

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada sektor transportasi laut berperan penting dalam mendukung perekonomian dan integrasi wilayah di Indonesia sebagai negara kepulauan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan dituntut memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien guna menjamin kelancaran arus logistik serta mobilitas penumpang. Oleh karena itu, modernisasi tata kelola operasional pelabuhan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai standar tata kelola global (Alsalfiti & Notteboom, 2025).

Penyelenggaraan pelayanan publik secara normatif diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara negara memberikan pelayanan yang berkualitas. Aturan hukum tersebut menegaskan bahwa setiap sistem pelayanan wajib beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang agar hak-hak dasar publik dapat terpenuhi secara optimal.

Dalam perkembangannya, pelayanan tidak lagi dipahami secara administratif semata melainkan sebagai proses interaksi adaptif yang menuntut fleksibilitas tinggi dari segenap aparatur sipil negara di daerah untuk mengelola kompleksitas kebutuhan publik yang kian meningkat di era globalisasi (Waris et al., 2025).

Untuk menghadapi kompleksitas dan ketidakpastian dalam pelayanan publik, organisasi sektor publik memerlukan governansi dinamis. Konsep ini menekankan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan strategi, kebijakan, dan instrumen operasional secara cepat terhadap perubahan lingkungan. Kapasitas tersebut mendorong terciptanya inovasi pelayanan sehingga instansi publik mampu mempertahankan kualitas pelayanan serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus berkembang (Widowati et al., 2023).

Kapabilitas dinamis didukung oleh tiga pilar utama, yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*. Ketiga pilar ini mendorong pengelola fasilitas umum untuk memprediksi kebutuhan masa depan, mengevaluasi sistem secara berkelanjutan, serta mengadopsi praktik tata kelola terbaik dari instansi lain. Penerapannya penting untuk mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kinerja institusi dalam menghadapi perubahan regulasi serta tuntutan modernisasi operasional yang semakin cepat (C. Amin & Wicaksana, 2025).

Pelabuhan Sri Bintang Pura sebagai pelabuhan domestik dan internasional utama di Provinsi Kepulauan Riau berperan penting dalam mendukung mobilitas antar-pulau. Penggunaan PAS pelabuhan diterapkan untuk mengatur akses masuk, menjaga ketertiban, dan menjamin keamanan pengguna terminal. Namun, pengelolaannya masih menghadapi berbagai kendala operasional yang belum sepenuhnya efisien sehingga diperlukan upaya optimalisasi oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa transportasi laut (Samekto, 2025).

Hambatan operasional penggunaan PAS pelabuhan terlihat dari penumpukan antrian pada jam sibuk, lambatnya verifikasi data, serta kurangnya sosialisasi mekanisme layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan akses belum berjalan secara optimal terhadap peningkatan jumlah pengguna jasa. Kendala teknis dan administratif tersebut mengurangi kenyamanan penumpang serta berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap efisiensi tata kelola kepelabuhanan yang seharusnya cepat, aman, tertib, dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Mappeabang et al., 2026).

Kompleksitas penggunaan PAS menuntut kapasitas respons yang optimal dari manajemen Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang. Kompetensi petugas dan prosedur kerja yang fleksibel diperlukan untuk mengatasi antrian di pintu masuk serta meningkatkan koordinasi pelayanan. Selain itu, kelincahan birokrasi dalam merumuskan regulasi operasional penggunaan PAS menjadi kunci untuk mengurangi kendala pelayanan sekaligus memperkuat kredibilitas institusi sebagai penyedia pelayanan publik yang andal dan dipercaya masyarakat (Jayamuna et al., 2024).

Kualitas pelayanan publik pada gerbang masuk pelabuhan tidak hanya diukur dari kenyamanan fasilitas (*tangibles*), tetapi juga mencakup keandalan sistem (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan keamanan dan ketertiban (*assurance*), serta kepedulian terhadap pengguna (*empathy*). Seluruh dimensi tersebut harus diterapkan secara terpadu agar pelayanan kepelabuhanan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara inklusif, merata, dan berkelanjutan (Elmas & Sari, 2026).

Tabel 1. 1 Jumlah Arus Penumpang di Pelabuhan Sri Bintan Pura Tahun 2021-2025

Tahun	Keterangan
2021	460.290
2022	773.719
2023	887.920
2024	554.818
2025	231.889

Sumber: PT. PELINDO Multi Terminal Tanjungpinang

Berdasarkan Tabel 1.1, arus penumpang mengalami fluktuasi dengan lonjakan tertinggi pada tahun 2023 sebesar 887.920 jiwa sebelum kembali stabil pada periode berikutnya. Tingginya volume pengguna jasa memberikan tekanan besar terhadap kapasitas operasional dan alur gerbang masuk pelabuhan, terutama pada jam sibuk yang sering menimbulkan antrian panjang. Kondisi ini menunjukkan perlunya penerapan governansi dinamis oleh pengelola untuk meningkatkan efisiensi sistem PAS sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian kuantitatif mengenai pengaruh governansi dinamis terhadap kualitas pelayanan publik pada penggunaan PAS di Pelabuhan Sri Bintan Pura menjadi penting untuk menjelaskan kemampuan adaptasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan eksplanatori, penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan pengaruh governansi dinamis serta menghasilkan rekomendasi ilmiah untuk mendukung kelancaran operasional pintu masuk, efisiensi transportasi laut, dan peningkatan kinerja pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau (Waris et al., 2025).

Permasalahan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sri Bintan Pura juga telah ditemukan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Dormawaty et al. (2020) menunjukkan bahwa kepuasan penumpang domestik di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintan Pura masih dipengaruhi oleh aspek antrean, fasilitas, dan kenyamanan pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di pelabuhan tidak hanya berkaitan dengan prosedur pelayanan, tetapi juga dengan kemampuan pengelola dalam menyediakan pelayanan yang tertib dan nyaman bagi pengguna jasa.

Selain itu, Trisakti et al. (2025) menemukan bahwa kompetensi petugas dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna di Terminal Penumpang Sri Bintan Pura. Sementara itu, Adelia et al. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan dan pengelolaan Pelabuhan Sri Bintan Pura masih menghadapi tantangan pada aspek antrean, fasilitas, dan pengelolaan pelayanan penumpang. Hasil-hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sri Bintan Pura memerlukan kemampuan organisasi untuk melakukan perencanaan, evaluasi, dan penyesuaian pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, masih terdapat kesenjangan antara meningkatnya mobilitas pengguna layanan di Pelabuhan Sri Bintan Pura dengan kualitas pelayanan publik yang belum optimal. Pelayanan penggunaan PAS tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga

mencerminkan penerapan governansi dinamis dalam mendukung keamanan dan kelancaran layanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menguji pengaruh governansi dinamis terhadap kualitas pelayanan publik pada penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura.

Dengan mempertimbangkan penjelasan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana tingkat penerapan Governansi Dinamis pada penggunaan PAS di Pelabuhan Sri Bintang Pura?
- b) Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Publik pada penggunaan PAS di Pelabuhan Sri Bintang Pura?
- c) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Governansi Dinamis (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang terukur mengenai hubungan antara governansi dinamis dengan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Pelabuhan Sri Bintang Pura, pelayanan penggunaan PAS tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, serta tuntutan terhadap mobilitas dan keamanan layanan. Karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan penelitian empiris tentang peran tata kelola yang berubah dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Tujuan dari penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat penerapan Governansi Dinamis pada penggunaan PAS di Pelabuhan Sri Bintan Pura.
- b) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat Kualitas Pelayanan Publik pada penggunaan PAS di Pelabuhan Sri Bintan Pura.
- c) Untuk menguji dan menganalisis secara empiris signifikansi pengaruh Governansi Dinamis (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintan Pura?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan administrasi publik, khususnya berkaitan dengan penerapan tata kelola yang berubah untuk meningkatkan kualitas layanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis serta menjadi referensi ilmiah mengenai hubungan antara governansi dinamis dengan kualitas pelayanan publik pada pelayanan kepelabuhanan.

1.4.2 Manfaat Akademis

- a. Menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan governansi dinamis dalam pelayanan publik.
- b. Memperkaya kajian teori dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai hubungan antara governansi dinamis dengan kualitas pelayanan publik dalam konteks pelayanan kepelabuhanan.

1.4.3 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Pelabuhan Sri Bintan Pura, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada penggunaan pas pelabuhan, serta mendorong penerapan governansi yang lebih responsif terhadap peningkatan mobilitas pengguna layanan.
- b. Bagi Masyarakat (Pengguna Layanan), penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat.

1.5 ✨Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab yang saling berkaitan, guna memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian pustaka yang terdiri dari tinjauan pustaka serta penelitian terdahulu, kerangka teori, kerangka pemikiran, operasional konsep serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian seperti lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasannya serta menemukan jawaban dari masalah-masalah penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dimana akan dijelaskan kesimpulan, keterbatasan, dan saran dalam pembahasan hasil penelitian.

