

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Judul Dalam Kedua	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Persetujuan Pembimbing	vi
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	vii
Halaman Motto	viii
Ucapan Terima Kasih.....	ix
Kata Pengantar	xii
Abstrak.....	xiv
Abstract.....	xv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xx
Daftar Gambar	xxii
Daftar Grafik.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-18
I.3 Tujuan Penelitian	I-18
I.4 Manfaat Penelitian	I-18
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-20
I.5.1 Kebijakan Publik	I-20
I.5.1.1 Definisi Kebijakan Publik.....	I-20
I.5.1.2 Tahapan Kebijakan Publik.....	I-23
I.5.2 Pelayanan Publik	I-25
I.5.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	I-25
I.5.2.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	I-27
I.5.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	I-28
I.5.2.4 Standar Pelayanan Publik	I-29
I.5.3 Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	I-31
I.5.4 Stakeholder	I-33

I.5.4.1	Definisi Stakeholder	I-33
I.5.4.2	Analisis Stakholder.....	I-36
I.5.4.3	Identifikasi stakeholder.....	I-38
I.5.4.4	Pengelompokan dan Pengategorian Stakholder.....	I-39
I.5.4.5	Hubungan Antar Stakeholder	I-43
1.6	Definisi Konsep.....	I-44
1.7	Metode Penelitian.....	I-45
I.7.1	Tipe Penelitian.....	I-45
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-46
I.7.3	Teknik Penentuan Informan	I-47
I.7.4	Teknik Pengumpulan data	I-49
I.7.5	Teknik Analisis Data	I-51
I.7.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan data	I-52
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		II-1
II.1	PT Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	II-1
II.2	Alur pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	II-4
II.3	Stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak.....	II-9
II.3.1	PT Pelabuhan Indonesia III.....	II-9
3.1.1	Pelabuhan Indonesia III Regional Jawa Timur.....	II-10
II.3.2	Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak	II-11
3.2.1	Tugas dan Tanggungjawab	II-11
3.2.2	Wewenang	II-12
3.2.3	Peran	II-12
3.2.4	Fungsi.....	II.12
II.3.3	Syahbandar Utama Tanjung Perak	II.13
3.3.1	Tugas.....	II-13
II.3.4	Agen Pelayaran	II-14
3.4.1	PT SPIL.....	II-15
3.4.2	PT Samudera Indonesia	II-15
3.4.3	PT Bahtera Adiguna.....	II-16
3.4.4	PT Ben Line	II-16
II.3.5	Distrik Navigasi Kelas I Surabaya	II-16
3.5.1	Tugas.....	II-16
3.5.2	Fungsi.....	II-16

II.3.6 PT Pelindo Marine Service	II-17
II.3.7 PT Alur Pelayaran Barat Surabaya	II-17
II.3.8 PT Berlian Jasa Terminal Indonesia	II-18
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI	
TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian Data	III-1
III.1.1 Identifikasi Stakeholder	III-2
III.1.1.1 Dampak yang Dirasakan Stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-2
III.1.1.2 Keterlibatan dan Peran Stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-9
III.1.2 Pengelompokan dan Pengategorian Stakeholder	III-14
III.1.2.1 Power dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-14
III.1.2.1.1 Mendapatkan hasil yang diinginkan	III-15
III.1.2.1.2 Peran yang strategis	III-17
III.1.2.1.3 Penguasaan sumberdaya	III-20
III.1.2.2 Legitimacy dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak ...	III-24
III.1.2.2.1 Kesesuaian dengan Keputusan Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Nomor HK.208/04/17/OP.Tpr.18 tentang Standar kinerja pelayanan operasional Pelabuhan Utama Tanjung Perak	III-24
III.1.2.2.2 Wewenang dalam pelayanan pemanduan kapal	III-28
III.1.2.2.3 Kesesuaian dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan	III-29
III.1.2.3 Urgency dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak ..	III-33
III.1.2.3.1 Tugas	III-33
III.1.2.3.2 Cara/strategi	III-35

III.1.2.3.3	Berdampak terhadap efektivitas.....	III-38
III.1.2.3.4	Kelancaran arus barang	III-40
III.1.3	Hubungan Antar Stakeholder	III-44
III.1.3.1	Kerjasama Antar Stakholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-44
III.1.3.2	Konflik Antar Stakholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-46
II.2	Analisis dan Interpretasi Teoritik.....	III-49
III.2.1	Identifikasi Stakolder	III-49
III.2.2	Pengelompokan dan Pengategorian Stakholder	III-51
III.2.2.1	Power dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak ...	III-52
III.2.2.2	Legitimacy dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak ...	III-53
III.2.2.3	Urgency dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak ...	III-53
III.2.3	Hubungan Antar Stakeholder	III-62
BAB IV	PENUTUP	IV-1
IV.1	Kesimpulan	IV-1
IV.2	Saran	IV-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018	I-6
Tabel I.2 Jumlah Keluhan Pelanggan di Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2015-2018	I-10
Tabel I.3 Skor Customer Satisfaction Indeks per Pelabuhan	I-11
Tabel I.4 Jenis Keluhan Pelayanan Pelindo III Tahun 2018	I-12
Tabel I.5 Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelayanan Kapal	I.14
Tabel I.6 Laporan Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Tanjung Perak	I.16
Tabel III.1 Hasil Lapangan Mengenai Dampak yang dirasakan Stakholder dalam Kebijakan Pelayanan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-7
Tabel III.2 Hasil Lapangan Mengenai Keterlibatan Stakholder dalam Kebijakan Pelayanan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-13
Tabel III.3 Laporan Mengenai Derajat <i>Power</i> dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-23
Tabel III.4 Laporan Mengenai Derajat <i>Legitimacy</i> dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-32
Tabel III.5 Laporan Mengenai Derajat <i>Urgency</i> dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-43
Tabel III.6 Hasil Lapangan mengenai Identifikasi Stakeholder Dalam kebijakan pelayanan pemanduan kapal di Tanjung Perak	III-50
Tabel III.7 Stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-55
Tabel III.8 Identifikasi dan klasifikasi stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-56
Tabel III.9 Identifikasi dan Kalsifikasi stekholder dalam Kebijakan Pelayanan pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-61

Tabel III.10 Hubungan antar stakeholder dalam kebijakan pelayanan
pemanduan kapal di Pelabuhan Tanjung Perak III-64

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Klasifikasi Stakeholder	I-39
Gambar I.2 Tipe Stakeholder	I-41
Gambar III.1 Tipe Klasifikasi Stakeholder dalam Kebijakan Pelayanan Kapal di Pelabuhan Tanjung Perak	III-55

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Peningkatan Keluhan Pelanggan di Pelabuhan Tanjung
Perak I.9