BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Berkaitan dengan topik yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini, maka penulis mengambil penelitian sebelumnya yang relevan agar hasil yang didapat lebih akurat. Penelitian tersebut yang dilakukan oleh **Ratih Ayu Febrianty Fraim (2020)** dengan judul "**Evaluasi Standar Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo Provinsi Gorontalo".**

Dari penelitian sebelumnya terdapat persamaan yaitu membahas mengenai masalah standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ratih Ayu Febrianty Fraim (2020) terletak pada evaluasinya yang dilakukan pada objek dimana penelitian sebelumnya mengevaluasi standar pelayanan penumpang dengan kondisi *exiting*, kesesuaian dan ketidaksesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015, sedangkan dalam peneliti ini melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Galala Provinsi Maluku sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti yaitu:

a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

1) Pasal 22 ayat 1

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.

2) Pasal 94

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 90 ayat (1) Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban:

a) menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan;
b) memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah;
c) menjaga keamanan, keselamatan,, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan;
d) ikut menjaga keselamatan, keamanan dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan;

e) memelihara kelestarian lingkungan;

f) memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian;

g) mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhan.

1) Pasal 1 ayat 1

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

2) Pasal 1 ayat 2

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong

perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

3) Pasal 1 ayat 9

Penyelenggara pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.

4) Pasal 1 ayat 26

Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintan di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhan yang diusahakan secara komersial.

c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan.

1) Pasal 1 ayat 1

Angkutan di Perairan, Angkutan Laut Khusus, Angkutan Laut Pelayaran-Rakyat, Pelayaran-Perintis, Kapal, Kapal Asing, Trayek, Agen Umum, Usaha Jasa Terkait, Pelabuhan, Pelabuhan Utama, Pelabuhan pengumpul, Pelabuhan Pengumpan, Terminal Khusus, Badan Usaha, dan Setiap Orang adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4849).

c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2012 Tentang Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 37

Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, telah diatur ketentuan mengenai kewajiban perusahaan angkutan penyeberangan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 1 ayat 1

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengggara pelayanan publik.

2) Pasal 1 ayat 2

Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3) Pasal 1 ayat 5

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/ atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

e. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaiam Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

1) Pasal 1 ayat 1

   Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

2) Pasal 1 ayat 4

   Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Balai Pengelola Transportasi Darat atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Penyeberangan.

3) Pasal 1 ayat 5

   Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan adalah badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah yang khusus didirikan untuk mengusahakan segala bentuk jasa pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan.

4) Pasal 2 ayat 1

   Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan dan Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan dalam menyelenggarakan Pelabuhan Penyeberangan wajib memenuhi Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

5) Pasal 2 ayat 2

Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

a) Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuan Penyeberangan;
b) Standar Pelayanan Kapal di Pelabuan Penyeberangan; dan
c) Standar Pelayanan Kendaraan di Pelabuan Penyeberangan.

6) Pasal 2 ayat 3

Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi aspek:

a) keselamatan;
b) keamanan;
c) kenyamanan;
d) kemudahan keterjangkauan;
e) kehandalan keteraturan; dan/atau
f) kesetaraan.

7) Pasal 3

Standar Pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi;

a) standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kendaraan;
b) standar pelayanan penumpang di ruang tunggu; dan
c) standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.

8) Pasal 6

Standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan sebagaimaa dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP 005/ DRJD/ 2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.

9) Lampiran I yang memuat Indikator dan tolok ukur standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan yang berisi sebagai berikut:

- Pelayanan di terminal keberangkatan penumpang

  1. Keselamatan

     a. Fasilitas Keselamatan

        - Alat Pemadam Kebakaran.
        - Petunjuk jalur evakuasi.
        - Titik kumpul evakuasi.
        - Informasi nomor telepon darurat.

     b. Fasilitas Kesehatan

        - Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kesehatan).
        - Kursi roda.

  2. Keamanan

     a. Fasilitas Keamanan

- Closed Circuit Television (CCTV) dan speaker.
- Informasi gangguan keamanan.

b. Petugas Keamanan berseragam dan identitas

Petugas menjaga keamanan di dalam pelabuhan.

3. Kenyamanan
   a. Lajur penumpang kedatangan
   b. Lajur penumpang keberangkatan
   c. Toilet untuk Pria dan Wanita
   d. Mushola
   e. Kantin
   f. Lampu penerangan
4. Kemudahan dan Keterjangkauan
   a. Informasi pelayanan
      - Denah/ *lay out* terminal.
      - Tarif masuk.
   b. Informasi keberangkatan, kedatangan dan gangguan perjalanan kapal
   c. Informasi angkutan lanjutan
   d. Fasilitas layanan informasi penumpang
   e. Pelayanan bagasi penumpang
   f. Tempat parkir
5. Kehandalan dan Keteraturan
   a. Pelayanan loket

b. Pelayanan waktu antri di loket

6. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

- Pelayanan di ruang tunggu

1. Keselamatan

a. Fasilitas Keselamatan

- Alat pemadam kebakaran
- Petunjuk jalur evakuasi

b. Fasilitas Kesehatan

- Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kesehatan)
- Klinik / Pos Kesehatan

2. Keamanan

a. Fasilitas Keamanan

b. Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas

3. Kenyamanan

a. Ruang tunggu

b. Fasilitas Pengatur Suhu

c. Toilet untuk Pria dan Wanita

d. Lampu Penerangan

4. Kemudahan dan Keterjangkauan

a. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

5. Kehandalan dan Keteraturan

a. Ketersediaan Petugas

6. Kesetaraan
    a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus
    b. Ruang ibu menyusui

- Pelayanan di jalur pejalan kaki (gang way)
    1. Keamanan
        a. Fasilitas Keamanan
    2. Kenyamanan
        a. Lampu Penerangan
    3. Kesetaraan
        a. Fasilitas jalur bagi penumpang bagi penyandang disabilitas

2. Landasan Teori

Landasan teori-teori yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari kata evaluasi adalah penilaian. Wirawan (2011) menyatakan bahwa Evaluasi adalah suatu proses mengumpulkan dan menyajikan informasi mengenai objek yang dievaluasi, menilainya dengan standar evaluasi dan hasil penilaian tersebut dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

b. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau

mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler dalam Anom (2020), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

c. Penumpang

Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan dengan mengikatkan diri setelah membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan, dengan demikian maka seseorang telah sah sebagai penumpang angkutan umum. (Modul Transportasi Penyeberangan, Abu Bakar Iskandar)

d. Pelabuhan

Pelabuhan (*port)* adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, krankarn (*crane*) untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat tempat penyimpanan di mana kapal bongkar muatannya, dan gudang-gudang di mana barang-barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengalan (Modul Perencanaan Pelabuhan, Bambang Triatmodjo).

e. Standar Pelayanan

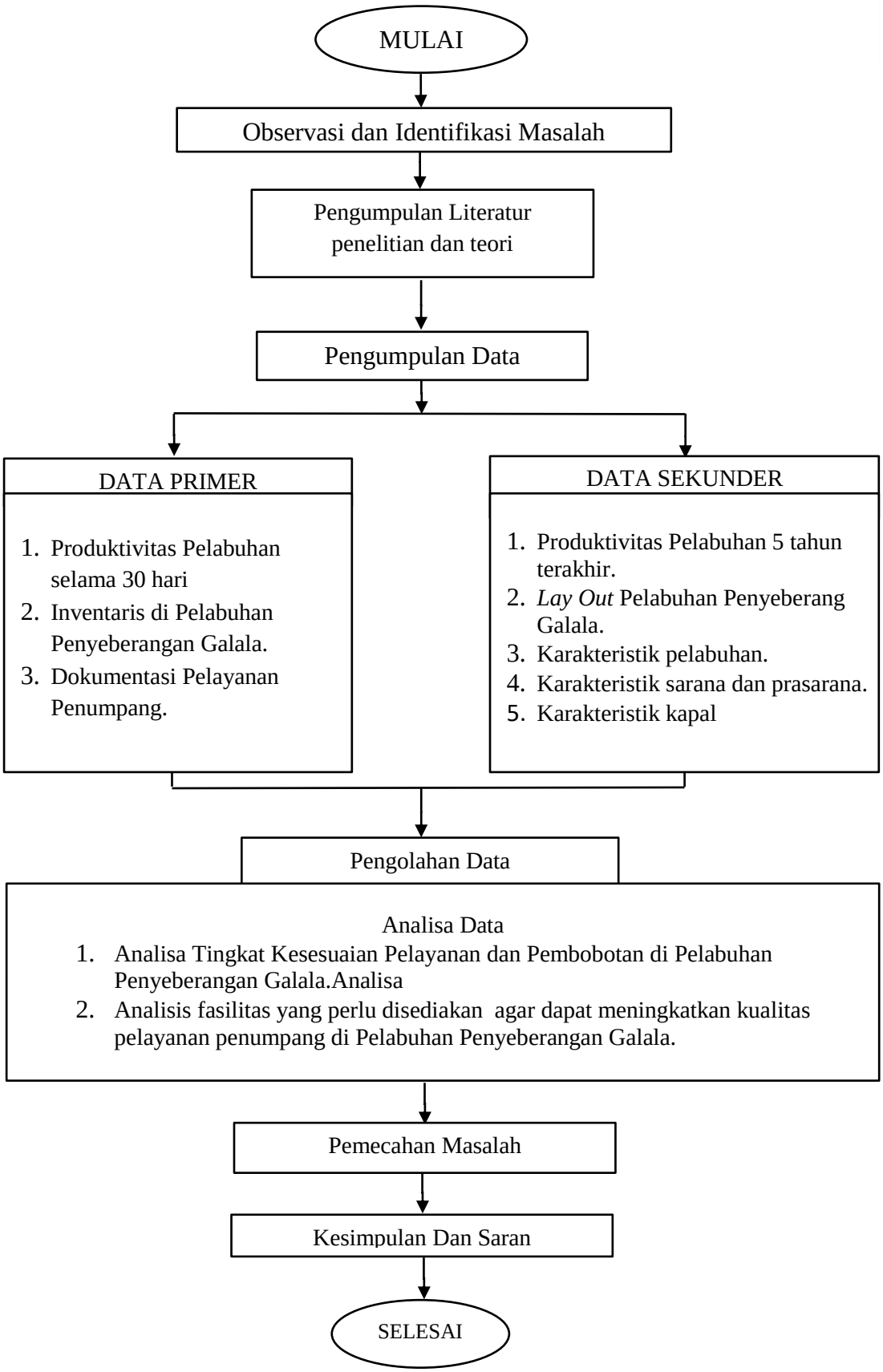
Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (Chairul Insani: 2022)

f. Peningkatan Pelayanan

Menurut Kirom (2010), peningkatan pelayananan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

3. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian digunakan sebagai pedoman penelitian untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan. Agar penelitian ini terarah dan mencapai target, maka disusunlah bagan kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Penelitian