

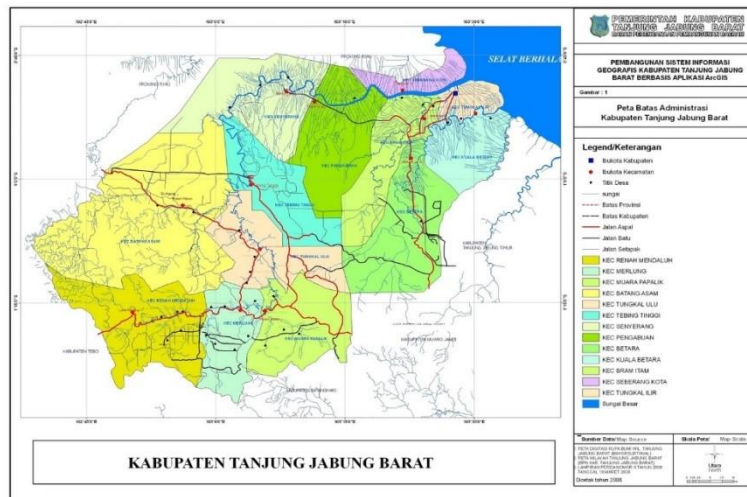
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Oleh karena itu pelaksanaan angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai untuk mendukung kegiatan tersebut.

Kabupaten Tanjung Jabung Barat salah satu kabupaten yang terletak dibagian barat Provinsi Jambi. Kabupaten Tanjung Jabung Barat terletak antara  $0^{\circ} 53' - 01^{\circ} 41'$  Lintang Selatan dan antara  $103^{\circ} 23' - 104^{\circ} 21'$  Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat adalah  $5.009,82 \text{ Km}^2$  atau sekitar  $\pm 26,68 \%$  dari total luas Provinsi Jambi.



Sumber: Kabupaten Tanjung Jabung Barat Dalam Angka, 2021

Gambar 1.1 Peta Administrasi Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal terletak di Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Pelabuhan ini berperan penting dalam rangka membangun program Jembatan ASEAN, yaitu jalur transportasi antara Indonesia ke negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, Thailand, dan negara-negara lainnya. Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang dikelola oleh UPT Pengelola Prasarana Perhubungan. Pelabuhan Penyeberangan ini dilayani oleh kapal jenis Ro-Ro yang melayani lintasan perintis dan komersil. Pada lintasan perintis dengan trayek Kuala Tungkal – Dabo Singkep yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.4550/AP.204/DRDJ/2019 tentang Penetapan Lintas Penyeberangan Perintis Tahun Anggaran 2020 dengan jarak 72 mil laut dengan waktu tempuh  $\pm$  9 Jam, sedangkan lintasan komersil Kuala Tungkal – Telaga Punggur dengan jarak 140 mil laut dengan waktu tempuh  $\pm$  14 Jam.

Pada Lintasan Kuala Tungkal- Telaga Punggur dilayani oleh 1 kapal yaitu KMP. Satria Pratama yang diharapkan mampu memberikan pelayanan penumpang 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 mendukung hal tersebut standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal memiliki nilai yang sangat penting bagi perusahaan dan pihak regulator yang dijadikan sebagai tolok 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.

Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

Hasil observasi di lapangan dan meninjau pelayanan penumpang diatas KMP. Satria Pratama pada lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur belum memenuhi standar pelayanan minimal terhadap penumpang dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan seperti kondisi tangga penumpang yang tidak layak, tidak ada petugas keamanan, tidak ada stiker berisi nomor telepon pengaduan, tidak adanya akses prioritas penumpang berkebutuhan khusus, tidak tersedia ruang lesehan, lebar jalan penumpang yang tidak sesuai, serta ruang ibu menyusui dan ruang medis yang tidak digunakan secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka dianggap perlu meninjau kembali standar pelayanan penumpang di KMP. Satria Pratama pada lintasan Kuala Tungkal – Telaga Punggur berdasarkan Peraturan Menteri Nomor PM 62 Tahun 2019. Oleh karena itu dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, penulis mengambil judul : **“TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS KMP. SATRIA PRATAMA PADA LINTASAN KUALA TUNGKAL – TELAGA PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019”**

## **1.2. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan permasalahan pada kondisi diatas kapal pada Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan penumpang diatas KMP. Satria Pratama telah sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan ?

2. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan penumpang di KMP. Satria Pratama agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan penumpang di atas KMP. Satria Pratama telah sesuai dengan standar pelayanan minimal penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan penumpang di KMP. Satria Pratama agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil 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 pelayanan penumpang diatas kapal serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Taruna**

Mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama menjalani pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

b. Bagi Lembaga / Instansi

Sebagai bahan masukan dan pengembangan inovasi pelayanan bagi pengelola dan instansi terkait mengenai standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sehingga diharapkan tingkat pelayanan penumpang diatas kapal sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada.

c. Bagi Masyarakat, menjamin pelayanan yang nyaman bagi para pengguna jasa angkutan.

#### **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. Lokasi penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal
2. Objek penelitian ini adalah KMP. Satria Pratama
3. Masalah yang dibahas mengenai kesesuaian standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dengan kondisi eksiting berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan .