

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.504 pulau, di mana 16.056 pulau telah diberi nama baku PBB (Azizah & Pynkyawati, 2022). Luas laut Indonesia mencapai 7,9 juta km², mencakup 81% dari luas negara (Purcahyono, 2018). Transportasi laut, yang mencakup lebih dari 80% volume perdagangan internasional, sering digunakan untuk mengangkut barang antar pulau (El Mekkaoui et al., 2023). Terletak strategis antara Asia dan Australia serta diapit Samudra Atlantik dan Pasifik, perairan Indonesia adalah jalur pelayaran penting (Kusumo et al., 2017).

Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang terdiri dari 1.192 pulau, memerlukan angkutan penyeberangan untuk mendukung mobilitas penduduk dan potensi wisata bahari. Rute Kupang - Rote menghubungkan Pelabuhan Penyeberangan Bolok di Kabupaten Kupang dengan Pelabuhan Penyeberangan Baru di Pulau Rote. Perjalanan sepanjang sekitar 40 mil ini memakan waktu sekitar 3 jam. Pulau Rote, yang terletak di selatan Pulau Timor, memiliki daya tarik pariwisata yang signifikan. Oleh karena itu, rute ini sangat penting karena Pulau Rote merupakan tujuan wisata utama di Nusa Tenggara Timur. Pelabuhan Penyeberangan Bolok menyediakan layanan angkutan penyeberangan yang memenuhi standar pelayanan minimal.

Lintasan Kupang-Rote mendukung mobilitas penduduk, pariwisata, dan perekonomian di wilayah tersebut dengan permintaan yang tinggi setiap tahunnya. Angkutan penyeberangan yang andal memudahkan dan mengamankan perjalanan serta distribusi barang antara Kupang dan Rote. Tiga operator yang melayani lintasan ini adalah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), PT. Flobamor dan PT. Multi Guna Maritim yang mengoperasikan KMP. Garda Maritim 3. Kapal-kapal yang beroperasi di lintasan ini mengangkut penumpang, kendaraan bermotor, dan barang-barang antara kedua pulau (Daftar lengkap *Ship Particular* ada pada Lampiran).

Jumlah penumpang dan kendaraan menuju Pulau Rote meningkat setiap tahun, terutama pada akhir pekan dan hari libur nasional. Oleh karena itu, angkutan penyeberangan harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Standar ini mencakup pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan pengoperasian kapal.

Dari pengamatan lapangan di KMP. Garda Maritim 3 menunjukkan bahwa beberapa fasilitas belum memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Beberapa fasilitas belum berfungsi maksimal atau bahkan belum tersedia, seperti fasilitas tandu, kursi roda, dan tabung oksigen. Selain itu, fasilitas ruang menyusui belum memadai, lampu penerangan tidak sesuai standar, dan pengaturan jarak antar kendaraan kurang dari 60 cm. Kekurangan ini dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang di atas kapal. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang memadai, pendapat serta kepuasan penumpang perlu diperhatikan secara serius, mengingat penumpang adalah pengguna utama fasilitas tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih KMP. Garda Maritim 3 sebagai sampel penelitian SPM angkutan penyeberangan lintasan Kupang – Rote. Menurut pandangan penulis, KMP. Garda Maritim 3 dipilih karena memiliki temuan-temuan SPM yang belum terpenuhi. Hal ini penting untuk dilakukan kajian terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan, dan pengoperasian KMP. Garda Maritim 3. Maka dari uraian latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul: "KAJIAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI LINTASAN KUPANG – ROTE PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan hasil pengamatan di lapangan, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terdapat fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kapal di KMP. Garda Maritim yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan;
2. Adanya peningkatan jumlah penumpang dan kendaraan yang masih belum sebanding dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh KMP. Garda Maritim 3;
3. Adanya fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kapal yang kurang memadai akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah, diantaranya:

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di KMP. Garda Maritim 3 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan pada KMP. Garda Maritim 3?
3. Bagaimana perencanaan desain fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan pada KMP. Garda Maritim 3?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di lintasan Kupang – Rote dan merencanakan desain usulan fasilitas yang sesuai SPM kepada operator angkutan.

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kondisi eksisting dari fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di KMP. Garda Maritim 3 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan;
2. Meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan pada KMP. Garda Maritim 3 berdasarkan tingkat kepuasan penumpang;
3. Melakukan desain fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kendaraan pada KMP. Garda Maritim 3.

1.5 Ruang Lingkup

Mengingat waktu praktek lapangan dan penyusunan skripsi dalam penelitian ini terbatas dan agar penelitian ini tetap berfokus terhadap judulnya, maka pembahasan dalam penelitian ini mempunyai batasan ruang lingkup yang akan dikaji. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Bolok dan wilayah kajian studi berfokus pada lintasan Kupang – Rote, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Dari 12 kapal yang beroperasi di lintasan Kupang – Rote, penulis mengambil sampel penelitian pada KMP. Garda Maritim 3.
3. Penelitian hanya berfokus pada aspek-aspek fasilitas pelayanan penumpang dan pemuatan kapal bagi pengguna jasa yang akan menggunakan angkutan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
4. Penelitian ini tidak termasuk tentang biaya yang dikeluarkan dari peningkatan fasilitas.