yusi. 2011. *Sinergi Antara Pemerintah dan Masyarakat dalam Melestarikan Kesenian Daerah (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Malang dalam Melestarikan Topeng Malangan)*. Universitas Brawijaya, Malang: Skripsi yang tidak dipublikasikan.

Setiani, Alvia Putri. 2012. *Kemitraan Antara Pemerintahan Desa, PNPM-MP dan Masyarakat dalam Pembangunan Gedung Posyandu Dusun Kunci Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang (Implementasi Transparansi dan Partisipasi Stakeholder Kemitraan dengan Menggunakan Metode CPM- Critical Path Method)*. Universitas Brawijaya, Malang: Skripsi yang tidak dipublikasikan.

D. Media Online

Admin. 2012. *Tentang KPAI*. Diakses Tanggal 21 Februari 2013 Pukul 07:19 WIB dari. www.kpai.go.id/tentang-kpai-mainmenu-26/12-tentang-kpai.html.

Admin. 2012. *Minim SPBN, Nelayan Beli Solar di SPBU*. Diakses Tanggal 21 Februari 2013 Pukul 20.00 WIB dari www.bphmigas.go.id/publikasi/berita/402-minim-spbn-nelayan-beli-solar-di-spbu.html

Anonimus. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Rendah*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013. Pukul 07:38 WIB dari. www.ombudsman.go.id/beritaartikel/102-kualitaas-pelayanan-publik-rendah.html.

Anonimus. 2012. *Meski Masih Korup, KPK Anggap Pelayanan Publik Membaik*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013. Pukul 08:40 WIB dari. www.suarapembaruan.com/home/meski-masih-korup-kpk-anggap-pelayanan-publik-membaik/27882.

BPS. 2010. *Produksi Perikanan Tangkap Menurut Provinsi dan subsektor, 2005-2010*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013 Pukul 09:39 WIB dari. www.bps.go.id.

Deputi2. 2011. *Penyerahan Bantuan Beras bagi Para Nelayan di Indramayu*. Diakses 17 Februari 2013 Pukul 09:50 WIB dari www.menkokesra.go.id/content/penyerahan-bantuan-beras-bagi-para-nelayan-di-indramayu-0.

KKP. 2013. *Kartu Untuk Sejahterakan Nelayan Disebar Di Sulteng*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013 Pukul 10:02 WIB dari. www.kkp.go.id/index.php/arsip/c/8618/kartu-untuk-sejahterakan-nelayan-disebar-di-sulteng/.

Supardi, Roydi. Dan Hendra.W. 2012. *Program Larasita BPN RI Kab Bekasi Sarat Gagal*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013 Pukul 09:03 WIB dari. www.mediasinartimur.com/program-larasita-bpnri-kab-bekasi-arat-gagal.html.

Sutomo, Yudi. 2013. *SPBN Pertama Dioperasikan di Jepara*. Diakses Tanggal 17 Februari 2013 Pukul 10:51 WIB dari www.liputan6.com/read/59527/spbn_pertama_dioperasikan_di_jepara

E. Peraturan dan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Dalam Negeri Dan Otonomi Daerah Nomor 43 Tahun 2000 Tentang Pedoman Kerjasama Perusahaan Daerah Dengan Pihak Ketiga

Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Jepara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Dasar Tahun 1945

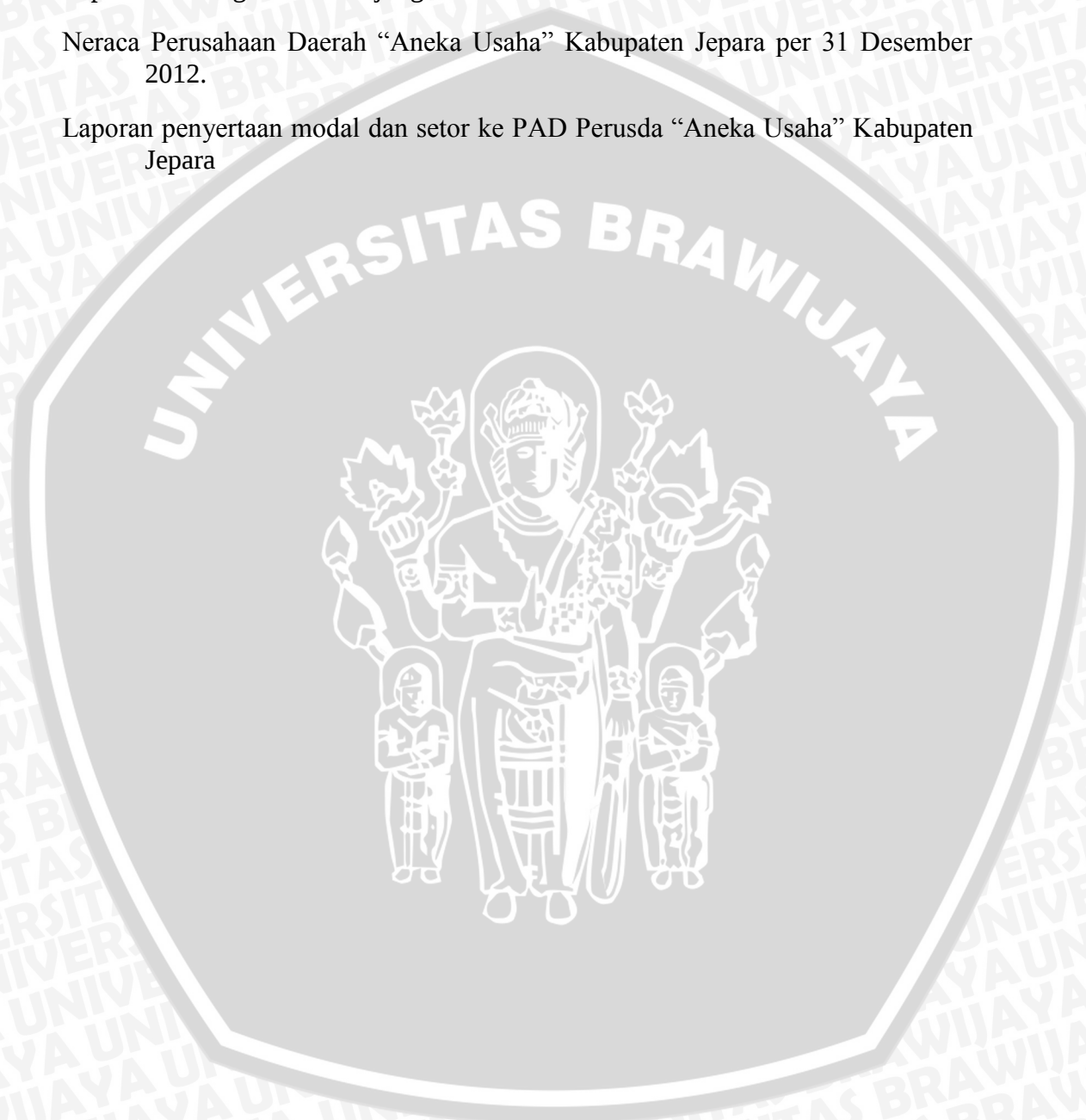
F. Sumber Lain-Lain

Laporan Penjualan BBM SPBN Ujung Batu tahun 2012-2013

Laporan Keuangan SPBN Ujung Batu tahun 2012-2013

Neraca Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara per 31 Desember 2012.

Laporan penyertaan modal dan setor ke PAD Perusda “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara



LAMPIRAN

Gambar Dokumentasi



Kantor PT. Petronusa Teer di Jl. Mangunharjo No.1 Kota Semarang



Kantor Perusahaan Daerah "Aneka Usaha" Kabupaten Jepara di Jl. H. Sidiq No.3
Jepara



Gedung SPBN Ujung Batu



Gedung SPBN Ujung Batu tampak dari seberang muara Sungai Kali Wiso



Interior Gedung SPBN Ujung Batu



Suasana Bongkar BBM



Petugas SPBN sedang meng- entry orderan



Seorang pembeli sedang mengisi BBM di pinggir kapal

Dokumen Persyaratan Untuk Mendapatkan Pelayanan di SPBN Ujung Batu

SERTIFIKAT KELAikan DAN PENGAWASAN KAPAL PENANGKAP IKAN
(Sertifikat ini dilengkapi dengan lembaran tambahan perlengkapan dan pengawasan kapal penangkap ikan)
FISHING VESSEL SAFETY AND MANNING CERTIFICATE
(This Certificate shall be supplemented by a record of Fishing Vessel Equipment and Manning)

REPUBLIK INDONESIA
PERPANJANGAN

No : 552.1 / 430 / 2012

Diterbitkan berdasarkan ketentuan pasal 2 dan 4
Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.46 Tahun 1996
Issued under the provisions of Minister of
Communication decree No. KM. 46. 1996 article 2 and 4

DATA KAPAL :
PARTICULARS OF SHIP :

Nama Kapal Name of Ship	Tanda Panggilan Distinctive Number or letter	Tempat Pendaftaran Port of Registry	Tonase Kotor Gross Tonnage	Tempat & Tanggal Pembangunan Place and Date Of Build	Panjang Kapal Length of Ship
ROJO KOYO	-	JEPARA	- 6 -	JEPARA, Th.2008	8,00 M

DAERAH PELAYARAN (*) : ☒ - Lokal/Restricted area
 Voyage/trade (*) ☐ - Perairan Indonesia/Indonesian waters
☐ - Semua lautan/Ocean-going

Sertifikat Kelaikan dan Pengawasan Kapal Penangkap Ikan
Sebagai salah satu dokumen persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di SPBN
Ujung Batu

Pemerintah Kabupaten Jepara
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
KABUPATEN JEPARA

SURAT IZIN PENANGKAPAN IKAN (SIPI)
Nomor : 523.5/ 002/ 30/ V/2009

PERUSAHAAN/ PERORANGAN		REFERENSI	
NAMA	KOSBIN	NOMOR SIPI	523.5/009/30/V/2009
ALAMAT	Kel. Kauman Rt 04 Rw 05 Jepara	TANGGAL	11 Mei 2009
IDENTITAS KAPAL		SURAT PERMOHONAN SIPI	
1. NAMA KAPAL	ROJO KOYO	NOMOR	11 Mei 2009
2. TEMPAT & NO. REG.	JEPARA	ST. ALAMAT	
3. TANDA SELAR	1 ST NO. 0185		
4. NAMA PENANGKAP	KOSBIN		
5. PEMBUATAN KOTAK	1 Kotak		
JENIS KAPAL/ ALAT PENANGKAP IKAN		DAERAH PENANGKAPAN	
Payang		Pantai Utara Pulau Jawa	
SPESIFIKASI KAPAL		DAERAH PENANGKAPAN TERKAWAN	

Surat Izin Penangkapan Ikan Sebagai salah satu dokumen persyaratan untuk
mendapatkan pelayanan di SPBN Ujung Batu

Interview Guide Penelitian

SPBN Ujung Batu

1. Bagaimanakah profil SPBN Ujung Batu?
2. Apa saja tugas-tugasnya?
3. Bagaimana prosedur pelayanannya?
4. Apa saja yang mendukung pelaksanaan operasionalnya?
5. Apa saja yang menghambat pelaksanaan operasionalnya?
6. Bagaimana strategi mengatasi permasalahan yang ada?

PT. Petronusa Teer

1. Bagaimanakah profil PT. Petronusa Teer?
2. Bagaimana sejarah pendiriannya?
3. Mengapa mendirikan SPBN?
4. Mengapa bermitra dengan Perusda “Aneka Usaha”?
5. Apa saja perannya dalam kemitraan dengan Perusda “Aneka Usaha”?
6. Bagaimana bentuk kerjasamanya?
7. Apa saja yang mendukung pelaksanaan operasionalnya?
8. Apa saja yang menghambat pelaksanaan operasionalnya?
9. Bagaimana solusinya?

Perusahaan Daerah “Aneka Usaha” Kabupaten Jepara

1. Bagaimana latar belakang pendirian SPBN?
2. Mengapa bermitra dengan PT. Petronusa Teer?
3. Apa tugas dan perannya dalam kemitraan tersebut?
4. Apa saja yang mendukung pelaksanaan operasionalnya?
5. Apa saja yang menghambat pelaksanaan operasionalnya?
6. Bagaimana solusinya?

**Dinas kelautan dan Perikanan Serta Dinas Perdagangan dan Perindustrian
Kabupaten Jepara**

1. Apa saja peran Dinas kelautan / Dinas Perdagangan Kabupaten Jepara yang berhubungan dengan SPBN Ujung Batu?

Masyarakat Pengguna Layanan SPBN

1. Mengapa membeli solar di SPBN?
2. Apa manfaat keberadaan SPBN?
3. Jika SPBN Kehabisan stok apa yang anda lakukan?
4. Bagaimanakah kualitas fisik, ruang tunggu, toilet, musola di SPBN?
5. Apakah dalam memberikan layanan, petugas di SPBN mampu meyakinkan para pelanggan?
6. Bagaimanakah respon petugas di SPBN dalam memberi kan layanan?
7. Apakah petugas di SPBN itu sudah kompeten? Sanggup melayani semua pelanggan apa tidak?
8. Apakah petugas di SPBN Sopan dan Ramah? Mengapa?
9. Apakah petugas di SPBN bisa dipercaya? Saat memberikan pelayanan?
10. Apakah anda merasa aman saat bertransaksi di SPBN?
11. Apakah SPBN mudah di akses? Mengapa?
12. Bagaimanakah komunikasi yang dilakukan petugas kepada pelanggan?
13. Apakah petugas di SPBN mampu memahami keinginan pelanggan? Baik disaat sepi maupun musim ramai?

Surat Rekomendasi Penelitian dari BAPPEDA Kabupaten Jepara

 **PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA**
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
Jl. Pattimura No. 4 Telp. (0291) 592478, 597749, Fax (0291) 592478 Ext. 816
Pesawat 801, 802, 803, 804 s/d 816
JEPARA 59416

SURAT REKOMENDASI RESEARCH / SURVEY
Nomor : 072/ 0794

Berdasarkan Surat dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Nomor 3560/UN 10.3/PG/2013 tanggal 25 Maret 2013 tentang Ijin Riset, maka dengan ini diberikan ijin penelitian kepada :

1. Nama : **MUCHTAR LUTHFI MALIK AZHAR**
2. Pekerjaan : Mahasiswa
3. NIM : 0910310335
4. Alamat : Pandang Landung Rt 36 Rw VII Kec. Wagir Kab. Malang
5. Penanggung jawab : Dr. M.R.Khairul Muluk, S.Sos, MSI
6. Maksud dan tujuan : Untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan
research/survey judul :
" *SINERGI ANTARA SEKTOR PUBLIK DAN PRIVAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR NELAYAN / SPBN KELURAHAN UJUNG BATU KECAMATAN JEPARA KABUPATEN JEPARA* "
7. Lokasi : Kabupaten Jepara

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan research/survey tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah;
2. Sebelum melaksanakan research/survey langsung kepada responden harus terlebih dahulu melaporkan kepada Penguasa Wilayah setempat;
3. Setelah reseach/survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Jepara;
4. *Surat Rekomendasi research/survey ini berlaku tanggal 1 April 2013 s/d 1 Juli 2013*

Dikeluarkan di : Jepara
Pada tanggal : 1 April 2013

An.KEPALA BAPPEDA KABUPATEN JEPARA
Ka. TU UPT LITBANG

KARWADI SH, MM
NIP. 19690513 198903 1 006

Tembusan :

1. Ka. Bakesbangpollinmas Kab. Jepara;
2. Ka. Dinas/Instansi yang terkait dalam penelitian ini;
3. Arsip.

Surat Keterangan Riset dari Perusda 'Aneka Usaha'



PERUSAHAAN DAERAH ANEKA USAHA KABUPATEN JEPARA

Jl. H. Sidiq No. 3 Ujungbatu Telp. (0291) 591173 Fak. (0291) 598783 JEPARA
E-mail : pdau_jpr@yahoo.co.id

NOMOR : 539 / 079
LAMPIRAN : -
PERIHAL : Ijin Riset.

Jepara, 18 maret 2013

Kepada :

Yth. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
Publik Universitas Brawijaya
Malang
Di-

MALANG

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : 1844 / UN 10.3 / PG / 2013 tanggal
15 Pebruari 2013 Perihal : Riset / Survy, dengan ini Perusda Aneka Usaha
Kabupaten Jepara memberikan Ijin Riset / Survy untuk Mahasiswa:

N a m a : **Muchtar Luthfi MA.**
Alamat : Pandang Landung Malang
Nim : 0910310335
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Tema : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh BUMD di Sektor
Nelayan (studi pada Perusahaan Daerah " Aneka Usaha ")
Stasiun Pengisian Bahan Bakar Nelayan (SPBN) Kelurahan
Ujungbatu Jepara).
Lamanya : 1 (satu) Semester

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.

PLT. DIREKTUR UTAMA PERUSDA ANEKA USAHA
KABUPATEN JEPARA


SUROSO, SE