

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Transportasi sangat memiliki peran yang penting, baik di daerah perdesaan atau daerah semi urban atau urban di Negara-negara yang sedang berkembang, karena menyediakan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari-hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi. (Miro 2012) Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau penggerakan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula. Menurut Utomo(2010) Transportasi terbagi menjadi 3 yaitu Transportasi Darat, Transportasi Air, Transportasi Udara. Penyelenggaraan Sistem Transportasi Air Terpadu untuk Mengakselerasi dan memantapkan Konektivitas Nasional dalam penelitian An Nisaa'Siti Humaira dalam Riske, (2005), menyebutkan bahwa pengklasifikasian transportasi air pada dasarnya dikategorikan menjadi dua yakni transportasi laut (*ocean transport*) dan transportasi air di pedalaman (*inland water transport*). Transportasi air di pedalaman adalah Transportasi yang terjadi di Sungai, Danau dan Kanal. Salah satu prasarana Transportasi Air adalah Pelabuhan.

Menurut Lasse(2011) Pelabuhan dapat diartikan sebagai tempat kapal berlabuh(*anchorage*), mengolah gerak(*maneuver*), dan bertambat(*berthing*) untuk melakukan kegiatan menaik dan atau menurunkan penumpang dan barang secara aman(*securely*) dan selamat(*safe*). Maka dari itu, pengguna jasa harus merasa aman dan selamat saat menggunakan Pelabuhan, agar pengguna jasa merasa demikian maka wajib untuk pihak pengelola pelabuhan melakukan peningkatan dan pemenuhan kualitas pelayanan pada penumpang sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

Pelabuhan penyeberangan Taipa terletak di Kelurahan Taipa, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Pelabuhan penyeberangan Taipa

merupakan pelabuhan penyeberangan yang jaraknya paling dekat dari pusat Kota Palu dengan jarak sekitar 15 km, sehingga Pelabuhan penyeberangan Taipa menjadi akses penyeberangan utama bagi masyarakat Kota Palu untuk menuju ke Provinsi Kalimantan Timur. Masyarakat Kota Palu menyeberang ke Pulau Kalimantan untuk bekerja di Pulau Kalimantan. Pelabuhan Penyeberangan Taipa dikelola oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah. Pelabuhan Penyeberangan Taipa mempunyai 1 (satu) lintasan, yaitu Taipa-Kariangau, dimana lintasan ini merupakan lintasan komersil. Lintasan ini dilayani oleh 1 kapal, yaitu KMP. Swarna Kartika (723 GT) yang dioperasikan oleh PT Jembatan Nusantara dengan waktu tempuh 22 jam pelayaran. Kapal yang digunakan pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa adalah kapal ferry jenis Ro-Ro yang mengangkut penumpang, kendaraan, dan barang. Wilayah Kota Palu terdiri dari lima dimensi yaitu wilayah pegunungan, lembah, sungai, teluk dan lautan. Itulah mengapa transportasi penyeberangan adalah salah satu moda transportasi yang sangat dibutuhkan disini. Karena kebutuhan itu Pelabuhan Penyeberangan Taipa harus terus meningkatkan kualitas dan pelayanan. Waktu tempuh 22 jam pelayaran bukanlah waktu yang singkat, namun bisa dikatakan cukup lama, maka akan sangat baik apabila Pelabuhan meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan karena penumpang pasti memerlukan pelayanan yang memuaskan karena hendak berlayar dan tiba dari pelayaran dalam kurun waktu yang cukup lama.

Pelayanan yang baik terhadap penumpang adalah modal dasar bagi perkembangan suatu pelabuhan. Pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan melalui PM NO.39 Tahun 2015 dan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan melalui Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: Kp.5062/AP 005/DRJD/2020. Pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Taipa haruslah menjadikan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan dan kepentingan pengguna jasa sebagai acuan dalam menyediakan layanan.

Kebutuhan pengguna jasa tidak hanya pada substansi Transportasi saja, tapi tentu disertai dengan pelayanan, dan fasilitas pelayanan yang memadai. Peningkatan Pelayanan harus terus dilaksanakan oleh pihak penyedia jasa, karena apabila pelayanan dalam penyediaan jasa tidak dipenuhi, maka akan berakibat ketidakpuasan oleh pengguna jasa yang selanjutnya mengakibatkan pengguna jasa tidak ingin menggunakan jasa tersebut. Melalui kualitas pelayanan yang baik, maka akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan yang belum sesuai dengan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 tentang pedoman penilaian terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan. Pelabuhan Penyeberangan Taipa tidak memiliki petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi, sementara Kota Palu merupakan Kota rawan gempa dan pernah mengalami bencana alam yang cukup besar yaitu gempa bumi dan tsunami. Pelabuhan Penyeberangan Taipa tidak tersedia CCTV, sementara CCTV merupakan salah satu alat bantu yang penting dalam menunjang keamanan Pelabuhan. Setelah pelayaran dengan waktu tempuh yang tidak singkat, penumpang saat turun dari kapal biasanya akan mencari toilet, namun toilet pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa tidak sesuai dengan indikator penilaian berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: Kp.5062/AP 005/DRJD/2020. Pelayanan penumpang di Pelabuhan adalah salah satu permasalahan yang menjadi perhatian pihak pengelola pelabuhan, hal ini juga dikarenakan Pelabuhan Penyeberangan Taipa masih dalam masa rehabilitasi paska bencana.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam Kertas Kerja Wajib dengan judul “ Evaluasi Pemenuhan Standar Pelayanan terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah”. Penelitian ini berkaitan dengan penumpang sebagai pengguna jasa, apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan benar-benar

berdampak bagi penumpang dan berbanding lurus antara kepentingan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan. Skala prioritas sangat dibutuhkan dalam melaksanakan suatu perbaikan, karena perbaikan akan membutuhkan dana dan waktu, dengan adanya skala prioritas maka pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Taipa dapat mengetahui aspek apa yang menjadi prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan pada kondisi di pelabuhan penyeberangan Taipa, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa telah memenuhi standar berdasarkan pedoman penilaian terhadap pelayanan pelabuhan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 dan berapa persen tingkat pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan persepsi penumpang?
3. Apakah terdapat pelayanan penumpang yang menjadi prioritas utama dalam melaksanakan perbaikan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pemenuhan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan pedoman penilaian terhadap pelayanan pelabuhan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/AP 005/ DRJD/ 2020 dan untuk mengetahui berapa persen tingkat pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan persepsi penumpang.

3. Untuk mengetahui pelayanan penumpang yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian dalam Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat bagi Taruna
 - a. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Pendidikan di Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang .
 - b. Pengembangan ilmu pengetahuan tentang Transportasi yang dapat digunakan untuk pendidikan khususnya tentang keterkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal(SPM)
 - c. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan dan membandingkan dengan kondisi yang

2. Manfaat bagi Pendidikan

Memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa.

3. Manfaat bagi Lembaga/Instansi

Memberikan saran kepada instansi terkait dalam hal ini Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XX Provinsi Sulawesi Tengah agar memperbaiki kualitas pelayanan pada penumpang di Pelabuhan Penyebrangan Taipa sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

E. BATASAN MASALAH

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dan meluas dari topik penelitian yang ingin di capai, maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahan yaitu pembatasan:

1. Penelitian ini dilakukan di Terminal Kedatangan dan Keberangkatan, Ruang Tunggu dan Jalur Pejalan Kaki pada Pelabuhan Penyeberangan Taipa Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Masalah yang dibahas yaitu mengenai Standar Pelayanan terhadap Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP. 5062/AP 005/DRJD/2020 tentang pedoman penilaian terhadap standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.