

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Diera yang semakin maju, dengan teknologi yang semakin mendukung, menumbuhkan paradigma pemikiran untuk bisa membuat kita mewujudkan sebuah perencanaan yang akurasi demi pembangunan yang lebih baik. Tidak lain bagi organisasi perusahaan maupun instansi yang mempunyai kekuatan berkesempatan untuk bisa mengembangkan, menciptakan yang baru untuk mendukung percepatan pembangunan disetiap daerah. Pemberian kekuasaan bagi setiap daerah oleh pusat sebagai salah satu bentuk desentralisasi kewenangan bertujuan untuk mengembangkan potensi daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat daerah, perluasan kewenangan ini memungkinkan daerah untuk mengembangkan berbagai praktek inovatif baik dalam penyelenggaraan fungsi regulasi, pemberdayaan masyarakat maupun pelayanan publik.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari yang merupakan program pemerintah melalui Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo, dengan sasaran adalah masyarakat nelayan pesisir di pedesaan. Berbeda dengan program-program pemberdayaan pada masa sebelumnya, dimana program yang ditunjukkan kepada masyarakat desa dikelola oleh lembaga-lembaga yang ada didesa yang dibentuk atas prakarsa Pemerintah sehingga program tersebut sangat rentan terhadap intervensi pemerintah. Berdasarkan pengalaman kegagalan pengelolaan program yang diperuntukkan bagi masyarakat miskin melalui

lembaga-lembaga tersebut, maka untuk pengelolaan program Taksi Mina Bahari, dikelola langsung oleh Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo. Agar program tersebut efektif mencapai sarannya, masyarakat nelayan pesisir dianjurkan untuk membentuk kelompok-kelompok, yang disebut Kelompok Usaha Bersama (KUB) maupun kelompok nelayan guna memudahkan dalam mengkoordinir usaha-usaha masyarakat nelayan pesisir. Untuk itu dalam menyikapi problematika pembangunan kawasan pesisir, pemerintah Gorontalo telah berusaha untuk melaksanakan beberapa program pemberdayaan kepada masyarakat pesisir dan nelayan, salah satunya dengan membentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari.

Dalam kaitan pembangunan masyarakat nelayan pesisir, kebijakan ini menjadi sangat penting karena merupakan salah satu kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah provinsi dengan berorientasi pada pilar pembangunan yaitu pengentasan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja dan pertumbuhan, serta diyakini dengan kebijakan ini akan meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta akan menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat khususnya dan daerah pada umumnya.

Kelompok sasaran yang akan diberdayakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari adalah usaha perorangan dan kelompok yang kurang produktif akibat lemahnya akses ke sumber-sumber pembiayaan untuk kegiatan usaha dan manajemen usaha. Mereka adalah para nelayan, pembudidaya ikan, dan pengusaha perikanan. Karena pada intinya Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari didedikasikan untuk memudahkan nelayan dan petani ikan untuk

mendapatkan fasilitas yang memperlancar pengelolaan usaha mereka baik melalui kredit maupun melalui program-program pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan yang efektif serta berkualitas adalah hal urgen yang harus ada tidak lain khususnya bagi instansi Taksi Mina Bahari karena bagi nelayan sangatlah penting, juga untuk mewujudkan *goal setting* yakni usaha perikanan perorangan yang produktif, peningkatan usaha perikanan tradisional menjadi modern, serta peningkatan efisiensi usaha perikanan dalam meningkatkan pendapatan bagi nelayan.

Penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti pada instansi Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo, sebagai objek penelitian ini dapat dikemukakan bahwa sebagai salah satu unit pelayanan yang berjalan kurang lebih enam tahun, sejauh ini telah menjalankan perannya sesuai dengan aturan yang diberikan secara internal khusus mengenai pelayanan terhadap para nelayan.

Menurut pengamatan peneliti, beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelayanan pada nelayan di instansi Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo adalah dalam merealisasikan permintaan yang diajukan oleh nelayan seperti penyediaan alat pancing, perahu dan ketinting, perahu dengan mesin tempel, pemberian rumpon dan armada yang besar seperti kapal penampung tuna yang secara kelompok maupun individu nelayan membutuhkan peran para pegawai yang telah

memahami prosedur untuk pengadaan terhadap kebutuhan nelayan sebelum melaut.

Dalam pencapaian tujuan, dan segala aturan yang sudah ditetapkan, kepuasan bagi nelayan merupakan hal yang utama, nelayan akan merasa puas kalau yang diharapkan dipenuhi. Maka menjadi hal yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat nelayan untuk mewujudkan misi menyejahterakan masyarakat perikanan dan kelautan khususnya di Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah penelitian, sebagai berikut:

1. Banyaknya permintaan anggota nelayan taksi mina bahari secara kelompok maupun individu;
2. Keadaan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari yang harus memahami prosedur;
3. Banyaknya jumlah anggota nelayan taksi mina bahari pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1.5.1** Manfaat Teoritis, yaitu menambah pengetahuan dan wawasan peneliti, lebih khusus mengenai Analisa Kualitas Pelayanan.
  - 1.5.2** Manfaat Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi peningkatan kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo.
-