

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Provinsi Sulawesi Tenggara terletak di jazirah Tenggara Pulau Sulawesi. Sulawesi Tenggara terdiri dari 17 kabupaten dan kota. Secara geografis terletak di bagian selatan garis khatulistiwa di antara  $02^{\circ}45'$  –  $06^{\circ}15'$  lintang selatan dan  $120^{\circ}45'$  –  $124^{\circ}30'$  bujur timur serta mempunyai wilayah daratan seluas  $38.140 \text{ km}^2$  ( $3.814.000 \text{ ha}$ ) dan perairan (laut) seluas  $110.000 \text{ km}^2$  ( $11.000.000 \text{ ha}$ ). Panjang garis pantai  $1.740 \text{ km}$ , jumlah pulau 651 buah, 361 pulau diantaranya telah memiliki nama, 290 pulau belum memiliki nama dan hanya 86 pulau yang berpenghuni (BPS Sultra 2016). Kota Kendari merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara, Berdasarkan letak geografisnya, wilayah Kota Kendari terletak di bagian Tenggara Pulau Sulawesi. Wilayah daratannya terdapat di daratan Pulau Sulawesi mengelilingi Teluk Kendari. Secara astronomis terletak di bagian selatan garis khatulistiwa berada di antara  $3^{\circ}54'40''$  dan  $4^{\circ}5'05''$  Lintang Selatan (LS) dan membentang dari Barat ke Timur diantara  $122^{\circ}26'33''$  dan  $122^{\circ}39'14''$  Bujur Timur (BT). Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Kendari memiliki batas-batas: sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Soropia, Kabupaten Konawe, sebelah Timur berbatasan dengan Banda, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Moramo dan kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan.

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi berfungsi untuk memperlancar arus barang dan manusia juga membantu perkembangan daerah.

Pelabuhan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.69 Tahun 2001 adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya

dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan / atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan yang khusus dipergunakan untuk angkutan penyeberangan dengan menggunakan Kapal Ro-Ro. Memuat atau membongkar muatan kendaraan dilakukan secara roll on roll off ke dari kapal melalui pintu rampa kedalam geladak kapal. Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki 13 lintasan penyeberangan perintis yang di kelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara salah satunya Pelabuhan Kendari yang terletak di Kota Kendari. Pelabuhan ini melayani lintasan Kendari-Langara dengan jarak tempuh 3 jam yang dilayani KMP. Bahteramas. Dalam pelayanan penumpang di Pelabuhan memiliki tolak ukur agar standar keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang di pelabuhan dapat tercapai sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Pelabuhan merupakan tempat kegiatan bongkar muat kapal dan penumpang, setiap harinya pelabuhan selalu ramai oleh pengguna jasa, dan akan meningkat pada hari-hari besar seperti libur hari raya dan hari besar lainnya. Dengan banyaknya penumpang yang ada di pelabuhan sudah sebaiknya pengelola pelabuhan mengoptimalkan pelayanan yang ada di pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan penumpang.

Standar pelayanan penumpang sangatlah penting untuk diperhatikan, standar pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, keselamatan dan keamanan penumpang di pelabuhan. Pengelolaan pelabuhan haruslah memperhatikan kondisi keselamatan dan keamanan penumpang agar penumpang dapat merasa aman saat melakukan perjalanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan

pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sesuai pengamatan dilapangan pelayanan penumpang yang ada di Pelabuhan Kendari masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yang terdiri dari aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang, dari hasil observasi dilapangan didapatkan:

- (1) Tidak adanya informasi mengenai gangguan keamanan;
- (2) Tidak tersedia alat pemadam kebakaran;
- (3) Belum terdapat petunjuk jalur evakuasi;
- (4) Belum terdapat titik kumpul evakuasi;
- (5) Belum terdapat nomor telepon darurat;
- (6) Toilet penumpang dalam kondisi rusak dan berbau;
- (7) Ruang tunggu tidak difungsikan dengan baik dan tidak memiliki pendingin ruangan;
- (8) Toilet penumpang yang tidak bisa digunakan dikarenakan toilet tersebut terkunci;
- (9) Kondisi penerangan yang tidak baik seperti pada gambar 1.1



*Sumber: Tim PKL Provinsi Sulawesi Tenggara 2021*  
Gambar 1.1 Kondisi Lapangan Parkir Di Malam Hari

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul, **“Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 Provinsi Sulawesi Tenggara”**

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

1. Bagaimana pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara telah sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015?
2. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara agar sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kesesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.
2. Mengetahui upaya peningkatan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara agar sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan pada bidang standar pelayanan minimal penumpang. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bahan ajar pada tingkat Perguruan Tinggi dan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan standar pelayanan penumpang serta menjadi kajian lebih lanjut.

#### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Taruna, untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama menempuh pendidikan DIII Lalu Lintas Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.
- 2) Bagi Lembaga Pendidikan, dapat memberikan informasi berupa ilmu pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika Poltektrans SDP Palembang mengenai standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.
- 3) Bagi instansi pemerintah, dapat menjadi bahan evaluasi terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara
- 4) Bagi Masyarakat, dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa saat berada di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Agar pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran penelitian maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahan yaitu tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang.

#### 1.5 Keaslian

Penelitian ini sebelumnya sudah pernah dilakukan, namun perbedaan penelitian ini adalah pada tempat dan waktu penelitian yang berbeda.

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No.	Nama	Judul	Wilayah	Tahun
1.	Adelia Febriani Nur Syahira	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten	Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis	2020

No.	Nama	Judul	Wilayah	Tahun
		Bengkalis Provinsi Riau	Provinsi Riau	
2.	Ahzar Taufik Susilo	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Tual Provinsi Maluku	Pelabuhan Penyeberangan Tual Provinsi Maluku	2020
3.	Wanda Mutiara Anom	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Provinsi Aceh	Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Provinsi Aceh	2020
4.	Reka Linda Yani	Evaluasi Pelayanan Penumpang Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 Di Pelabuhan Penyeberangan Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara		2021