

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Angkutan Penyeberangan yang menghubungkan pulau Sumatera dan pulau Jawa menggunakan kapal RO-RO. Pengelola pelabuhan angkutan penyeberangan tersebut adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Bakauheni.

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di Wilayah Indonesia Bagian Tenggara Pulau Sumatera. Provinsi Lampung terbagi menjadi 13 Kabupaten dan 2 Kota dengan populasi penduduk berjumlah 9.007.85 jiwa. Kabupaten Lampung Selatan mempunyai luas wilayah 2.219,74 km², dengan kantor pusat pemerintahan di kota kalianda. Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni merupakan Pelabuhan Penyeberangan di Selat Sunda yang berada pada titik koordinat 5°55'51' LS – 105°59'43'BT dengan luas 150.615 m. Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni mulai beroperasi sejak bulan mei pada tahun 1981 dan saat ini Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni terdiri dari tujuh dermaga yaitu : Dermaga I, Dermaga II, Dermaga III, Dermaga IV, Dermaga V, Dermaga VI, dan Dermaga VII.



Sumber: Provinsi Lampung Dalam Angka 2021

Gambar 1.1 Peta Administrasi Provinsi Lampung

Sebagai salah satu Pelabuhan Penyeberangan terbesar di Indonesia, tentunya Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna jasa transportasi, namun pada kenyataannya masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni agar mampu memberikan pelayanan yang optimal, salah satunya adalah standar pelayanan angkutan penyeberangan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan.

Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni memiliki prasarana yang dapat membantu dalam pengoperasian angkutan penyeberangan. Fasilitas yang ada di pelabuhan dapat berupa fasilitas untuk penumpang dan fasilitas untuk kendaraan. Berdasarkan kondisi eksisting di lapangan, pelayanan terhadap penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni masih ada yang belum berjalan secara optimal. Seperti di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni yaitu tidak tersedianya informasi titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, informasi gangguan keamanan, petugas kesehatan, kursi roda, P3K, tandu, lampu penerangan di *moveable bridge*, ruang tunggu, dan lapangan parkir siap muat yang tidak sampai batas standar, dan suhu ruangan di ruang tunggu yang melebihi batas standar.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dianggap perlu meninjau kembali Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni telah sesuai atau tidak dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yang berlalu untuk lintasan utama. Oleh karena itu maka penulis bermaksud menganalisa tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni sebagai materi dalam penulisan Kertas Kerja Wajin (KKW) dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL EKSEKUTIF PELABUHAN PENYEBERANGAN BAKAUHENI PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2021”**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di lokasi penelitian maka penulis memerlukan beberapa perumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni?
2. Pelayanan apa saja yang perlu disediakan dan diperbaiki agar pelayanan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dapat sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kondisi pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.
2. Memberikan masukan kepada pengelola Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni 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

1.3.1 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Bagi Taruna

Taruna dapat menjadi bahan acuan untuk masa yang akan datang dan dapat 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

2. Manfaat Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam proses pembelajaran dan pengajaran di Politeknik Transportasi SDP Palembang serta sebagai ajang promosi bagi kampus Poltektrans SDP Palembang di masing-masing daerah tempat taruna melaksanakan PKL.

3. Manfaat Bagi Intstansi Pemerintahan

Memberikan masukan kepada pengelola sebagai suatu bahan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa.

4. Manfaat Bagi Pengguna Jasa

Dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para pengguna jasa jika penelitian ini di tindak lanjuti.

1.4 Ruang Lingkup

Pokok permasalahan yang akan dibahas di dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak menyimpang dari sasaran yang ingin dicapai, maka diperlukan adanya pembatasan mengenai ruang lingkup permasalahannya yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Provinsi Lampung.
2. Masalah yang akan dibahas hanya mengenai pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan melalui *checklist* kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Terminal Eksekutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni
3. Analisa yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisa tingkat kesesuaian pelayanan terhadap standar pelayanan minimal di Terminal Ekskutif Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni.