

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami *stakholder* dalam kebijakan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif diskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, studi dokumen, wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai kebijakan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data. Selanjutnya teknik analisis data yaitu dengan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasilnya adalah *stakeholder* dalam kebijakan pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak yang termasuk dalam *the definitive stakeholder* adalah Pelindo III Regional Jawa Timur sebagai penyedia pelayanan jasa pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak karena memiliki *power*, *legitimacy* dan *urgency*. Selanjutnya adalah *stakholder* yang termasuk dalam *the expectant stakholder* adalah Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak, PT Pelindo Marine Service, Syahbandar Utama Tanjung Perak dan Agen Pelayaran. Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dan PT Pelindo Marine Service memiliki *power* dan *legitimacy* (*Dominant Stakeholder*), Syahbandar Utama Tanjung Perak memiliki *legitimacy* dan *urgency* (*Dependent Stakeholder*), sedangkan Agen Pelayaran memiliki *power* dan *urgency* (*Dangerous Stakholder*). *Stakholder* yang termasuk dalam *the latent stakeholder* adalah PT Alur Pelayaran Barat Surabaya memiliki *power* saja atau disebut dormant stakholder, PT Berlian Jasa Terminal Indonesia yang memiliki *urgency* saja atau disebut *demanding stakeholder* dan Distrik Navigasi Kelas I Surabaya yang memiliki *legitimacy* saja atau disebut *discretionary stakeholder*.

Kata Kunci : *Stakholder*, Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal, *Waitingtime*, *Approachingtime*.

ABSTRACT

This study aims to describe and understand the standards in the policy of ship scouting services at the Port of Tanjung Perak. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques were carried out by observation, document studies, in-depth interviews with informants. The determination of informants was carried out by purposive sampling, namely those who were considered to know more about the policy of guiding ship services at the Port of Tanjung Perak. Data validity checking technique used is data triangulation. Furthermore, the data analysis technique is by condensing data, presenting data and drawing conclusions.

The result is that the stakeholders in the scouting service policy at the Port of Tanjung Perak which are included in the definitive stakeholder are Pelindo III Regional East Java as a provider of scouting services at the Port of Tanjung Perak because it has power, legitimacy and urgency. Next is the stakeholder included in the expectant stakeholder is the Tanjung Perak Main Port Authority, PT Pelindo Marine Service, Tanjung Perak Main Syahbandar and Shipping Agency. Tanjung Perak Main Port Authority and PT Pelindo Marine Service have power and legitimacy (Dominant Stakeholders), Tanjung Perak Main Syahbandar has legitimacy and urgency (Dependent Stakeholders), while Shipping Agencies have power and urgency (Dangerous Stakeholder). Stakeholders included in the latent stakeholders are PT Alur Pelayaran Barat Surabaya, which only has power or is called a dormant stakeholder, PT Berlian Jasa Terminal Indonesia which has only urgency or is called demanding stakeholder and Surabaya Class I Navigation District which has only legitimacy or is called discretionary stakeholder.

Keywords: Stakeholder, Ship Guiding Service Policy, Waitingtime, Approachingtime.