

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan melalui Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Oleh Karena itu pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan haruslah menjadikan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan.

Pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis ditempatkan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan Kota Dumai. Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan merupakan Pelabuhan komersil yang memiliki satu lintasan yaitu Lintasan Dumai – Tanjung Kapal dengan jarak 4 mile dengan waktu tempuh 40 menit. Pelabuhan Bandar Sri Junjungan dikelola oleh Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan Satuan Pelayanan Pelabuhan Bandar Sri Junjungan. Pada lintasan Dumai - Tanjung Kapal beroperasi hanya 8 trip per hari.

Berdasarkan hasil survey di lapangan selama Praktek Kerja Lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi penumpang angkutan penyeberangan yang

belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Hal ini disebabkan karena beberapa jenis pelayanan yang belum di laksanakan secara optimal. Seperti pada Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan yaitu tidak tersedianya fasilitas ruang tunggu, mushola dan toilet, tidak tersedia fasilitas dan petugas Kesehatan, tidak tersedianya sistem informasi seperti informasi harga dan waktu penjualan tiket, tidak adanya fasilitas ruang ibu menyusui dan fasilitas untuk disabilitas, serta fasilitas lajur penumpang (*gangway*) dan kendaraan yang belum terpisah.



Sumber: Dokumentasi PKL Riau (2021)

Gambar 1. 1 Kondisi ruang tunggu yang tidak tersedia

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak di dukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan penumpang terpenuhi, dalam mengukur persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen yang diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan meliputi enam aspek yaitu keselamatan, keamanan,

kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan analisis mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan penumpang, selanjutnya hasil analisa ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi operator pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan judul “**OPTIMALISASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN BANDAR SRI JUNJUNGAN PROVINSI RIAU**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di lokasi penelitian, maka penulis memerlukan beberapa perumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kesesuaian pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan ?
2. Apa saja fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang yang diberikan oleh pihak Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
2. Mengetahui fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kondisi eksisting di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan.

1.3.2 Manfaat

a. Manfaat Bagi Taruna

1. Dapat mengaplikasikan teori-teori dan praktek yang didapat selama menempuh pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang.
2. Menambah wawasan dan gambaran serta menemukan kendala mengenai kondisi pelaksanaan kegiatan yang terjadi di Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan
3. Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir.

b. Manfaat Bagi Lembaga

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bandar Sri Junjungan Kota Dumai dalam pengelolaan dan pengembangan pelabuhan.
2. Dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan terhadap sistem dan kinerja pelabuhan sesuai dengan persyaratan teknis dan peraturan yang berlaku.

c. Manfaat Bagi Pengguna Jasa

1. Dapat memberikan pelayanan lebih baik terhadap penumpang pada saat menggunakan angkutan penyeberangan.
2. Dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi pengguna jasa tentang keselamatan dan keamanan penumpang di pelabuhan.
3. Dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan yaitu masalah yang dibahas dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) yaitu dengan meneliti dan meninjau standar pelayanan di pelabuhan yang sesuai dengan Peraturan

Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan menggunakan lampiran I untuk lintasan utama.