

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan penyeberangan merupakan simpul dari lintas penyeberangan yang menghubungkan dua tempat melalui perairan berupa laut, selat maupun teluk . Pengoperasian pelabuhan perlu dilakukan secara efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan penyeberangan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan masyarakat, sebab kelancaran transportasi penyeberangan akan sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi terutama sekali pertumbuhan aktivitas perdagangan dan jasa. Keberadaan angkutan penyeberangan sangat memberikan pengaruh bagi kehidupan masyarakat di Kecamatan Bungus maupun daerah sekitarnya Karena menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat dan memperlancar pergerakan barang. Pelabuhan yang melayani angkutan penyeberangan antara lain Pelabuhan Penyeberangan Bungus. Merupakan pelabuhan yang melayani rute penyeberangan Padang - Sikabalu, Padang – Tuapejat, dan Padang – Sikakap, Padang - Siberut. Pelabuhan ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Padang.

Untuk memastikan keefektifan dan efisiensi pengoperasian pelabuhan maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan. Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan minimal yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan. dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Dengan demikian pelayanan yang bermutu dan berkualitas harus ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan. Dari hasil observasi yang

dilakukan penulis pada Praktek Kerja Lapangan dan kerja magang di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus, ditemukan beberapa layanan bagi penumpang angkutan penyeberangan yang diberikan operator pelabuhan serta sarana dan prasarana pelabuhan yang tidak sesuai dengan aturan mengenai standar pelayanan pada pelabuhan.

Saat ini pada pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus masih ditemukan beberapa indikator mengenai aspek keselamatan yang tidak sesuai. Tidak adanya alat pemadam kebakaran dan jalur evakuasi, serta tidak dilengkapinya prasarana keselamatan seperti kursi roda dan tandu membuat tidak terpenuhinya syarat keselamatan di pelabuhan Teluk Bungus. Padahal keselamatan merupakan aspek utama dan penting dalam pelaksanaan kegiatan kepelabuhanan yang berkaitan langsung dengan manusia sebagai pengguna jasa.

Maka dari itu penulis bermaksud menganalisa tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus sebagai materi dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan Judul **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN TELUK BUNGUS KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT.”**

Tabel I.1 Keaslian Penelitian

| No | Perbandingan | Pratiwi Maharani Angkatan XXVIII | Fikri Miftahurrahman Angkatan XXVII |
|----|--------------|--|--|
| 1 | Lokasi | Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus kota Padang Provinsi Sumatera Barat | Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara |
| 2 | Judul | Evaluasi pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Kota Padang Provinsi Sumatera Barat | Evaluasi Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Di Pelabuhan Penyeberangan Bastiong Provinsi Maluku Utara |

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dan agar sasaran tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka dibuat beberapa perumusan masalah yaitu:

1. Berapakah persentase tingkat kesesuaian pelayanan dan fasilitas terhadap pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan PM Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang?
2. Fasilitas dan Pelayanan terhadap pelayanan penumpang apa saja yang harus disesuaikan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus berdasarkan PM Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai persyaratan kelulusan pendidikan di Sekolah Tinggi Transportasi

Darat Program Studi Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan.

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui berapa persentase pelayanan penumpang yang ada di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus.
2. Untuk mengetahui apa saja pelayanan dan fasilitas penumpang yang sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang paada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus.

Manfaat dari penelitian ini bagi taruna untuk mengaplikasikan Ilmu Pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan pada Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan, serta memenuhi salah satu persyaratan akhir dalam menyelesaikan Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan.

Bagi instansi pengelola/pembina angkutan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Taruna, dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan, dan dapat digunakan untuk penelitian lanjutan yang lebih bermanfaat dimasa yang akan datang.
2. Bagi Lembaga Pendidikan, sebagai panduan pendidikan guna kemajuan terhadap pembelajaran transportasi di perairan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4. Ruang Lingkup Pembatasan

Agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan :

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dimana pelabuhan yang

digunakan sebagai bahan penelitian adalah Penyebrangan Teluk Bungus yang dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Padang.

2. Masalah yang dibahas mengenai persyaratan pelayanan penumpang, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan untuk penumpang tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan melalui *checklist* kondisi fasilitas pelayanan penumpang pada pelabuhan.
3. Analisa yang digunakan yaitu Analisa Perhitungan tingkat kesesuaian dengan menggunakan rumusan dandilakukan pengambilan objek berupa gambar dan melakukan *survey* pelayanan di pelabuhan dengan menggunakan formulir yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang