



## JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA DAN POLITIK (JIHHP)

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHHP>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i4>

Received: 12 Mei 2024, Revised: 24 Mei 2024, Publish: 06 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

# Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi Bbm Terhadap Nelayan Dengan Pendekatan *Citizen Charter* (Studi Kasus di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan)

Muhammad Rosul Wahidi<sup>1\*</sup>, Agus Prianto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Yudharta Pasuruan, Pasuruan, Indonesia, [rosulwahidi@gmail.com](mailto:rosulwahidi@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Yudharta Pasuruan, Pasuruan, Indonesia, [agus.prianto@yudharta.ac.id](mailto:agus.prianto@yudharta.ac.id)

\*Corresponding Author: [rosulwahidi@gmail.com](mailto:rosulwahidi@gmail.com)

**Abstract:** Service quality is an effort to provide services that exceed customer expectations. The administrative quality of fuel subsidies for fishermen at the Pasuruan Regency Fisheries Service is measured using 5 dimensions according to Fitzsimmons service in Sedamaryanti (2009) cited by Meirinawati and Indah Prabawati in their journal (Meirinawati & Prabawati, 2015) Mentions several dimensions of service quality, namely among others reliability, responsiveness, empathy, assurance, real. Then in an effort to improve the quality of service, researchers used the Citizen Charter strategy approach according to Maani (Maani, 2010) stated that there are 3 main elements in a Citizen Charter, which include service vision and mission, service standards and customer surveys. This study examines the extent to which the quality of administrative services for fuel subsidies for fishermen at the Pasuruan District Fisheries Office and strategies for improving the quality of these services. This study aims to identify, describe and analyze the quality of administration services for fuel subsidies for fishermen at the Fisheries Office in Pasuruan Regency. This study used qualitative research methods. Methods of data collection is done by observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses Milles and Huberman in the book (Ridder et al., 2014) which suggests 4 stages in the data analysis technique which include data collection, data reduction, data presentation, conclusion/verification. The results of this study indicate that the quality of administrative services for fishermen's fuel subsidy at the Pasuruan District Fisheries Office is measured using service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, it is evident that it is still not optimal. While the strategy to improve service quality uses the Citizen Charter approach with several service elements from the Pasuruan District Fisheries Service, namely service vision and mission, service standards and customer surveys.

**Keyword:** Service Quality, Strategy And Citizens Charter

**Abstrak:** Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan di ukur dengan menggunakan 5 dimensi menurut Fitzsimmons dalam Sedamaryanti (2009) yang dikutip oleh Meirinawati dan Indah Prabawati dalam jurnalnya

(Meirinawati & Prabawati, 2015) menyebutkan beberapa dimensi kualitas pelayanan, yakni antara lain *reliability, responsevenese, emphaty, assurance, tangible*. Kemudian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut peneliti menggunakan strategi pendekatan *Citizent Charter* menurut Maani dalam (Maani, 2010) menyebutkan bahwa terdapat 3 unsur pokok didalam *Citizent Charter*, yakni antara lain visi misi pelayanan, standart pelayanan dan survey pelanggan. Penelitian ini mengkaji tentang sejauh mana kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan aministrasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Milles dan Huberman dalam buku (Ridder et al., 2014) yang mengemukakan 4 tahap dalam teknik analisis data yakni meliputi, *data collection, data reduction, data display, conclussion/verification*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dengan diukur menggunakan dimensi pelayanan yakni *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible* bahwa masih kurang optimal. Sedangkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *Citizent Charter* dengan beberapa unsur pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan yakni visi dan misi pelayanan, standar pelayanan dan survey pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Strategy dan Citizent Charter

## PENDAHULUAN

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

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada Peraturan Perundang- undangan yang berlaku.

Dalam segementasi Perikanan, kebutuhan nelayan telah diatur dalam skema aturan yang tertuang di Perpres No 19 1 Tahun 2014 bahwa Nelayan yang menggunakan kapal ikan Indonesia dengan ukuran maksimum 30 (tiga puluh) GT yang terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan (*PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, n.d.*). Persyaratan tersebut membuktikan bahwa tidak semua nelayan dapat memanfaatkan subsidi BBM, namun hanya nelayan tertentu yang memiliki hak untuk memperoleh subsidi BBM

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

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

Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan merupakan dinas yang terletak di JL. Raci, Kecamatan Beji, Bangil-Pasuruan. Dinas ini menyediakan berbagai pelayanan kepada masyarakat yang memiliki segala urusan di seputar dunia kelautan dan perikanan. Berdasarkan informasi yang saya gali, jumlah keseluruhan nelayan dari data Dinas Perikanan saat ini mencapai 7592 orang yang tersebar di 4 Kecamatan, yakni Kecamatan Lekok, Nguling, Kraton dan Rejoso. Dengan banyaknya total keseluruhan jumlah nelayan tersebut, secara simultan membutuhkan perhatian atau pelayanan yang baik dari pemerintah.. Bahkan dalam surat ketetapan Kepala Dinas No : 950/176/424.089/2022 telah menetapkan standar pelayanan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan (SK SP 2022-20220714105850 Dinas Perikanan) dalam ketetapan tersebut pada nomor 11 terdapat point tentang surat rekomendasi distribusi BBM untuk nelayan. Berangkat dari surat ketetapan tersebut dapat menjadi turunan peraturan untuk Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan guna dapat dijadikan dasar sebagai upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada setiap pengguna jasa pelayanan, termasuk dalam memberikan surat rekomendasi kepada nelayan. Artinya dari sini nelayan memiliki hak preogratif untuk dilayani sebagaimana mestinya dalam surat ketetapan tersebut.

Dalam case pelayanan administrasi subsidi BBM sendiri, sejauh ini Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan telah memberikan jenis layanan yakni berupa pendaftaran dan perpanjangan, dengan beberapa persyaratan antara lain; foto copy KK, foto copy KTP, KUSUKA, TDKP dan surat pengantar dari Desa. Adanya surat pengantar dari desa sangat sensitif dan kerap kali problematis, sebagian masyarakat mengeluh akan hal ini karena faktanya menimbulkan pemungutan liar alias surat keterangan dari Desa tersebut di bandrol dengan tarif tertentu. Sehingga hal ini sangat mengganggu proses aksesibilitas nelayan dalam memperoleh surat rekomendasi subsidi BBM, yang semestinya haruslah berorientasi kepada pemberian hak dan kewajiban seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden No 19 Tahun 2014. Pokok permasalahan tentu bukan itu saja, terdapat asumsi menurut salah satu nelayan nelayan pesisir di daerah Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan mengalami kegelisahan atas adanya pengepul atau pengojek solar, sehingga dalam melakukan proses pengajuan surat rekomendasi BBM para nelayan harus diperantarai oleh pengepul tersebut. Maka ini menjadi masalah yang sangat krusial untuk harus cepat diselesaikan oleh pemberi pelayanan publik.

Dengan demikian membuktikan bahwa nilai dalam pelayanan distribusi bbm masih belum efektif dan adanya surat ketetapan pelayanan prima Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan belum di manifestasikan benar-benar oleh instansi tersebut, oleh karenanya demikian menjadi urgensi masalah yang ingin diteliti oleh peneliti untuk mencoba membongkar pertanyaan-pertanyaan terkait bagaimana kualitas pelayanan administrasi

Subsidi BBM Nelayan di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut agar kemudian kedaulatan atau hak nelayan dalam memperoleh subsidi BBM benar-benar dapat diwujudkan. Oleh sebab itulah hal ini menjadi sangat penting untuk diteliti agar kemudian dapat memastikan peran pemerintah dalam mengintervensi penyaluran subsidi bbm dengan cukup intensif, agar kemudian dapat mempermudah nelayan dalam mendapatkan subsisidi BBM tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif, baik secara tertulis, melalui lisan atau bisa juga dengan proses pengamatan peneliti terhadap perilaku yang di amati. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan sebagai pihak penaylur subsidi BBM terhadap nelayan.

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan yang sebagaimana menurut Milles dan Huberman dalam buku (Ridder et al., 2014) mengemukakan 4 tahap dalam teknik analisis data yakni meliputi, *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion/verification*. Data penelitian ini menggunakan tekni analisis data observasi pada saat pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan berlangsung, selain itu pula juga dilakukan wawancara, dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Administrasi Subsidi BBM Nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan**

Upaya dalam memberikan kualitas pelayanan menjadi sarana indikator untuk mengetahui nilai dari seberapa puasny layanan yang diberikan terhadap pelanggan. Setiap kontak yang terjadi antara petugas layanan dan konsumen merupakan gambaran sesuatu “*moment of truth*” yaitu suatu probabilitas dalam memuaskan atau tidak dalam memberikan jasa pelayanan. Dengan begitu upaya layanan yang diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan menjadi cukup signifikan.

Berdasarkan penelitian ini ingin menganalisis tentang kualitas pelayanan administratif subsidi BBM nelayan pada Dinas Kabupaten Pasuruan dengan mengacu dari beberapa indikator-indikator kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (Meirinawati & Prabawati, 2015) berikut ini:

*Pertama, reliability* yakni kehandalan yang dimaksud ialah tentang kehandalan petugas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dalam memberikan layanan administrasi subsidi BBM untuk nelayan. Titik substansi pada kerangka dimensi ini terletak pada kompetensi petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada konsumen, bukan berbiicara lagi keuntungan bagi instansi saja.

Dalam dimensi ini memberikan keterangan prosedur atau proses pelayanan yang jelas. Dan berdasarkan hasil wawancara yang sudah digali oleh peneliti di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan bahwa telah memberikan kehandalan dalam konteks prosedur dalam mengurus surat rekomendasi subsidi BBM nelayan meliputi 2 jenis layanan, yakni :Pendaftaran, Nelayan diharuskan mempersiapkan berkas seperti foto copy kartu keluarga, KTP, KUSUKA, TDKP, surat keterangan desa. Dan perpanjangan Nelayan diharuskan mempersiapkan berkas seperti surat rekomendasi yang lama, foto copy kartu keluarga, foto copy KTP, KUSUKA, dan keterangan nama perahu.

Dari keterangan tersebut secara formal Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan telah menetapkan prosedur layanan subsidi BBM nelayan, namun dalam perspektif nelayan yang menjadi hambatan bagi nelayan ialah pada proses untuk mengajukan surat keterangan desa karena dalam mengurusnya terdapat tarif yang ditetapkan oleh pihak pemerintahan Desa itu

sendiri. Hal ini sangat bertolak belakang dengan Peraturan Presiden No 191 Tahun 2014 dan ketentuan dari Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan itu sendiri bahwa dalam ketetapannya tentang surat rekomendasi subsidi BBM Nelayan tidak dipungut biaya, namun karena dalam prosedurnya terdapat surat keterangan dari Desa sehingga memaksa nelayan untuk mengupayakan sepenuhnya meskipun harus memaksanya mengeluarkan sedikit uang untuk mendapatkan surat keterangan Desa tersebut, maka disinilah yang menjadi titik problematis dalam pelayanan ini.

Kemudian dalam dimensi kehandalan tentu tidak hanya berhenti disitu, juga terdapat seperti ketepatan informasi yang di berikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan terhadap nelayan. Dari beberapa wawancara bersama pihak petugas pelayanan telah memberikan beragam sarana sebagai penyalur informasi seperti pamflet yang ditempel disekitar halaman depan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan juga beberapa media seperti *whats app grup* dan juga *website*.

Ketepatan informasi menjadi tolok ukur bagaimana pelayanan itu terarah, terkonsep, dan berorientasi kepada konsumen sehingga memunculkan watak pelayanan yang memang bertujuan untuk kepentingan masyarakat. Namun sayangnya yang menjadi hambatan ialah kurangnya pemahaman dari nelayan itu sendiri yang kadang kurang mengerti informasi dan bahkan ketinggalan informasi dalam mengetahui perkembangan proses pengajuannya. Sehingga dalam analisis peneliti menyimpulkan substansi dari kehandalan ini bahwa tentang ketepatan informasi masih belum berjalan dengan maksimal, atas dasar permasalahan tersebut sosialisasi perlu ditekankan sedemikian rupa dari tata cara pengajuan sampai hingga teknis yang memiliki titik urgensi.

*Kedua, responsevenesse* yakni Daya Tangkap menjadi kompetensi petugas layanan yang sangat di harapkan oleh konsumen. Bagaimana tidak bahwa dalam proses pelayanan seringkali tidak berjalan mulus begitu saja, permasalahan atau bahkan mungkin kurangnya pemahaman menjadi titik yang harus segera diselesaikan atau dibantu oleh petugas layanan.

Berdasarkan keterangan hasil wawancara Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan bahwa dalam kinerja pelayanannya selalu mengedepankan prinsip pendekatan persuasif agar dapat lebih mengetahui apa yang menjadi kendala oleh nelayan dan menjadi solusi alternatif dalam mengurus surat rekomendasi subsidi BBM.

Namun yang menjadi pertanyaan hal ini masih dinilai kurang efektif oleh nelayan, karena dalam proses berjalannya pelayanan nelayan masih berkeluh kesah tentang administrasi yang seringkali menuai kendala. Sehingga pendekatan persuasif yang dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan masih kurang tepat sasaran dan perlu pembaharuan agar asas tanggung jawab lebih ditekankan kembali untuk dapat memberikan solusi yang efektif bagi kendala yang dialami oleh nelayan.

*Ketiga, assurance* yakni jaminan merupakan dimensi pelayanan yang harus dilakukan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan, karena nelayan sebagai konsumen layanan membutuhkan pelayanan yang menjamin dalam haknya untuk mendapatkan surat rekomendasi subsidi BBM benar-benar di distribusikan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada.

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara bersama Pak Sholah petugas Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan memberikan pernyataan telah melakukan beberapa *step-step* yang dimaksudkan untuk menjamin surat rekomendasi subsidi BBM. *Step* tersebut ialah *controlling* atau pemantauan terhadap surat rekomendasi yang telah diberikan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan kepada nelayan. Pemantuan ini dimaksudkan untuk turut mengetahui kepastian akan pemanfaatan dari surat rekomendasi itu sendiri. Karena secara empirisme tuturnya fenomena-fenomena yang sudah terjadi terdapat tindakan penyalagunaan surat rekomendasi oleh nelayan.

Akan tetapi hal diatas malah berbanding sebaliknya dengan perspektif dari apa yang disampaikan oleh nelayan Pak Jafar kepada peneliti saat wawancara. Bahwa apa yang dibicarakan nelayan disekitar Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan tidak bisa mengakses subsidi BBM sebagaimana yang telah diatur di undang-undang. Selama ini mereka para nelayan untuk memenuhi kebutuhan solar dilalui dengan cara membeli di pengepul atau pengojek. Semua kebutuhan persyaratan surat rekomendasi seperti foto copy KK, foto copy KTP, KUSUKA dan TDKP diserahkan kepada mereka semua sebagai syarat untuk mendapatkan solar dan belum lagi tarif yang dibandrol perbedaannya sangat jauh dari harga asli Rp. 6.800.00 menjadi Rp. 8.000.00 untuk di jual kepada nelayan.

Maka dalam implemetasi pemberian surat rekom ini membuka celah bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.(pengepul atau pengojek solar) itu sebagai identitas yang bukan sebagai nelayan, namun secara illegal mereka mengambil hak kedulatan nelayan untuk mendapatkan surat rekomendasi dan subsidi BBM. Dari hal tersebut menjadikan hambatan bagi nelayan itu sendiri untuk memaksa membeli solar kepadanya, bukan yang seharusnya langsung bisa mengakses solar AKR yang ada disekitar pantai.

Secara teoritis dimensi ini memang tidak hanya berkuat dalam membahas segi jaminan secara formalitas saja, namun juga mencakup aspek-aspek nilai yang lain. Misalnya aspek hak nelayan itu sendiri, dalam kerangka ini bahwa nelayan berhak mendapatkan subsidi BBM seperti tinjauan dari payung hukumnya yang telah diatur didalam Peraturan Presiden No 191 Tahun 2014. Seharusnya adanya peraturan itu mampu dijadikan dasar pijakan implementasi pada saat pemberian surat rekomendasi, bukan malah sebaliknya hal itu dilakukan secara formalitas saja dan pada akibatnya sampai terjadi terciptanya ruang kerja baru untuk para pengepul melakukan penyalahgunaan surat rekomendasi nelayan dan dijadikan sarana komoditas.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangapangan, tepatnya di wilayah pesisir Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan peneliti melihat fenomena langsung bahwa disekitar AKR tempat penyaluran subsidi BBM nelayan terdapat beberapa kendaraan bermotor yang mangkir sambil membawa tong yang akan dijadikan tempat penampungan solar. Hal tersebut semakin meperjelas keberadaan pengepul atau ojek solar yang eksistensinya membua nelayan semakin resisten. Maka dengan begitu dalam kategori dimensi ini Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan belum sepenuhnya menjamin atau menerapkan dimensi *assurance* dalam pendistribusian subsidi BBM untuk nelayan dengan baik dan benar, malah yang terjadi petugas melakukan pembiaran sehingga praktik-praktik illegal tersebut terus menampakkan eksistensinya.

*Keempat, empathy* merupakan dimensi yang cukup signifikan dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi surat rekomendasi subsidi BBM kepada nelayan. Bagaimana tidak bahwa dalam memperoleh solar sebagai kebutuhan nelayan untuk melaut sangat membutuhkan surat rekomendasi sebagai aspek litigasi untuk membeli solar di tempat pembelian AKR.

Dimensi empati dikoherensikan dalam pemberian pelayanan yang inklusif, terarah dan dapat memberikan pemahaman dengan apa yang dikehendakui oleh konsumen. Nelayan berhak memperoleh pelayanan yang baik atau istilah akademisnya pelayanan prima, karena dalam aturan Pemerintahan Daerah Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan telah menerbitkan surat ketetapan dengan No:950/176/424.089/2022 tentang standar pelayanan prima. Maka nelayan mempunyai hak untuk dilayani dengan sepenuh hati dalam memberikan kepedulian terhadap konsmen nelayan antara lain melakukan komunikasi intens, perhatian dan memenuhi kebutuhan para nelayan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak petugas layanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan memberikan keterangan bahwa selama ini telah melakukan pendekatan persuasif sebagai langkah dalam pemberian empati kepada nelayan. Empati tersebut diarahkan agar

kemudian dapat membantu nelayan dengan baik dalam memproses surat rekomendasi subsidi BBM. Hal ini ternyata juga turut di afirmasi oleh nelayan yang pada saat yang sama hendak melakukan layanan tersebut.

Oleh karena adanya keterangan diatas, maka dalam kesimpulan peneliti dimensi empati dalam mengukur kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan telah memberikan pelayanan empati yang cukup baik, sehingga dapat memberikan rasa kepuasan nelayan.

*Kelima, tangible* yakni dimensi *tangible* erat kaitannya dengan fasilitas bukti langsung yang disediakan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan terhadap para nelayan yang hendak melakukan proses pengajuan surat rekomendasi. Fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan ini terdapat seperti aset peralatan petugas, ruang tunggu dan penampilan petugas menjadi indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan menggunakan dimensi ini.

Berdasarkan wawancara bersama pihak petugas layanan Ibu Diana, dari keterangan beliau memberikan pernyataan bahwa Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan menyediakan berbagai fasilitas untuk nelayan seperti misalnya keahlian petugas yang menguasai berbagai bahasa seperti jawa dan madura. Hal itu ditujukan untuk agar dapat membantu nelayan dalam memproses layanan, menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga nelayan yang hendak mengakses layanan menjadi tenang dan tidak terganggu oleh adanya kondisi lingkungan kantor Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan.

Ketersediaan fasilitas yang ada menjadi faktor penunjang untuk pemberian layanan terhadap nelayan. Selain itu juga dapat menjadi gambaran eksistensi terhadap eksternal bagaimana kondisi lingkungan yang ada di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan. Maka itu sebabnya adanya bukti langsung menjadi parameter pelayanan yang faktual terjadi di lingkungan kerja tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nelayan semakin mengafirmasi bahwa adanya keahlian bahasa yang dikuasai oleh petugas semakin membantu nelayan, oleh karena sebagian besar nelayan di Kabupaten Pasuruan memakai bahasa madura sebagai bahasa sehari-hari dan adanya fasilitas tersebut mempermudah nelayan untuk memahami alur komunikasi dengan petugas layanan.

Namun berdasarkan observasi peneliti, peneliti melihat terdapat ruang tunggu yang kurang layak dijadikan sebagai tempat antrian nelayan, karena minimnya kursi menjadikan nelayan sebagian rela berdiri untuk antri dalam memproses layanan tersebut. Tetapi meskipun begitu peneliti juga melihat sarana tempat pelaksanaan interview, sebaran informasi dan beberapa macam petugas yang menguasai bahasa tertentu sehingga hal demikian memberikan parameter cukup baik bahwa ketersediaan fasilitas yang ada menjadi bukti langsung yang konkrit sebagai wujud kualitas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan.

### **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Citizen Charter**

*Citizen Charter* dimaksudkan agar dapat mendorong penyedia layanan untuk bersama konsumen layanan dalam menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya serta mekanisme pelayanan. Kesepakatan tersebut perlu dipertimbangkan dengan kesetaraan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dengan konsumen layanan. Kesepakatan inilah yang akan menjadi pijakan atau dasar dalam implementasi pemberian atau layanan administrasi subsidi BBM dengan pendekatan *Citizen Charter*.

*Pertama*, Visi dan misi pelayanan adalah kesepakatan antara penyedia layanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan nelayan selaku pengguna layanan. Ini menjadi orientasi bagaimana kualitas pelayanan tersebut dapat menciptakan kesetaraan dan representatif dari Peraturan Presiden No 191 Tahun 2014 dan surat ketetapan Dinas Perikanan dengan No:

950/176/424.089/2022 tentang penerapan pelayan prima. Kedua landasan litigasi tersebut agar kemudian dapat mewujudkan harapan dan kesejahteraan nelayan itu sendiri.

Berdasarkan uraian kesimpulan hasil wawancara dengan nelayan bahwa nelayan di Desa Kalirejo Kecamatan Kraton meresahkan adanya proses administrasi yang cukup sulit dan harus membayar surat keterangan dari desa sebagai prasyarat dari layanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan selama ini, dan serta adanya pengakuan dari hasil wawancara bersama nelayan di Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok bahwa terdapat pengepul atau ojek solar. Atas dasar asumsi tersebut maka perlu visi dan misi antara lain seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Visi Misi Pleyanan**

Visi :	“Mewujudkan Layanan Subsidi BBM Yang Berkualitas, Inklusif dan Berkeadilan Nelayan”
Misi :	1. Meningkatkan pelayanan subsidi BBM nelayan yang bermutu dan mudah dijangkau. 2. Menciptakan citra pelayanan yang ramah dengan memusatkan perhatian kepada nelayan 3. Melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada hak nelayan.

*Kedua*, standar pelayanan yakni merupakan ukuran yang disepakati oleh penyedia pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dan nelayan sebagai pengguna layanan. Adapun point-point substansi terdapat dalam klasifikasi berikut ini :

1. Waktu pelayanan

Merupakan estimasi durasi pelaksanaan pelayanan Dinas Perikanan Kabupten Pasuruan kepada nelayan yang hendak melakukan proses pengajuan surat rekomendasi subsidi BBM. Penetapan eaktu tersebut dimaksudkan agar dapat dipatuhi dan diterima oleh nelayan sehingga dapat membantu perkiraan ketepatan proses pengajuan layanan.

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh petugas layanan dalam hasil wawancara bahwa dalam pemberian layanan terdapat waktu pedanfataran 08.00 – 12.00 wib dan pengambilan 11.00 – 14.00 wib setiap hari Senin sampai Kamis. Dan juga berdasarkan pernyataan nelayan bahwa waktu pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan selama ini cukup baik maka terkait waktu pelayanan dilakukan seperti tabel berikut ini :

**Tabel 2. Waktu Pelayanan**

Pendaftaran	Perpanjangan	Keterangan
08.00 – 12.00 wib	11.00 – 14.00 wib	Hari Jum’at Libur
(Senin sampai Kamis)	(Senin sampai Kamis)	

2. Biaya

Merupakan tarif layanan yang ditetapkan oleh institusi pemberi pelayanan. Namun karena adanya Peraturan Presiden No 19 Tahun 2014 bahwa dalam penyaluran subsidi BBM tidak dikenakan biaya, dan juga berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan bahwa pemberian surat rekomendasi subsidi BBM untuk nelayan bersifat gratis, maka oleh karena itu pembiayaan pelayanan surat rekomendasi subsidi BBM tidak dipungut biaya.

3. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dimaksud sebagai langkah upaya yang perlu dilakukan secara bertahap oleh nelayan agar dapat mengakses dan memperoleh surat rekomendasi subsidi BBM, dengan begitu prosedur tata caranya sebagai berikut :

a. Alur Layanan

Dalam pelaksanaan alur layanan menjadi kunci bagaimana pelayanan itu diakses.



Tentu konsep dari alur layanan tersebut harus mengedepankan prinsip dengan indikator-indikator seperti memberikan kepastian pelayanan, memberikan informasi tentang hak dan pengguna layanan, mempermudah layanan, memfasilitasi manajemen layanan, dan dapat membantu manajemen pelayanan dalam menentukan kebutuhan pengguna layanan.

Namun berdasarkan hasil wawancara bersama nelayan bahwa terdapat praktik adanya pengepul atau ojek solar, maka untuk menjamin hak nelayan dan kepastian hukum serta peraturan yang ada, dalam alur pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan perlu membatasi dengan beberapa ketentuan aturan khusus yakni :

1. Nelayan tidak boleh diwakilkan
2. Batas maksimal pembelian solar
3. Dilarang keras menyalahgunakan surat rekomendasi subsidi BBM, bila ditemukan maka akan di tarik surat rekomendasinya.

b. Pendaftaran

Pendaftaran ialah langkah pertama nelayan dalam memproses untuk mengajukan surat rekomendasi subsidi BBM. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan bahwa salah satunya terdapat surat pengantar Desa. Maka justru ini yang menjadi problematisnya sehingga mengakibatkan mala administrasi yang dirasakan nelayan. Dari hasil wawancara bersama nelayan bahwa untuk mendapatkan surat keterangan dari Desa harus mengeluarkan uang senilai Rp.20.000 untuk mendapatkan surat tersebut.

Oleh karena itu untuk mengakses surat rekomendasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan perlu memangkas surat keterangan dari desa dan menetapkan syarat yakni antara lain, foto copy Kartu Keluarga, foto copy KTP, KUSUKA dan TDKP.

c. Perpanjangan

Dalam proses pemberian perpanjangan surat rekomendasi subsidi BBM nelayan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan menetapkan beberapa berkas kepada nelayan antara lain, foto copy surat rekomendasi lama, foto copy Kartu Keluarga dan KTP.

Ketiga, yakni survei pelanggan merupakan tindakan untuk menanggapi, menganalisis, dan memetakan solusi alternatif terhadap aspirasi, keluhan atas hambatan-hambatan yang dihadapi oleh nelayan. Hasil survey pelanggan dibuat untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan di masa yang akan datang sesuai dengan harapan masyarakat. Diharapkan dengan adanya survey pengguna layanan adalah hubungan baik dan tingkat kepercayaan nelayan selaku pengguna pelayanan tersebut.

Survey pengguna layanan ditujukan untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan pengguna layanan. Dalam hal ini, persepsi nelayan tentang kualitas terhadap pelayanan administrasi subsidi BBM Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan menjadi point substantif untuk mengevaluasi pelayanan yang selama ini telah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nelayan bahwa sebagian besar rata-rata nelayan tidak berani menyampaikan aspirasi oleh karena tidak mau beresiko, dan praktik mala administrasi adanya tarif untuk mendapatkan surat keterangan dari desa sudah menjadi kebutuhan khusus. Sementara itu berdasarkan keterangan hasil wawancara bersama nelayan di Desa Jatirejo Kecamatan Lekok bahwa permasalahan saat ini ialah nelayan tidak bisa mengakses secara pribadi untuk mendapatkan surat rekomendasi subsidi BBM. Proses yang ditempuh selama ini ialah dengan menitipkan kepada para pengepul atau ojek solar. Maka tentu ini menjadi permasalahan yang cukup krusial yang harus diselesaikan secara cepat, salah satunya dengan penerapan survey pengguna ini dapat mempermudah Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dalam menemukan dan menyelesaikan gejolak masalah dilapangan

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian penelitian yang selama ini dilakukan oleh peneliti, maka sebagai kesimpulannya peneliti merangkum dengan hasil analisis dan interpretasi sebagai berikut yakni bahwa kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dianalisis peneliti dengan indikator dari Fitzsimmons antara lain, *reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Dari hasil analisis kesemua indikator tersebut memberikan kesimpulan bahwa selama ini kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM belum maksimal oleh karena terdapat hambatan-hambatan yang dirasakan oleh nelayan, seperti mulai dari prosedur hingga sampai cara mengakses subsidi BBM itu sendiri peneliti menemukan nelayan yang mengaksesnya lewat pengepul atau ojek solar. Kemudian selanjutnya berdasarkan permasalahan-permasalahan yang secara faktual digali oleh peneliti, maka untuk melakukan penyelesaian dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan dengan ini peneliti menggunakan model pelayanan berbasis *Citizen Charter*. Terdapat tiga implementasi yakni visi dan misi, standar pelayanan dan server pelanggan sebagai mewujudkan pelayanan yang egaliter dan dapat memenuhi hak nelayan dalam mengakses surat rekomendasi subsidi BBM.

## REFERENSI

- Abdul Khadir. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia: Vol. VII* (Abdul Kadir (Ed.); Pertama). CV.Dharma Persada Dharmasraya. [https://Www.Researchgate.Net/Publication/269107473\\_What\\_Is\\_Governance/Link/548173090cf22525dcb61443/Download%0Ahttp://Www.Econ.Upf.Edu/~Reynal/Civilwar\\_s\\_12December2010.Pdf%0Ahttps://Thinkasia.Org/Handle/11540/8282%0Ahttps://Www.Jstor.Org/Stable/41857625](https://Www.Researchgate.Net/Publication/269107473_What_Is_Governance/Link/548173090cf22525dcb61443/Download%0Ahttp://Www.Econ.Upf.Edu/~Reynal/Civilwar_s_12December2010.Pdf%0Ahttps://Thinkasia.Org/Handle/11540/8282%0Ahttps://Www.Jstor.Org/Stable/41857625)
- Arliliwati, Rusli, Z., & Febri Yuliani. (2020). Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 323–327.
- Fauzan, R. (2023). *Manajemen Sektor Publik* (Cetakan Pe). Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Kamarudin Sellang. (2019). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi: Vol. VIII* (Ridwan (Ed.)). Ombak Tiga.
- Maani, K. D. (2010). *Citizen Charter : Terobosan Baru Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*. 35–52.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Definisi, Prinsip, Karakteristik Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Panambunan, J., Sambiran, S., & Kimbal, A. (2019). Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–10.
- Pananrangi. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Meraja Journal*, 2(2), 119–134.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia*. (N.D.).
- Puspiosari, H. (2016). *Filosofi Pelayanan Publik* (M. Lutfi (Ed.); Ketiga). SETARA Press.
- Putri, A. P. (2022). *Implementasi Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Labuang Baji Kota Makassar*. 1–100.
- Ramli, M. (2013). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KEMANUSIAAN. In M. S. Prof Dr. H. Muhammad Ramli (Ed.), *ALAUDDIN UNIVERSITY PRESS* (Pertama, Vol. 14, Issue 1). ALAUDDIN UNIVERSITY PRESS.
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4), 485–487. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>

- Sandagang, Y. C. (2013). Analisis Implementasi Kebijakan Distribusi BBM Bagi Nelayan Miskin Di Desa Labuan Kabupaten Tojo Una-Una. *E-Jurnal Katalogis*, 1(1), 16–28.
- Shafritz, J. M. (2017). *Introducing Public Administration* (Vol. 14).
- Sitna Hajar Malawat. (2022). *Buku Pengantar Administrasi Publik* (Antoni Pardede (Ed.); Pertama, Vol. 15). Universitas Islam Kalimantan.
- Strategis, R. (2023). *Rencana Strategis (Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan)*.
- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. (Ed.); Kedua). Cv. Alfabeta.
- Wulandari, Rulyusa Pratiko, E. D. (2023). *Evaluasi Kebijakan Subsidi Bahan Bakar Minyak Solar*. 14(1), 13–22.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1  
Perpres No 191 Tahun 2014  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993  
Surat Ketetapan Kepala Dinas No : 950/176/424.089/2022