

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Keaslian Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Umum Atas Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	22
3. Ruang Lingkup dan Kelompok Pelayanan Publik	26
4. Bentuk Pelayanan Publik	29
5. Standar Pelayanan Publik.....	31
B. Tinjauan Umum Atas Pengawasan.....	34
C. Tinjauan Umum Atas Pungutan	40
1. Pengertian Pungutan.....	40
2. Pengertian Pungutan Liar	43

3. Pengelompokkan Jenis Pungutan Liar	45
D. Tinjauan Umum Atas Unit Satuan Tugas Operasi Pemberantasan Pungutan Liar Kementerian Perhubungan	45
1. Gambaran Umum Kementerian Perhubungan Republik Indonesia	45
2. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan.....	48
3. Pelayanan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut	50
4. Satuan Tugas Unit Operasi Pemberantasan Pungutan Liar Kementerian Perhubungan.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	65
A. Sifat Penelitian	65
B. Jenis Penelitian	65
C. Analisis Data	73
BAB IV PEMBAHASAN.....	75
A. Peranan Unit Satuan Tugas Operasi Pemberantasan Pungutan Liar Kementerian Perhubungan dalam Pemberantasan Pungutan Liar Guna Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan	75
1. Membangun sistem pencegahan dan pemberantasan pungutan liar di lingkungan Kementerian Perhubungan	83
2. Melakukan pengumpulan data dan informasi dari unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan, serta pihak lain yang terkait dengan unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan.....	88
3. Mengkoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan operasi pemberantasan pungutan liar.....	89
4. Melaksanakan evaluasi kegiatan pencegahan dan pemberantasan pungutan liar di lingkungan Kementerian Perhubungan.....	92
5. Menyampaikan laporan secara tertulis mengenai hasil pelaksanaan tugas Satuan Tugas Operasi Pemberantasan Pungutan Liar kepada Menteri Perhubungan.....	93
6. Mengawasi proses pelaksanaan pelayanan publik yang bebas pungutan liar di lingkungan Kementerian Perhubungan.....	93

7. Melakukan monitoring terhadap pelayanan publik yang bebas pungutan liar di lingkungan Kementerian Perhubungan.....	96
8. Memberikan rekomendasi kepada Menteri Perhubungan atas pelaksanaan pelayanan publik yang bebas pungutan liar di lingkungan Kementerian Perhubungan	97
9. Memberikan rekomendasi kepada Menteri Perhubungan untuk pemberian sanksi administratif, maupun sanksi hukum kepada aparat penegak hukum, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan	98
10. Melakukan koordinasi dengan Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar	100
B. Kendala yang dihadapi oleh Unit Satuan Tugas Operasi Pemberantasan Pungutan Liar Kementerian Perhubungan dalam Pemberantasan Pungutan Liar Guna Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan.....	103
1. Terbatasnya Kuantitas Sumber Daya Manusia	104
2. Terbatasnya Sarana dan Prasarana	109
3. Terjadinya <i>Conflict of Interest</i>	113
4. Pelaksanaan tugas dan fungsi yang tidak sesuai dengan kewenangan yang dimiliki	115
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	122