

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Selain itu, tujuan lain dari adanya pelayanan prima adalah untuk menimbulkan rasa loyalitas dari pelanggan terhadap sebuah perusahaan ataupun instansi pemerintah. Pelayanan prima dapat dilakukan dengan cara menunjukkan kemampuan, tindakan, dan perhatian yang baik kepada pelanggan. Pada pelayanan prima, salah satu aspek yang memiliki peran penting adalah komunikasi, baik komunikasi secara verbal ataupun komunikasi non verbal. Komunikasi yang terdapat dalam pelayanan prima seperti penggunaan bahasa yang baik dan jelas, serta sikap yang ramah dari pihak penyelenggara pelayanan.

Pada instansi pemerintah, pelayanan prima dapat diwujudkan ketika melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dalam Hardiyansyah (2015:16) adalah kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang prima tentunya membutuhkan komunikasi yang baik. Pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik akan menimbulkan efek terhadap pelayanan publik tersebut. Efek yang ditimbulkan dari proses komunikasi pelayanan publik adalah pesan yang disampaikan oleh aparatur pelayanan dan pesan yang diterima oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang jelas dan terukur (Hardiyansyah, 2015:70).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah melalui instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan prima pada semua hal yang dibutuhkan masyarakat, tidak terkecuali dalam hal keselamatan pelayaran. Dikenal sebagai negara maritim, Indonesia memiliki wilayah lautan yang lebih luas dari wilayah daratan. Hal ini membuat aktivitas pelayaran menjadi padat dengan banyaknya kapal yang melintas seperti kapal penumpang dan kapal pengangkut barang. Memberikan pelayanan dalam mengatur lalu lintas pelayaran khususnya di sekitar area pelabuhan, menjadi sebuah hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah karena berkaitan dengan keselamatan pelayaran. Semakin baik pengelolaan dan pelayanan dalam mengatur lalu lintas pelayaran, maka dapat menurunkan resiko terjadinya kecelakaan di laut.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan keselamatan pelayaran adalah memberikan pelayanan menggunakan radio pantai. Penggunaan radio pantai dan sarana bantu komunikasi lainnya untuk meningkatkan keselamatan pelayaran sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Telekomunikasi Pelayaran. Berdasarkan peraturan tersebut, dijelaskan bahwa telekomunikasi pelayaran adalah telekomunikasi khusus untuk keperluan dinas pelayaran yang merupakan setiap pemancaran, pengiriman atau penerimaan tiap jenis tanda, gambar, suara dan informasi dalam bentuk apapun melalui sistem kawat, optik, radio atau sistem elektromagnetik lainnya dalam dinas bergerak pelayaran yang merupakan bagian dari keselamatan pelayaran.¹

¹ Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Telekomunikasi Pelayaran.

Radio pantai yang dimaksud bukanlah radio yang digunakan untuk kepentingan jurnalisme, tetapi radio yang khusus digunakan untuk berkomunikasi di wilayah laut. Radio ini digunakan oleh stasiun radio pantai dan juga digunakan oleh kapal-kapal besar yang berlayar di laut. Fungsi dari radio pantai ini adalah sebagai media komunikasi untuk menyampaikan informasi pelayanan keselamatan pelayaran, sebagai media komunikasi antara stasiun radio pantai dengan kapal, dan sebagai media komunikasi antara kapal dengan kapal. Komunikasi yang dilakukan menggunakan radio bersifat auditif, yaitu melalui suara. Agar dapat menghasilkan pelayanan yang prima melalui penggunaan radio pantai, maka komunikasi atau bahasa yang digunakan harus baik dan jelas. Selain itu, penyampaian informasi juga harus dilakukan dengan ramah dan sopan, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pihak kapal.

Instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang kenavigasian dan bertanggung jawab dalam keselamatan bernavigasi di Perairan Provinsi Sumatera Barat adalah Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur. Tugas dan fungsi dari Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur adalah memberikan layanan informasi kepada kapal-kapal yang melakukan aktivitas pelayaran di wilayah kerjanya.² Salah satu tempat yang menjadi wilayah kerja dari Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur adalah Pelabuhan Teluk Bayur yang terletak di Provinsi Sumatera Barat. Pelabuhan ini menjadi pintu bagi aktivitas ekspor dan impor serta banyak membantu perekonomian di Provinsi Sumatera Barat.³

² <http://dephub.go.id/org/disnavtelukbayur/>, diakses tanggal 15 Maret 2020.

³ www.telukbayurport.co.id, diakses tanggal 15 Maret 2020.

Arus kedatangan kapal di Pelabuhan Teluk Bayur pada awal tahun 2020 mengalami peningkatan. Hal ini diungkapkan oleh Wardoyo selaku *General Manager* Pelabuhan Teluk Bayur dalam beritakapal.com. Wardoyo mengatakan, untuk arus kunjungan kapal di dua bulan pertama tahun 2020 ini terealisasi sebanyak 299 unit, atau meningkat sebesar 18% dari realisasi jumlah kunjungan kapal di periode yang sama di tahun 2019 lalu sebanyak 252 unit.⁴ Semakin meningkatnya arus kedatangan kapal di Pelabuhan Teluk Bayur, membuat pelayanan terhadap keselamatan pelayaran di area Pelabuhan Teluk Bayur juga harus ditingkatkan.

Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan keselamatan bernavigasi, memiliki beberapa stasiun radio pantai yang berfungsi untuk memberikan layanan informasi terkait keselamatan pelayaran. Menurut data telekomunikasi pelayaran kantor Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur tahun 2007, ada 6 unit Stasiun Radio Pantai yang beroperasi, yaitu Stasiun Radio Pantai Kelas II Teluk Bayur, Stasiun Radio Pantai Kelas IV/A Air Bangis, Stasiun Radio Pantai Kelas IV/B Sikakap, Stasiun Radio Pantai Kelas IV/B Sioban, Stasiun Radio Pantai Kelas IV/B Sikabaluhan, dan Stasiun Radio Pantai Kelas IV/B Siberut.

Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur yang berada di Jalan Raya Padang-Painan KM 13 menjadi stasiun radio pantai pusat bagi Distrik Navigasi Kelas II Teluk Bayur. Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur memiliki tugas untuk melakukan pelayanan penerimaan berita, penyampaian berita dan telegram radio kepada kapal-kapal yang

⁴ BeritaKapal.com, “Arus Kapal di Pelabuhan Teluk Bayur Naik 18%”, <https://beritakapal.com/arus-kapal-di-pelabuhan-teluk-bayur-naik-18/> (diakses tanggal 12 Januari 2021).

berada di sekitar Pelabuhan Teluk Bayur. Sebagai instansi yang bergerak dalam hal pelayanan informasi, Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur beroperasi selama 24 jam setiap hari. Ini dilakukan demi terciptanya pelayanan yang baik bagi semua kapal yang berada di wilayah kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur.

Pada saat melakukan observasi awal, peneliti menemukan bahwa radio yang digunakan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur dalam memberikan pelayanan ada dua jenis. Pertama, yaitu radio *Very High Frequency* (VHF) dan yang kedua yaitu radio *High Frequency* (HF). Radio yang digunakan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur ini beroperasi pada frekuensi yang dikenal dengan istilah saluran. Radio VHF digunakan dalam jangkauan jarak menengah atau untuk berkomunikasi dengan kapal-kapal yang berada di sekitar Pelabuhan Teluk Bayur. Sementara, radio HF digunakan dalam jangkauan jarak jauh. Radio HF ini digunakan untuk berkomunikasi dengan kapal-kapal yang akan memasuki Pelabuhan Teluk Bayur atau kapal-kapal yang berada di tengah laut. Perbedaan antara radio pantai dengan radio untuk jurnalisme terletak pada ciri dan fungsinya. Memiliki fungsi utama sebagai media komunikasi antara stasiun radio pantai dengan kapal atau dengan pihak lainnya serta digunakan di wilayah laut, maka radio pantai juga dikenal dengan *radio marine*.

Jenis informasi yang disampaikan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur kepada kapal-kapal yang berada di sekitar Pelabuhan Teluk Bayur berupa informasi kedatangan kapal, pelabuhan tujuan hingga informasi darurat. Informasi darurat yang disampaikan seperti adanya kapal yang rusak ataupun adanya kecelakaan kapal. Semua kapal yang mempunyai radio VHF ataupun radio HF yang berada di wilayah kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur wajib berkomunikasi dengan Stasiun Radio

Pantai Teluk Bayur. Hal ini juga menjadi salah satu standar pelayanan yang ada di Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur.

Demi menunjang aktivitas pelayanan dalam meningkatkan keselamatan pelayaran, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan membangun sarana *Vessel Traffic Service* (VTS) di sejumlah wilayah, termasuk salah satunya di Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur. Dikutip dari detik.com, Direktur Kenavigasian, Hengki Angkasawan mengatakan bahwa keberadaan VTS ini sangat dibutuhkan karena fungsinya dalam menjamin keselamatan pelayaran, yaitu untuk memonitor alur lalu lintas pelayaran. Selanjutnya, Hengki menambahkan bahwa pelayanan VTS mencakup tiga hal yaitu pelayanan informasi (*Information Service*), pelayanan bantu navigasi (*Navigation Assistance Service*), dan pelayanan pengorganisasian lalu lintas (*Traffic Organization Service*).

Hengki berpesan, operasional VTS harus diintegrasikan dengan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP) seperti sarana perangkat radio dan elektronika pelayaran. Sebab dengan keberadaan VTS yang terintegrasi tersebut dapat memonitor lalu lintas pelayaran dan alur lalu lintas pelayaran, mendorong efisiensi bernavigasi, perlindungan lingkungan maritim serta memberikan kemampuan bagi pihak terkait untuk menanggapi perkembangan lalu-lintas kapal di wilayah VTS dengan menggunakan secara *real time*, baik data, suara, maupun visual.⁵

Berdasarkan informasi diatas, dapat dilihat bahwa dalam melakukan aktivitas pelayanan yang prima untuk meningkatkan keselamatan pelayaran, dibutuhkan juga

⁵An, "Turunkan Resiko Kecelakaan Kapal, Kemenhub Bangun VTS di Sejumlah Wilayah", <https://news.detik.com/berita/d-4914020/turunkan-risiko-kecelakaan-kapal-kemenhub-bangun-vts-di-sejumlah-wilayah> (diakses tanggal 15 Agustus 2020).

media komunikasi yang dapat mendukung terciptanya pelayanan yang baik. Media komunikasi menjadi salah satu aspek penting dalam proses pelayanan. Apabila komunikasi dapat berjalan baik dengan didukung oleh media komunikasi yang tepat, maka akan meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Sebaliknya, jika komunikasi dan media komunikasi yang digunakan tidak tepat, maka akan mengakibatkan terciptanya pelayanan yang buruk.

Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan keselamatan pelayaran. Kemampuan komunikasi yang baik dari petugas pelayanan, penggunaan media komunikasi yang tepat serta peningkatan sarana dan prasarana menjadi modal bagi Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur. Tidak hanya itu, menjalankan kebijakan dari pemerintah dan mendapatkan dukungan serta kerja sama yang baik antar sesama pegawai membuat pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif. Apabila aktivitas pelayanan untuk meningkatkan keselamatan pelayaran ini terus berlanjut dan meningkat, diharapkan tidak adanya kecelakaan kapal yang terjadi di wilayah kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang aktivitas pelayanan prima untuk meningkatkan keselamatan pelayaran menggunakan radio pantai oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur. Terkait permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Aktivitas Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Keselamatan Pelayaran Melalui Penggunaan Radio Pantai (Studi Deskriptif di Wilayah Kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur).**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana aktivitas pelayanan prima untuk meningkatkan keselamatan pelayaran melalui penggunaan radio pantai di wilayah kerja Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan aktivitas pelayanan prima yang dilakukan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur untuk meningkatkan keselamatan pelayaran dengan menggunakan radio pantai.
2. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur dalam meningkatkan keselamatan pelayaran dengan menggunakan radio pantai.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berguna dan menambah pengetahuan mahasiswa ilmu komunikasi, khususnya pada konsentrasi Manajemen Komunikasi.
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan perkembangan pada kajian ilmu komunikasi mengenai pelayanan prima dan penggunaan media komunikasi.

3. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penerapan penggunaan media komunikasi sebagai bentuk dari aktivitas pelayanan prima di sebuah instansi pemerintah.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi mengenai aktivitas pelayanan prima menggunakan radio pantai yang dilakukan oleh Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur untuk meningkatkan keselamatan pelayaran.
2. Memberikan masukan kepada Stasiun Radio Pantai Teluk Bayur terkait upaya meningkatkan pelayanan dalam hal meningkatkan keselamatan pelayaran menggunakan radio pantai.

