

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu kegiatan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ketempat yang lainnya untuk pemerataan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. Kegiatan transportasi mempunyai pengaruh besar pertumbuhan dan perkembangan terhadap kehidupan politik, ekonomi, budaya, pertahanan dan keamanan terutama bagi daerah-daerah pedalaman. Transportasi sungai merupakan salah satu bentuk transportasi yang diperlukan untuk menjangkau daerah-daerah yang dibatasi oleh sungai. Dukungan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memperlancar arus barang dan jasa maupun mobilitas manusia. Dengan adanya angkutan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi antar daerah yang pada akhirnya dapat membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara merata sehingga akan menunjang pembangunan dan perkembangan wilayah yang bersangkutan.

Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau Sumatera. Luas wilayah provinsi Riau adalah 87.023,66 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 12 kota dan kabupaten yang membentang dari lereng Bukit Barisan hingga Selat Malaka. Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau. Wilayahnya mencakup daratan bagian timur pulau Sumatera dan wilayah kepulauan, dengan luas 7.793,93 km<sup>2</sup>. Ibu kota kabupaten ini berada di Bengkalis yang terpisah dari pulau Sumatera.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan. Kabupaten Bengkalis mempunyai Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang

berada di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang merupakan lintasan dalam Kabupaten yang menghubungkan antara Pulau Bengkalis dengan Riau Daratan. Serta untuk membuka akses ke seluruh kota-kota kecil dan besar di Pulau Sumatera.

Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis termasuk lintasan utama yaitu lintasan Air Putih – Sei Selari yang mengoperasikan 5 unit kapal, dengan jumlah total 22 trip/hari. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih – Sei Selari memiliki jarak 4,52 mil laut dengan waktu tempuh sekitar 45 menit perjalanan. Pelabuhan Penyeberangan Air Putih juga terdapat 2 (dua) dermaga *movable bridge*, jasa angkutan yang digunakan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih yaitu Kapal Ferry type Ro-Ro.

Standar pelayanan memiliki nilai yang sangat penting bagi pengguna jasa yang merupakan standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyediaan pelayanan dan juga dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pengelola pelabuhan pihak pemerintah telah menetapkan standar pelayanan penumpang sebagai acuan bagi operator pelabuhan melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Standar pelayanan penumpang dapat dilihat dari sisi fasilitas yang ada pada lintasan utaman terkait dengan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan. Untuk memastikan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan, maka perlu diterapkan suatu standar pelayanan di pelabuhan berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Oleh Karena itu pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Air Putih sudah selayaknya menjadikan peraturan tersebut sebagai acuan dalam menyediakan jasa layanan. Namun dari hasil observasi diketahui pelayanan bagi penumpang angkutan penyeberangan yang diberikan operator pelabuhan seperti tidak adanya jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, fasilitas kesehatan (p3k, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan), informasi gangguan keamanan, fasilitas pengatur suhu, fasilitas lajur penumpang, informasi pelayanan, informasi gangguan perjalanan kapal, informasi angkutan lanjutan, informasi layanan penumpang, pelayanan bagasi, fasilitas penumpang *difable*, dan ruang ibu menyusui.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dianggap perlu mengevaluasi kembali pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Air Putih yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015. Oleh karena itu maka penulis mengambil judul laporan Kertas Kerja Wajib yaitu: **EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN AIR PUTIH KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU**

## **I.2. Rumusan Permasalahan**

Dari gambaran umum di atas, agar pokok permasalahan yang dibahas dalam Kertas Kerja Wajib ini tidak menyimpang dari fokus penelitian, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih telah memenuhi standar berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan ?
2. Fasilitas apa saja yang perlu disediakan untuk memenuhi standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih ?

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

#### 1.3.1 Tujuan dari Penelitian ini yaitu:

- 1.3.1.1 Untuk mengetahui pelayanan penumpang angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Air Putih yang disediakan apakah telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan.
- 1.3.1.2 Mengetahui pelayanan dan fasilitas apa saja yang diperlukan agar memenuhi standar pelayanan penumpang di pelabuhan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015.

#### 1.3.2 Manfaat

##### 1.3.2.1 Bagi Pengguna Jasa

Mendapatkan pelayanan agar pengguna jasa merasa aman, tertib, teratur dan nyaman selama berada di pelabuhan.

##### 1.3.2.2 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.

##### 1.3.2.3 Bagi Instansi

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan di pelabuhan, sehingga terlaksananya pelayanan penumpang di pelabuhan yang aman, tertib, teratur, dan nyaman.

### **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. Objek Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis.
2. Kertas Kerja Wajib (KKW) ini meneliti kesesuaian dan ketidaksesuaian standar pelayanan minimum penumpang di pelabuhan yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan yang berlaku untuk lintasan utama.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil penelitian yang relevan agar hasil yang didapat lebih akurat. Penelitian tersebut pernah dilakukan oleh ESTY LESTARI (Angkatan XXV Tahun 2017) dalam Kertas Kerja Wajib dengan Judul. **“TINJAUAN PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR KABUPATEN LOMBOK BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT SESUAI PM NO. 39 TAHUN 2015”**. Berikut adalah perbandingan Kertas Kerja Wajib yang ditulis :

Tabel 1. 1 Perbandingan Keaslian Kertas Kerja Wajib

<b>PERBEDAAN</b>	<b>Adelia Febriani Nur S</b>	<b>Esty Lestari</b>
JUDUL	Evaluasi Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau	Tinjauan Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Lembar Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat Sesuai PM No. 39 Tahun 2015
LOKASI	Pelabuhan Penyeberangan Air Putih Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau	Pelabuhan Penyeberangan Lembar Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat
ANALISA MASALAH	Analisis Tingkat Kesesuaian Pelayanan di Pelabuhan pada kondisi eksisting Analisis Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan dan Fasilitas di Pelabuhan	Analisa Perhitungan Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan dengan Kondisi eksisting