

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kegiatan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ketempat yang lainnya untuk pemerataan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. Kegiatan transportasi mempunyai pengaruh besar pertumbuhan dan perkembangan terhadap kehidupan politik, ekonomi, budaya, pertahanan dan keamanan terutama bagi daerah-daerah pedalaman. Transportasi sungai merupakan salah satu bentuk transportasi yang diperlukan untuk menjangkau daerah-daerah yang dibatasi oleh sungai.

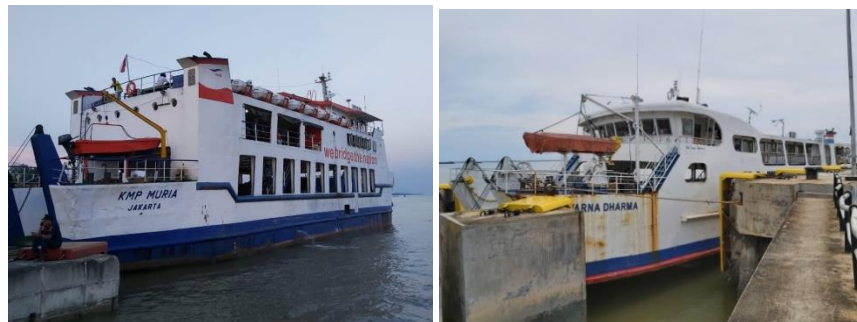
Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum adanya jalur darat yang memadai untuk dilalui. Oleh karena itu, keberadaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai bagi pengguna jasa agar dalam pelaksanaannya para pengguna jasa merasa terlayani dengan baik. Angkutan penyeberangan memiliki peranan yang sangat penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan barang.

Dukungan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memperlancar arus barang dan jasa maupun mobilitas manusia. Dengan adanya angkutan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi antar daerah yang pada akhirnya dapat membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara merata sehingga akan menunjang pembangunan dan perkembangan wilayah yang bersangkutan.

Salah satunya angkutan penyeberangan yang menghubungkan Kota Dumai dan Kabupaten Bengkalis (Rupat) yang digunakan untuk kegiatan berdagang, berbelanja, bekerja, dan berwisata. Masyarakat yang

tinggal di Kabupaten Bengkalis (Rupat) sangat bergantung terhadap transportasi ini.

Pemerintah Kota Dumai menyediakan KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma untuk menampung semua kebutuhan jasa angkutan di bidang penyeberangan, Pada penyeberangan lintasan Dumai – Tanjung Kapal merupakan lintasan komersil. Lintasan Dumai – Tanjung Kapal berjarak 4 mil, dengan jarak tempuh 30-45 menit.



Sumber: Tim Dokumentasi PKL Dumai, 2021

Gambar 1.1 SARANA TRANSPORTASI DI PELABUHAN
BANDAR SRI JUNJUNGAN

KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan kepada pengguna jasa dengan menyediakan fasilitas – fasilitas di atas kapal yang berpengaruh terhadap keselamatan, kemandirian, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan bagi pengguna jasa di atas kapal. Untuk memastikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan serta kesetaraan bagi para pengguna jasa di atas kapal tersebut, maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan minimal di kapal yang menjadi acuan mengenai kualitas dalam memberikan pelayanan.

Untuk mendukung hal tersebut standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan

mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal. Untuk perusahaan angkutan pelayaran yang melayani lintasan penyeberangan harus sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang sudah dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Peraturan tersebut merupakan turunan PM. 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang sudah tidak berlaku lagi. Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam PM. 62 Tahun 2019 dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan di atas kapal memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan yang disediakan oleh pengelola kapal. Untuk itu Angkutan Penyeberangan yang melayani lintasan penyeberangan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang sudah diperbaharui yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, angkutan penyeberangan di KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma dengan kondisi yang ada belum memenuhi Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan. Sehingga rendahnya tingkat kenyamanan terhadap fasilitas yang diberikan di atas kapal sangat mempengaruhi pengguna jasa dalam pelayanan sampai tiba di pelabuhan dengan waktu tempuh 40 menit perjalanan. Dalam pelaksanaannya sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan masih kurangnya pelayanan penumpang dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan seperti tidak adanya ruang ibu menyusui, sulitnya menjangkau alat keselamatan,

kurangnya kebersihan di atas kapal. Oleh karena itu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini penulis mengambil judul : **TINJAUAN PELAYANAN DAN PERSEPSI PENGGUNA JASA KAPAL PENYEBERANGAN LINTASAN DUMAI -TANJUNG KAPAL DI PROVINSI RIAU**

I.2. Rumusan Permasalahan

Gambaran umum di atas, agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib ini tidak menyimpang dari fokus penelitian, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan angkutan di KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?
2. Bagaimana persepsi dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang di KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma ?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan pelayanan angkutan penyeberangan di KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma sehingga sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan dari Penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui apakah pelayanan angkutan di atas KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

2. Mengetahui persepsi dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang pada KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma.
3. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan di KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma untuk memenuhi standar pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

1.3.2 Manfaat

Penelitian dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Pengguna Jasa
Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di atas kapal.
2. Bagi Taruna
Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh secara langsung di lapangan dan menambah pengetahuan tentang masalah yang terjadi serta memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki penulis yang berhubungan dengan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
3. Bagi Instansi
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengelola pelabuhan dan instansi terkait mengenai standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan sehingga meningkatkan kinerja operasional yang berpotensi di bidang ASDP.

1.4 Ruang Lingkup

Agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan:

1. Penelitian ini dilakukan di atas kapal KMP. Gunung Muria dan KMP. Swarna Dharma yang beroperasi pada lintasan Dumai – Tanjung Kapal.
2. Lokasi penelitian hanya di Pelabuhan Sri Junjungan.
3. Pembahasan mengenai Pelayanan Angkutan Penyeberangan berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melalui *checklist* kondisi eksisting fasilitas pelayanan di atas kapal dan mengenai persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di atas kapal tersebut.
4. Batasan pembahasan pelayanan meliputi pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan operasional kapal.