

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT
KEPOLISIAN AIR DAN UDARA POLDA JAWA TIMUR TERHADAP
MASYARAKAT NELAYAN PESISIR DI WILAYAH KECAMATAN
MULYOREJO KOTA SURABAYA**

Dina Catur Ayu Ningtyas

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dinacaturan09@gmail.com

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didarahma@untag-sby.ac.id

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adisusiantoro07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik Direktorat Kepolisian Air dan Udara Polda Jawa Timur terhadap masyarakat nelayan pesisir di wilayah Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Pendekatan yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi, yang difokuskan pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Public Service Logic (PSL)* dengan empat indikator nilai publik, yaitu: *Intended Service Usefulness*, *Public Leadership*, *Human-Centred Co-Design and Co-Creation*, serta *Value-in-Use*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan publik Ditpolairud Polda Jatim dengan adanya kegiatan program Polmas Perairan seperti Cakpoyan, Sambang Nusa, sosialisasi hukum kelautan, dan layanan kesehatan terapung telah memberikan manfaat nyata bagi nelayan. Pelayanan ini dinilai cukup baik karena bersifat kolaboratif, responsif, dan partisipatif. Masyarakat merasakan peningkatan rasa aman, kemudahan akses informasi, serta peningkatan kesadaran hukum. Namun, penelitian juga menemukan sejumlah kendala, baik internal seperti keterbatasan personel, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, maupun eksternal seperti rendahnya literasi hukum dan kesenjangan sosial antara nelayan tradisional dan modern. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Ditpolairud telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip *Public Service Logic* secara umum. Namun, masih diperlukan berbagai perbaikan, seperti penguatan struktur kelembagaan, penyediaan infrastruktur, peningkatan transparansi informasi digital, serta evaluasi layanan berbasis

pengalaman pengguna secara berkelanjutan. Pelayanan publik yang humanis dan adaptif diharapkan mampu memperkuat peran Ditpolairud sebagai mitra strategis masyarakat nelayan dalam menjaga kedaulatan dan keberlanjutan wilayah perairan Indonesia.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Ditpolairud, Public Service Logic, Masyarakat Nelayan*

ABSTRACT

This study aims to analyse the quality of public services provided by the East Java Regional Police Air and Water Police Directorate to coastal fishing communities in the Mulyorejo subdistrict of Surabaya. The approach used is a descriptive qualitative method with a phenomenological approach, focusing on a deep understanding of the experiences of the community as service recipients. The theory used in this study is Public Service Logic (PSL) with four public value indicators, namely: Intended Service Usefulness, Public Leadership, Human-Centred Co-Design and Co-Creation, and Value-in-Use. The research findings indicate that the public services provided by the East Java Provincial Police Marine Unit, through programmes such as Cakpoyan, Sambang Nusa, maritime law awareness campaigns, and floating health services, have brought tangible benefits to fishermen. These services are considered satisfactory due to their collaborative, responsive, and participatory nature. The community has experienced increased feelings of safety, easier access to information, and heightened legal awareness. However, the study also identified several challenges, both internal—such as personnel shortages, inadequate facilities and infrastructure, and suboptimal use of information technology—and external—such as low legal literacy and social disparities between traditional and modern fishermen. The study concluded that the Marine Police Directorate has generally successfully applied the principles of Public Service Logic. However, various improvements are still needed, such as strengthening institutional structures, providing infrastructure, enhancing digital information transparency, and conducting continuous evaluations of services based on user experience. Humanistic and adaptive public services are expected to strengthen the role of the Marine Police Directorate as a strategic partner of the fishing community in safeguarding the sovereignty and sustainability of Indonesia's maritime areas.

Keywords: *Public Service, Ditpolairud, Public Service Logic, Fishing Community*

A. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara maritim dengan garis pantai melintang sepanjang 95.181 km dan luas perairan sekitar 5,8 juta km² memiliki kekayaan laut yang besar, menjadikan sektor kelautan dan perikanan sebagai potensi strategis pembangunan ekonomi. Namun, potensi ini diiringi berbagai tantangan, seperti eksploitasi berlebihan, kerusakan ekosistem laut, serta lemahnya sistem pengawasan dan penegakan hukum. Praktik ilegal seperti penggunaan alat tangkap destruktif (trawl, bom, racun) semakin memperburuk keberlanjutan sumber daya laut dan memicu

konflik horizontal antar nelayan. Dalam konteks pengelolaan keamanan dan penegakan hukum di wilayah perairan, Ditpolairud Polda Jatim memiliki tanggung jawab strategis. Kepolisian tidak hanya bertindak secara represif, tetapi juga memberikan pelayanan publik bersifat secara preventif dan edukatif. Pada Pelayanan publik Ditpolairud Polda Jatim diarahkan untuk menciptakan keamanan, ketertiban, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat pesisir melalui pendekatan humanis dan partisipatif.

Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, merupakan wilayah pesisir yang dihuni oleh komunitas nelayan tradisional. Mayoritas penduduknya menggantungkan hidup dari aktivitas melaut dan budidaya perikanan. Tingkat ketergantungan terhadap laut tinggi, namun minimnya alternatif pekerjaan, rendahnya pendidikan, dan terbatasnya akses layanan dasar menjadikan kelompok ini rentan secara sosial dan ekonomi. Masalah klasik seperti overfishing, konflik wilayah tangkap, dan penggunaan alat tangkap ilegal sering terjadi, disertai keluhan masyarakat atas lambatnya respon penegakan hukum serta prosedur pengaduan yang tidak dipahami masyarakat. Nelayan tradisional di Mulyorejo menghadapi ketimpangan dengan nelayan modern dari luar daerah, terutama dalam akses alat tangkap, hasil tangkapan, dan ruang tangkap. Hal ini menciptakan konflik sosial yang kompleks. Praktik penangkapan ikan yang merusak dan lemahnya pengawasan memperparah keadaan. Upaya perlindungan ekosistem dan penguatan kesejahteraan nelayan membutuhkan pendekatan lintas sektor yang kolaboratif, termasuk dari Ditpolairud, Dinas Kelautan dan Perikanan, serta masyarakat sendiri.

Tabel 1.1 Ungkap Kasus Pelanggaran Pada Perairan Jawa Timur

TAHUN	KASUS
2022	31
2023	36
2024	47

Sumber Ditpolairud Polda Jatim, 2024

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji isu konflik antar nelayan. Salah satu studi yang dilakukan oleh Darmawan O. Sutjipto (2012) menyatakan bahwa konflik nelayan di wilayah perairan Selat Madura dipicu oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain penggunaan alat tangkap jenis Mini-Trawl (Tongep), pelanggaran jalur penangkapan ikan, penggunaan alat tangkap yang bersifat destruktif seperti bahan peledak dan potasium, serta perbedaan dalam metode operasional alat tangkap. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik nelayan umumnya berakar pada perbedaan kepentingan dalam praktik penangkapan ikan penangkapan yang tidak ramah lingkungan dan ketidakteraturan dalam pembagian wilayah tangkap. Konflik karena pelanggaran terhadap jalur penangkapan terjadi pada hampir seluruh daerah, walaupun tidak ada batas fisik yang jelas tentang penangkapan ikan dalam Moh. Bagus, (2012).

Pelayanan publik yang dilakukan Ditpolairud mencakup kegiatan Polmas Perairan seperti Program Sambang Nusa, Kegiatan Cak Poyan (cangkrukan nelayan), Klinik Terapung, Perpustakaan Terapung, dan sosialisasi hukum alat

tangkap ikan penyuluhan keselamatan berlayar. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kualitas pelayanan publik Kepolisian Air dan Udara Polda Jatim terhadap masyarakat nelayan Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya dengan mencari tahu apa yang menjadi faktor pengaruh kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan menggunakan pendekatan Public Service Logic yang nantinya mengukur sejauh mana pelayanan publik dari beberapa program kegiatan Ditpolairud Polda Jatim memiliki nilai publik dalam pelaksanaannya, yang memiliki prinsip kolaboratif antar penerima dan pemberi pelayanan publik. Serta memberikan masukan pada Polairud Polda Jatim dengan beberapa permasalahan yang ada.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pandangan Bambang Istianto (Nurbaya, 2018), pelayanan publik menjadi isu penting karena masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, terjangkau, berkualitas, dan mudah diakses. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan secara profesional dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Pelayanan ini secara otomatis menciptakan interaksi antara masyarakat dan aparatur penyelenggara. Dalam hal ini, komunikasi berperan penting, karena melalui komunikasi yang efektif, baik secara langsung maupun melalui media tertulis dan digital, penyelenggara layanan dapat memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lukman, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada tingkat kepuasan penerima layanan. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Harbani, Pasolong, (2014:134) menegaskan bahwa indikator keberhasilan pelayanan berkualitas sangat ditentukan oleh sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang mencerminkan mutu serta kepuasan atau ketidakpuasan pengguna layanan. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah model RATER yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Tangible (bukti fisik), Empathy (empati), dan Reliability (keandalan). Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman dan dijabarkan lebih lanjut oleh Sedarmayanti (2013:253), serta menjadi acuan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik di berbagai sektor.

3. Teori Public Service Logic (PSL)

Teori Public Service Logic (PSL) yang dikembangkan oleh Stephen P. Osborne merupakan pendekatan baru dalam studi administrasi publik yang menekankan bahwa nilai pelayanan publik bukan hanya diciptakan oleh pemerintah, tetapi hasil dari interaksi kolaboratif antara penyedia dan pengguna layanan. *PSL* menolak pendekatan birokratis yang kaku dan memfokuskan pada *co-creation* (penciptaan bersama) nilai layanan melalui keterlibatan aktif masyarakat.

Dalam kerangka ini, pengguna layanan bukan lagi objek, melainkan subjek yang ikut merancang, menjalankan, bahkan mengevaluasi layanan yang diterimanya. Teori *Public Service Logic* ini memiliki Empat Indikator Utama yang dijabarkan dalam (Petri Virtanen & Harri Jalonen, 2023), sebagai berikut :

- 1) *Intended Service Usefulness* (Kegunaan Layanan yang Dituju)
Kualitas layanan publik tidak diukur hanya dari keberadaan layanan, tetapi dari sejauh mana layanan publik benar-benar bermanfaat dan relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Fokusnya bukan pada keberadaan layanan semata, tetapi pada efektivitasnya dalam menyelesaikan masalah nyata yang dihadapi oleh pengguna dan seberapa tepat sasaran dan dirasakan manfaatnya.
- 2) *Public Leadership* (Kepemimpinan Publik)
Kepemimpin dalam sektor publik harus mampu menginspirasi perubahan, menciptakan budaya pelayanan, mendorong kerja kolaboratif dan adaptasi, serta mengembangkan keterampilan Personel untuk mengatasi kompleksitas sosial dan budaya organisasi yang terkotak-kotak, membentuk budaya pelayanan yang adaptif, inklusif, dan inovasi dalam menjangkau masyarakat nelayan, dan kemampuan mengambil keputusan berbasis
- 3) *Human-Centred Co-Design and Co-Creation* (Desain dan Ko-Kreasi Berpusat pada Manusia).
Desain layanan dan ko-kreasi berpusat pada manusia berarti layanan harus dirancang bersama pengguna dan berdasarkan pengalaman langsung mereka. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi menjadi *co-producer* dalam penciptaan nilai dan menekankan pada keterlibatan langsung penerima layanan (masyarakat) dalam proses perancangan dan pelaksanaan layanan publik. Ini menciptakan layanan yang adaptif, relevan, dan berkelanjutan.
- 4) *Value-in-Use* (Nilai dalam Penggunaan)
Nilai layanan muncul ketika layanan digunakan dan memberikan dampak nyata dalam kehidupan pengguna. Fokusnya bukan hanya berdasarkan pada output administratif, tetapi dari pengalaman langsung pengguna dan perubahan serta dampak positif yang dirasakan masyarakat pengguna layanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi untuk memahami secara mendalam pengalaman masyarakat nelayan terkait pelayanan publik Direktorat Kepolisian Air dan Udara (Ditpolairud) Polda Jawa Timur di Kecamatan Mulyorejo, Surabaya. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kualitas pelayanan publik berdasarkan kerangka teori Public Service Logic (PSL) dengan empat indikator: kegunaan layanan yang dituju, kepemimpinan publik, desain dan ko-kreasi berpusat pada manusia, serta nilai dalam penggunaan. Lokasi penelitian meliputi Kantor Ditpolairud Polda Jatim dan dua pos nelayan di wilayah Mulyorejo.

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparat kepolisian dan masyarakat nelayan, observasi lapangan, serta dokumentasi kegiatan. Sumber data sekunder diperoleh dari melalui studi kepustakaan, website, jurnal, artikel ilmiah, referensi data yang diperoleh dari Kantor Kepolisian Air dan Udara Polda Jatim yang berkaitan dengan apa yang diteliti dan observasi yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Analisis data dilakukan dengan cara model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) melalui tahapan seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, guna menggambarkan secara menyeluruh kualitas serta proses penciptaan nilai dalam pelayanan publik Ditpolairud.

D. HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Ditpolairud Polda Jawa Timur kepada masyarakat nelayan pesisir di Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, diperoleh sejumlah temuan yang dianalisis menggunakan teori *Public Service Logic* (PSL) oleh (Petri Virtanen & Harri Jalonen, 2023). Teori ini menekankan pentingnya penciptaan nilai publik melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan dalam empat indikator utama, yakni kegunaan layanan yang dituju, kepemimpinan publik, desain dan ko-kreasi berbasis manusia, serta nilai dalam penggunaan. Namun, pembahasan ini juga menelaah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Adapun penjabaran hasil analisis disusun dalam poin-poin berikut:

1. *Intended Service Usefulness* (Kegunaan Layanan yang Dituju)

Ditpolairud Polda Jatim melaksanakan layanan publik yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat nelayan, seperti:

- a. Program Cakpoyan (Cangkrukan dengan Kelompok Nelayan), Sambang Nusa, dan Destructive Fishing.
- b. Penyuluhan tentang penggunaan alat tangkap ikan yang legal dan ramah lingkungan, serta keselamatan saat berlayar di laut pada masyarakat nelayan di Kecamatan Mulyorejo.
- c. Pelayanan kesehatan gratis, bantuan sosial, serta diseminasi informasi kelautan dan informasi perkiraan cuaca, dan Perpustakaan Terapung.

Layanan diberikan melalui pendekatan *jemput bola*, seperti patroli laut aktif dan pemberian nomor kontak langsung kepada ketua KUB nelayan untuk aduan cepat. Lalu Kerja sama dengan Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Kota Surabaya memperkuat efektivitas program. Namun sarana prasarana masih terbatas, tetapi pelayanan tetap dilakukan dengan menggunakan transportasi pribadi personel dan fleksibilitas lokasi kegiatan.

Gambar 1 Kegiatan Polmas Perairan Pada Fungsi Subditpatroliairud



Keterangan : Foto Kegiatan-kegiatan dalam Program Sambang Nusa

Sumber : Olahan Peneliti, 2025

2. **Public Leadership (Kepemimpinan Publik)**

Pemimpin Ditpolairud mendukung inovasi layanan, seperti pengembangan program Cakpoyan dan Sambang Nusa secara rutin. Kolaborasi dilakukan secara intensif dengan pemangku kepentingan lain: tokoh agama, tokoh masyarakat, kelompok nelayan, dan DKP. Respon terhadap aduan masyarakat cepat, meskipun beberapa kasus (misalnya pelaku trawl) hanya ditindak ringan karena keterbatasan wewenang atau prosedur hukum. Dengan adanya Petugas lapangan yang bertanggungjawab di wilayah Kecamatan Mulyorejo yaitu Aipda Herman Sutrisno Panit 1 Sibinmasair Potdirga Ditpolairud Polda Jatim yang dapat dihubungi langsung oleh masyarakat untuk penanganan keluhan di laut. Terdapat pelatihan personel (Prolat) yang dilakukan setiap tahun untuk meningkatkan kapasitas petugas dalam komunikasi, penyuluhan, dan pemolisian masyarakat perairan.

Gambar 1 Foto Kegiatan Prolat personel Ditpolairud Polda Jatim



Keterangan : Praktek langsung dan pembekalan Kegiatan Prolat

Sumber : Ditpolairud Polda Jatim, 2025

3. *Human-Centred Co-Design and Co-Creation (Desain dan Ko-Kreasi Berbasis Manusia)*

Pelibatan masyarakat nelayan pesisir Wilayah Kecamatan Mulyorejo untuk diajak berperan aktif dalam penyusunan materi dan pelaksanaan kegiatan Polmas Perairan seperti Cakpoyan dan Sambang Nusa, Lalu diskusi langsung, tanya jawab, dan pengambilan keputusan bersama saat pertemuan. Dan penyampaian aspirasi dan keluhan yang ditampung untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan. Ditpolairud secara rutin melibatkan kelompok nelayan sebagai mitra dalam menjaga keamanan wilayah perairan. Kegiatan pelayanan menasar pada edukasi, keamanan, dan pemberdayaan masyarakat, bukan hanya penegakan hukum semata. Dukungan dari DKP memperkuat aspek edukatif dan teknis pelaksanaan kegiatan, serta mendukung desain layanan berbasis realitas sosial.

4. *Value-in-Use (Nilai dalam Penggunaan)*

Nilai dari pelayanan publik Ditpolairud Polda Jatim tercermin dalam tanggapan masyarakat nelayan Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya yang merasa pelayanan tersebut berdampak langsung terhadap kehidupan mereka. Keberadaan patroli laut, bantuan alat keselamatan, informasi cuaca, dan edukasi hukum memberikan rasa aman dan meningkatkan kesejahteraan nelayan Kecamatan Mulyorejo. Manfaat pelayanan dirasakan langsung oleh masyarakat nelayan, antara lain:

- a. Berkurangnya praktik illegal fishing (terutama penggunaan trawl).
- b. Peningkatan rasa aman dan kepercayaan terhadap Ditpolairud.
- c. Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang regulasi perikanan dan pelayaran.
- d. Adanya akses cepat untuk aduan melalui WhatsApp atau nomor personel.
- e. Penerimaan bantuan langsung, seperti sembako, alat keselamatan, dan layanan kesehatan gratis.

Di setiap pelaksanaan kegiatan Polmas Perairan juga dilakukan evaluasi bersama secara partisipatif, setelah kegiatan berlangsung. Masyarakat menyampaikan keinginan agar kegiatan dilaksanakan lebih sering (misalnya dari 3 bulan menjadi 1 bulan sekali). Beberapa kendala teknis dalam nilai pakai layanan adalah:

- a. Aplikasi layanan seperti Jogo Segoro dan Si Layar tidak lagi aktif karena masalah kerja sama dengan vendor.
- b. Kebutuhan akan transparansi dalam media informasi Ditpolairud masih kurang optimal.

5. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*

a. *Faktor Pendukung:*

- a) Dukungan pimpinan dalam inovasi pelayanan.
- b) Antusiasme dan keterlibatan aktif masyarakat pesisir.
- c) Kolaborasi lintas sektor dengan instansi seperti DKP dan tokoh masyarakat.
- d) Adanya pelatihan personel (Prolat) setiap tahun.

b. *Faktor Penghambat Internal:*

- a) Keterbatasan jumlah personel Ditpolairud, sehingga beban pelayanan tidak seimbang dengan luas wilayah tanggung jawab.

- b) Kekurangan sarana dan prasarana, termasuk kendaraan dan kapal yang memadai.
 - c) Keterbatasan anggaran operasional (tergantung DIPA).
 - d) Kurangnya kejelasan hukum dan informasi pada kasus tertentu sehingga masyarakat nelayan kecamatan Mulyorejo memiliki persepsi yang bingung bahkan buruk dengan tidak adanya koordinasi penjelasan dari pihak Ditpolairud Polda Jatim terkait kasus nelayan trawl atau pelaku trawl dilepas kembali, yang sangat meresahkan masyarakat nelayan kecamatan Mulyorejo dalam menjalankan mata pencaharian mereka sebagai nelayan di perairan Selata Madura.
 - e) Sarana media informasi dan komunikasi masih belum transparan yang di dalamnya masih menonjolkan berita terkait kegiatan program internal instansi Ditpolairud Polda Jatim sehingga interaksi balik dengan pengguna layanan digital elektronik belum maksimal dan tepat sasaran seperti Instagram dan website Ditpolairud Polda Jatim dibuat hanya untuk memberikan informasi dan berita terkait kegiatan apa saja yang dilakukan
- c. **Faktor Penghambat Eksternal:**
- a) Kondisi geografis pesisir yang sulit diakses saat air surut.
 - b) Cuaca ekstrem dan iklim tidak menentu yang menghambat komunikasi dan aktivitas di laut.
 - c) Gap literasi digital pada nelayan lansia menyebabkan aplikasi layanan kurang dimanfaatkan optimal.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Bahwa dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik oleh Direktorat Kepolisian Air dan Udara Polda Jawa Timur kepada masyarakat nelayan di Kecamatan Mulyorejo tergolong cukup baik dan diterima positif. Pelayanan dilakukan melalui pendekatan preventif, edukatif, dan kolaboratif dengan program seperti Sambang Nusa, Cakpoyan, Patroli Gabungan, dan sosialisasi keselamatan laut. Pelayanan ini menciptakan nilai publik melalui interaksi langsung dengan masyarakat serta kerja sama lintas sektor, khususnya dengan Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Surabaya. Meski demikian, beberapa kendala tetap dihadapi, seperti keterbatasan personel, minimnya fasilitas, rendahnya literasi masyarakat mengenai hukum kelautan, serta ketimpangan sosial antara nelayan tradisional dan modern.

Analisis berdasarkan teori *Public Service Logic (PSL)* menunjukkan bahwa pelayanan Ditpolairud telah memenuhi empat indikator utama yaitu: kegunaan layanan (*Intended Service Usefulness*), kepemimpinan publik (*Public Leadership*), desain dan ko-kreasi layanan yang berpusat pada manusia (*Human-Centred Co-Design and Co-Creation*), dan nilai dalam penggunaan (*Value-in-Use*). Nilai publik tercipta tidak hanya dari hasil pelayanan, tetapi dari keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Ditpolairud juga diharapkan tidak hanya berperan sebagai aparat keamanan, tetapi juga mitra masyarakat pesisir dalam menjaga kedaulatan dan kelestarian sumber daya laut.

Saran

- 1) Penambahan Sumber Daya
Ditpolairud perlu mengajukan penambahan personel, sarana transportasi laut/darat, dan perangkat komunikasi darurat untuk menjangkau seluruh wilayah perairan, khususnya area terpencil dan dangkal.
- 2) Penguatan Teknologi Informasi
Pengembangan platform komunikasi digital (seperti grup WhatsApp atau aplikasi ringan) penting untuk meningkatkan respons cepat dan pelaporan masyarakat secara real-time. Aplikasi pelayanan publik juga perlu diaktifkan kembali secara strategis.
- 3) Perluasan Partisipasi Masyarakat
Keterlibatan masyarakat perlu diperluas, tidak hanya terbatas pada kelompok nelayan formal, tetapi juga komunitas pesisir lain melalui forum diskusi mini dan pos pelayanan tetap di titik keramaian.
- 4) Peningkatan Infrastruktur Layanan
Penyediaan pos Ditpolairud di titik-titik strategis wilayah pesisir diperlukan agar personel dapat bertugas lebih efektif dan meningkatkan kecepatan tanggap pelayanan.
- 5) Kejelasan dalam Penegakan Hukum yang Tegas dan Humanis
Aspek penegakan hukum harus dilakukan secara tegas namun tetap komunikatif, agar masyarakat tetap percaya pada integritas Ditpolairud.
- 6) Evaluasi Berbasis Pengalaman Pengguna
Ditpolairud disarankan menerapkan evaluasi rutin berbasis pengalaman pengguna (user-based evaluation) secara inklusif untuk membangun layanan yang adaptif dan berorientasi hasil nyata.
- 7) Evaluasi Kinerja Internal yang Terukur
Polda Jatim perlu menyusun indikator kinerja (KPI) seperti kecepatan tanggap, kepuasan nelayan, dan efektivitas patroli, serta melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala tiap tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Djoko Tribawono. (2017). *Hukum Perikanan Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Petri Virtanen & Harri Jalonen. (2023). Public value creation mechanisms in the context of public service logic: an integrated conceptual framework. *Public Management Review*, 26.
- Sedarmayanti. (2013). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik / Harbani Pasolong*. Alfabeta.
- Nurbaya. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU*.
- Moh. Bagus Gozhali Aniputro, S. (2012). *MODEL PENYELESAIAN KONFLIK NELAYAN Di KAWASAN SELAT MADURA BERBASIS PADA KEARIFAN LOKAL SEBAGAI MODAL SOSIAL*. Universitas Airlangga.