

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permintaan akan transportasi timbul dari kebutuhan masyarakat yang melakukan perpindahan dari satu daerah ke daerah lainnya yang bersifat tetap dan terjadi sepanjang waktu. Permintaan transportasi ini menjadi dasar munculnya proses pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat. Dalam sistem pergerakan pemenuhan kebutuhan ekonomi tersebut membutuhkan moda transportasi (sarana) dan media (prasarana) sebagai tempat moda transportasi dapat bergerak. Prasarana transportasi yang diperlukan merupakan sistem jaringan yang meliputi sistem jaringan jalan raya, kereta api, terminal bus, bandara, dan pelabuhan laut.

Interaksi antara sistem kegiatan dan sistem jaringan inilah yang menghasilkan pergerakan manusia dan/atau barang dalam bentuk pergerakan kendaraan dan/atau orang (pejalan kaki), inilah yang kemudian dikenal sebagai sistem pergerakan. Antara ketiga sistem ini akan berpengaruh terhadap sistem transportasi. Dalam sistem transportasi ini pelabuhan penyeberangan memegang peranan penting. Di Provinsi Gorontalo terdapat 2 Pelabuhan Penyeberangan perintis yang dikelola oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXI Provinsi Gorontalo salah satunya ialah Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang melayani dua lintasan yaitu lintasan komersil Gorontalo – Pagimana dengan jarak lintasan 92 mil yang dilayani oleh kapal KMP.Moinit serta lintasan perintis Gorontalo – Wakai – Ampana dengan jarak lintasan 149 mil yang dilayani oleh KMP.Tuna Tomini.

Pada kondisi saat ini Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo sudah beroperasi dengan optimal, namun masih perlu adanya perbaikan mengenai pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan

Penyeberangan. Dalam hal ini terdapat beberapa tolak ukur yang belum sesuai standar seperti fasilitas pelayanan keselamatan penumpang yaitu tidak adanya tandu dan titik kumpul evakuasi di area pelabuhan yang mana dapat menghambat pelayanan keselamatan jika terjadi keadaan darurat, tidak adanya nomor telepon darurat yang mana dapat menyulitkan para penumpang untuk meminta bantuan jika sedang dalam bahaya, fasilitas pelayanan keamanan penumpang berupa stiker informasi mengenai gangguan keamanan yang belum tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo, fasilitas pelayanan keamanan penumpang seperti jumlah toilet yang kurang atau belum sesuai dengan kapasitas penumpang, alat pendingin ruangan (*AC*) yang rusak sehingga mengakibatkan para penumpang memilih untuk menunggu diluar ruang tunggu yaitu di sekitar area pelabuhan dikarenakan kondisi ruang tunggu yang kurang sejuk, kondisi pencahayaan pada beberapa tempat di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang belum memadai seperti di lapangan parkir, ruang tunggu dan *gangway*, serta belum tersedianya fasilitas pelayanan kesetaraan penumpang berupa fasilitas *mobile ramp* bagi penumpang *difable*.

Standar pelayanan sangatlah penting bagi pengguna jasa oleh karena itu pihak pengelola pelabuhan perlu melakukan peningkatan terhadap standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan hasil survei yang telah dilakukan maka dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini penulis mengambil judul **“EVALUASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN PENYEBERANGAN GORONTALO PROVINSI GORONTALO”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dalam penelitian yang dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo terdapat beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana upaya pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo ?
2. Pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo dapat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui kesesuaian pelayanan penumpang yang tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.
2. Untuk memberikan masukan kepada pengelola Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo mengenai apa saja pelayanan penumpang yang belum sesuai dan perlu ditingkatkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

1.3.2 Manfaat

1. Menjadi rekomendasi bagi pihak pengelola pelabuhan dalam peningkatan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo.
2. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat oleh penulis selama mengikuti pendidikan, dan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang transportasi khususnya angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo.

1.4 Ruang Lingkup

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini terfokus dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo, dan pokok permasalahan serta objek

penelitiannya adalah kesesuaian dan ketidaksesuaian pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Gorontalo yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan.