

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Peran penting transportasi tercermin dalam pembangunan transportasi diarahkan pada peningkatan perannya sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial, budaya dan pertahanan keamanan. Maka, transportasi harus ditata dalam satu sistem transportasi secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan kedua wilayah yang terpisah oleh adanya perairan. Sebagai jembatan kedua wilayah tentunya kegiatan angkutan penyeberangan tidak boleh terhambat atau terganggu kelancaran, keamanan dan keselamatannya, oleh karena itu diperlukan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung kegiatan tersebut baik di darat maupun di atas moda angkutan penyeberangan.

Dalam sistem transportasi ini pelabuhan penyeberangan memegang peranan penting. 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. Untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada di Banda Aceh terdekat maka keberadaan sarana dan prasarana transportasi yang handal

merupakan kebutuhan yang sangat penting. Maka untuk mengoptimalkan kegiatan transportasi khususnya angkutan penyeberangan di Banda Aceh diperlukan sarana dan prasarana yang aman, cepat dan handal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 432 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pelabuhan Nasional pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue adalah jenis pelabuhan pengumpan regional yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh melalui UPTD Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue yang melayani lintasan komersil dan lintasan peintis, yaitu lintasan Ulee Lheue – Balohan KMP.Tanjung Burang dan KMP. BRR, serta KMP. BRR yang dimiliki oleh Pemerintah Aceh dan di sewakan ke PT. ASDP Indonesia Ferry Persero (komersil). Pada lintasan Ulee Lheue – Lamteng dan Ulee Lheue – Serapung hanya terdapat 1 kapal yaitu KMP. Papuyu (perintis). Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue diharapkan mampu menjalankan fungsinya dan memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa, tetapi dalam segi fasilitas pendukung sarana dan prasarana di pelabuhan tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimum untuk pelabuhan penyeberangan yang berpengaruh terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Memastikan keselamatan, kemananan, kenyamanan dan kemudahan tersebut, maka perlu ditetapkan suatu standar pelayanan di pelabuhan. Standar pelayanan minimum memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa dan menjadi tolok ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan. Penelitian tentang evaluasi pelayanan penumpang pada angkutan penyeberangan di pelabuhan di Indonesia pernah dilakukan oleh Kharisma Shendy (2018) dengan studi kasus pelabuhan Pelabuhan Penyeberangan Poto Tano Kabupaten Sumbawa Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat, hasil penelitian menunjukkan bahwa besaran persentase kesesuaian antara pelayanan di pelabuhan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 sebesar 36% telah sesuai sedangkan 64%

tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan. Sebagian besar ketidaksesuaian terjadi pada aspek keselamatan dan kenyamanan. Demikian pula yang terjadi di pelabuhan Ulee Lheue, berdasarkan observasi awal dilapangan, terdapat beberapa fasilitas pelabuhan yang tidak memenuhi standar pelayanan minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 tahun 2015. Hal tersebut yang melatarbelakangi peneliti untuk mengetahui lebih jauh bagaimanakan pelayanan angkutan penyeberangan di pelabuhan melalui “**Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Provinsi Aceh**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan awal di lapangan yang diuraikan dalam latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, diantaranya:

1. Apakah pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue telah memenuhi standar berdasarkan Peraturan Menteri nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan?
2. Fasilitas apa sajakah yang perlu disediakan untuk memenuhi standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan dari Penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan penumpang angkutan Penyeberangan di pelabuhan yang disediakan telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
- b. Mengetahui fasilitas yang perlu disediakan untuk memenuhi standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015.

1.3.2 Manfaat

- a. Bagi Pengguna Jasa. Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di pelabuhan.
- b. Bagi Taruna. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat secara langsung di lapangan dan menambah pengetahuan tentang masalah yang terjadi serta memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki penulis yang berhubungan dengan standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan.
- c. Bagi Instansi. Pengembangan ilmu pengetahuan tentang Transportasi yang dapat digunakan untuk pendidikan khususnya tentang keterkaitan dengan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dipelabuhan penyeberangan. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan di pelabuhan, sehingga terlaksananya pelayanan penumpang di pelabuhan yang aman, tertib, teratur, dan nyaman.

1.4 Ruang Lingkup Pembatasan

Adapun 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 1 untuk lintasan utama.