

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Angkutan penyeberangan merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi penghubung bagi wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh jalur darat, karena terputus oleh adanya perairan dan belum ada jalur darat yang memadai untuk dilalui sehingga angkutan penyeberangan memiliki peranan yang penting sebagai penunjang perpindahan penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Oleh karena itu, angkutan penyeberangan harus dilengkapi dengan fasilitas pelayanan yang memadai bagi pengguna jasa agar dalam pelaksanaannya para pengguna jasa merasa terlayani dengan baik. (Kurniasari dkk, 2023).

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan pada dasarnya wajib memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik (Daraba et al, 2023). Salah satu jenis pelayanan tersebut adalah pelayanan jasa publik di tempat umum khususnya di pelabuhan penyeberangan. Pengoptimalisasian pelayanan publik merupakan hal terpenting dalam memenuhi harapan masyarakat.

Pelabuhan Penyeberangan Merak merupakan salah satu lintas penyeberangan terpadat di Indonesia yang terletak di Provinsi Banten, yang menjadi simpul utama penghubung pulau Jawa dan Sumatera (Asoliha dkk, 2020). sehingga pelayanan publik yang baik harus menjadi prioritas utama dalam memberikan jasa. Pelabuhan Penyeberangan Merak dikelola PT. ASDP Indoensia Ferry cabang Merak yang berperan sebagai penyedia sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang untuk bongkar muat penumpang dan kendaraan. PT. ASDP tidak hanya sendiri sebagai penyedia sarana angkutan penyeberangan di lintas Merak-Bakauheni melainkan ada juga perusahaan-perusahaan swasta yang menyediakan sarana berupa armada angkutan penyeberangan tersebut. Trayek lintasan

yaitu lintas Merak-Bakauheni yang dipisahkan oleh Selat Sunda dan mempunyai jarak sekitar 15 mil. Pelabuhan Penyeberangan Merak Sampai saat ini memiliki 7 (Tujuh) Dermaga yang terdiri dari 1 (satu) dermaga eksekutif dan 6 (enam) dermaga reguler. berdasarkan data yang diperoleh ada 66 armada angkutan penyeberangan dimana 6 (enam) armada beroperasi pada dermaga eksekutif dan 60 (enam puluh) armada beroperasi di dermaga reguler.

Selain itu PT. ASDP Indoensia Ferry wajib menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan nyaman bagi penumpang yang akan menggunakan jasa angkutan penyeberangan berupa ruang tunggu, toilet yang bersih, tersedianya CCTV, petugas keamanan, fasilitas lajur penumpang, informasi-informasi pelayanan berupa petunjuk yang mudah dilihat dan dijangkau oleh pengguna jasa dan penyediaan loket – loket scan e-tiket (Putri, 2011). Sedangkan perusahaan swasta sebagai operator angkutan penyeberangan wajib memenuhi syarat kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta menjalankan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh BPTD Kelas II Banten selaku regulator.

Namun dalam pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Merak sehari-hari, sering di dapati pengguna jasa mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Hal yang menjadi keluhan masyarakat biasanya mengenai kebersihan dan kenyamanan di beberapa fasilitas pelabuhan, seperti toilet, ruang tunggu, mushola, dan juga pada *access bridge* yang seringkali terjadi kerusakan sehingga tidak dapat digunakan dan menyebabkan penumpang pejalan kaki harus keluar masuk melewati *Movable Bridge* (MB) yang sangat membahayakan apabila pada waktu bersamaan sedang dilakukan proses bongkaran pemuatan kendaraan di atas kapal. Standar pelayanan di pelabuhan seharusnya diterapkan secara konsisten dan perlu di optimalisasikan demi kenyamanan pengguna jasa selama berada di pelabuhan tersebut.

Minimnya informasi dan petunjuk bagi pejalan kaki untuk menuju ke kapal dan tidak adanya petugas-petugas PT. ASDP maupun operator pelayanan yang standby memberikan petunjuk kepada pengguna jasa,

dimana kapal yang sedang melayani untuk mengangkut penumpang sesuai waktu pelayanan yang diberikan, serta jarak perjalanan dari loket maupun ruang tunggu penumpang menuju ke kapal khususnya dermaga 1 (satu), dermaga 2 (dua) dan dermaga 3 (tiga) yang terlalu jauh menyebabkan penumpang pejalan kaki mengeluh merasa kelelahan.

Hal lainnya yang menjadi keluhan pengguna jasa adalah waktu berlayar (*sailing time*) yang lebih lama dari jadwal yang telah ditetapkan yaitu 2 (dua) jam perjalanan, hal tersebut disebabkan karena sering terjadinya pengapungan akibat kapal menunggu antrian untuk sandar ke dermaga, ini dapat diakibatkan oleh keterlambatan keberangkatan kapal-kapal angkutan penyeberangan yang berada di depannya, karena waktu port time yang hanya 1 (satu) jam, sehingga banyak operator angkutan penyeberangan yang tidak mematuhi jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan, efeknya jadwal yang telah ditetapkan menjadi tidak teratur dan waktu berlayar (*sailing time*) kapal yang berada dibelakangnya akan menjadi lebih lama dari jadwal yang telah ditentukan.

Berkaitan dengan hal tersebut, mengingat pengguna jasa angkutan penyeberangan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, sehingga permasalahan yang ada perlu segera ditangani dengan cepat karena kepuasan pengguna jasa terhadap organisasi pemerintah maupun swasta sangatlah penting, semakin baik pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penting sekali keluhan-keluhan para pengguna jasa dapat segera ditangani agar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak dapat berjalan optimal dan pengguna jasa merasa terlayani dengan baik.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan kajian terhadap pelayanan publik baik penumpang maupun yang menggunakan kendaraan pada Pelabuhan Penyeberangan Merak. Maka dari uraian permasalahan diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul **"Optimalisasi Pelayanan Jasa Pelabuhan Penyeberangan Merak Dalam Perspektif Pelayanan Publik"**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas terhadap kondisi pelayanan publik di Pelabuhan Penyeberangan Merak, telah teridentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Keluhan pengguna jasa terhadap kebersihan, kenyamanan, dan kurangnya informasi-informasi serta petunjuk yang mudah dijangkau di Pelabuhan Penyeberangan Merak utamanya pada dermaga-dermaga reguler.
2. Belum optimalnya fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Merak.
3. Masih sering terjadi keterlambatan keberangkatan angkutan penyeberangan, karena tidak dipatuhi oleh operator angkutan penyeberangan disebabkan waktu *port time* hanya 1 (satu) jam, sehingga mengganggu jadwal kapal-kapal berikutnya.
4. Belum optimalnya pola operasional angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Merak, karena masih terjadi ketidaksesuaian jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun dan hasil identifikasi masalah yang terjadi, terdapat beberapa permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa atas kinerja kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak?
2. Fasilitas apa saja yang menjadi prioritas utama yang perlu di optimisasikan di Pelabuhan Penyeberangan Merak?
3. Apakah *port time* untuk melayani bongkar muat penumpang dan kendaraan yang hanya 1 (satu) jam sudah optimal, tanpa mengganggu jadwal operasional untuk kapal-kapal berikutnya?
4. Bagaimana pola operasi angkutan penyeberangan yang perlu diterapkan pada lintas penyeberangan Merak-Bakauheni sebagai

landasan dalam penyusunan penjadwalan angkutan penyeberangan yang lebih optimal?

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak berdasarkan harapan pengguna jasa serta mengoptimalkan pola operasi dan penjadwalan angkutan penyeberangan pada lintas Penyeberangan Merak-Bakauheni.

Dengan memperhatikan maksud diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat pelayanan jasa Pelabuhan Penyeberangan Merak dalam perspektif pelayanan publik.
2. Menganalisis fasilitas pelayanan yang perlu diutamakan untuk di optimalisasikan sesuai dengan harapan pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Merak.
3. Menganalisis durasi port time angkutan penyeberangan sesungguhnya berdasarkan kondisi eksisting dilapangan dalam melayani bongkar/ muat penumpang dan kendaraan, agar dapat menjadi dasar acuan dalam penyusunan penjadwalan angkutan penyeberangan.
4. Menganalisis pola operasional angkutan penyeberangan yang perlu diterapkan pada lintas penyeberangan Merak-Bakauheni sebagai landasan dalam penyusunan penjadwalan angkutan penyeberangan.

1.5. Ruang Lingkup

Mengingat waktu dalam penelitian ini terbatas dan agar penelitian ini berfokus terhadap judulnya, maka pembahasan dalam studi ini mempunyai ruang lingkup yang akan dikaji. Adalah sebagai berikut:

1. Wilayah kajian studi berada di Pelabuhan Penyeberangan Merak, Provinsi Banten.
2. Pada Pelabuhan Penyeberangan Merak, dilakukan perhitungan kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Penelitian hanya berfokus terhadap persepsi pengguna jasa, waktu port time serta pola operasi dan penjadwalan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Merak.
4. Penelitian hanya berfokus pada aspek-aspek pelayanan bagi pengguna jasa yang menggunakan angkutan penyeberangan reguler.