

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi berkaitan dengan kebutuhan hidup masyarakat dalam mendukung perpindahan orang dan barang, keterjangkauan dari lokasi kegiatan dan permukiman masyarakat, penyediaan barang-barang dan pelayanan untuk dikonsumsi (Hidayat dkk, 2023). Transportasi berperan sebagai katalisator pendukung pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah (Lengkono dkk, 2023). Elemen penting dalam transportasi perairan salah satunya yaitu Pelabuhan (Yasin dkk, 2023).

Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal dioperasikan sejak tahun 2017 yang menghubungkan Provinsi Jambi dengan Provinsi Kepulauan Riau dengan Lintas pelayanan operasionalnya terdiri dari Kuala Tungkal – Telaga Punggur dengan waktu tempuh \pm 14 jam dilayani oleh 3 (tiga) Kapal dan Kuala Tungkal – Dabo dengan waktu tempuh \pm 9 jam dilayani oleh 1 (satu) Kapal. Ditinjau dari data 5 tahun terakhir terdapat peningkatan jumlah permintaan penumpang dan kendaraan, dimana pada tahun 2019 sebanyak 10.824 Penumpang dan 2.444 Kendaraan, tahun 2020 sebanyak 14.964 Penumpang dan 4.375 Kendaraan, tahun 2021 sebanyak 20.305 Penumpang dan 4.835 Kendaraan, tahun 2022 sebanyak 42.070 Penumpang dan 7.126 Kendaraan, tahun 2023 sebanyak 51.961 Penumpang dan 7.894 Kendaraan, sehingga persentase peningkatan jumlah penumpang dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 sebesar 380,1% dengan rata – rata peningkatan 5 tahun sebesar 51,16% dan persentase peningkatan jumlah kendaraan sebesar 223% dengan rata – rata peningkatan 5 tahun sebesar 36,92%.

Kinerja maksimal suatu pelabuhan hanya dapat dicapai jika pelabuhan tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional dan sistem manajemen yang baik (Zurkiyah dan Asfiati 2021). Kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal saat ini belum didukung dengan ketersediaan fasilitas yang memadai sebagaimana kondisi fasilitas ruang

tunggu dengan luas 42 m² dan fasilitas kursi sebanyak 20 unit menyebabkan penumpang lebih memilih untuk menunggu di sekitar pelataran terminal dan di area gangway, selain itu juga ketersediaan lapangan parkir siap muat dengan luas sebesar 200 m² mengakibatkan sering terjadinya penumpukan kendaraan. Kondisi lainnya ditandai dengan loket tiket masih tergabung, area pemeriksaan penumpang dan kendaraan masih tergabung, kendaraan roda 2 parkir sembarang tempat serta kendaraan yang akan naik kapal belum diketahui berat muatannya dikarenakan Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal hanya menyediakan area untuk penempatan jembatan timbang dan tollgate namun belum memiliki fasilitas tersebut sebagaimana ketentuan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 103 tahun 2017 yang mewajibkan setiap pelabuhan menyediakan fasilitas jembatan timbang dan portal.

Selain kinerja fasilitas, kinerja pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan belum optimal sebagaimana kondisi ditandai dengan belum tersedianya fasilitas petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, kursi roda, ruang fasilitas *difable*, ruang ibu menyusui, fasilitas pelayanan informasi terkait tata letak fasilitas (layout) pelabuhan, angkutan lanjutan, peta jaringan rute pelayanan angkutan, perlengkapan P3K yang kurang lengkap, kondisi APAR yang kadaluarsa, kondisi toilet yang belum terjaga kebersihannya sehingga menyebabkan pelayanan dalam aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, serta kesetaraan belum terpenuhi selain itu juga, dampak dari ketidakterseediaannya fasilitas informasi menyebabkan pengguna jasa sulit mencapai aspek kemudahan/keterjangkauan dalam mengetahui jadwal keberangkatan kapal, lokasi pembelian tiket, lokasi ruang tunggu dan lokasi fasilitas lainnya.

Dalam rangka mengatasi peningkatan jumlah penumpang dan kendaraan, maka perlu adanya pembenahan terkait kinerja pelabuhan dengan menyusun strategi peningkatan dari segi pemenuhan fasilitas dan penerapan standar pelayanan sesuai kebutuhan guna mewujudkan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa. Berdasarkan uraian di atas, dalam menyelesaikan permasalahan penulis melaksanakan penelitian yang berjudul "**Analisa Peningkatan Kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Provinsi Jambi**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut teridentifikasi permasalahan pada Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal ini sebagai berikut:

1. Kenaikan jumlah permintaan Penumpang dan Kendaraan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 dimana persentase kenaikan penumpang sebesar 380,1% dengan rata – rata kenaikan sebesar 51,16% dan kendaraan sebesar 223% dengan rata-rata kenaikan sebesar 36,92%;
2. Kondisi Penumpang yang menunggu di sekitar pelataran terminal penumpang dan di gangway, penumpukan kendaraan di lapangan parkir siap muat, loket tiket yang masih tergabung, area pemeriksaan penumpang dan kendaraan masih tergabung, kendaraan roda 2 parkir di sembarang tempat serta adanya area fasilitas area tollgate dan jembatan timbang namun fasilitas jembatan timbang belum tersedia;
3. Belum tersedianya fasilitas petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, kursi roda, ruang fasilitas *difable*, ruang ibu menyusui, perlengkapan P3K yang kurang lengkap, APAR kadaluarsa, dan toilet yang belum terjaga kebersihannya sehingga belum mencapai aspek kinerja pelayanan;
4. Belum tersedianya fasilitas informasi yang menyebabkan pengguna jasa sulit mencapai aspek kemudahan/keterjangkauan dalam mengetahui jadwal keberangkatan kapal, lokasi pembelian tiket, lokasi ruang tunggu dan lokasi fasilitas lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah terkait penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal saat ini ?
2. Bagaimana upaya peningkatan kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal berdasarkan hasil evaluasi kinerja eksisting ?
3. Bagaimana perencanaan peningkatan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan pada Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal untuk dapat mengakomodir permintaan masa mendatang ?

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud penelitian ini yaitu untuk menganalisa kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap penumpang dan kendaraan.

Tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengevaluasi kinerja Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal saat ini untuk umpan balik peningkatan pelayanan pelabuhan di masa mendatang;
2. Mengidentifikasi hasil evaluasi kinerja dengan memberikan rekomendasi usulan upaya peningkatan kinerja terkait pelayanan penumpang dan kendaraan;
3. Melakukan perencanaan peningkatan pelayanan penumpang dan kendaraan dalam mengatasi permintaan di masa mendatang.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Melakukan evaluasi kinerja pelabuhan penyeberangan sesuai ketentuan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 539 Tahun 2022 tentang Pedoman Perencanaan, Pembangunan dan Evaluasi Kinerja Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan, terdiri dari aspek kinerja pelayanan, kinerja operasional dan kinerja penunjang, *Modal Interaction Matrix*, *Trip Segment Analysis* dan *Importance Performance Analysis*;
2. Melakukan upaya peningkatan kinerja berdasarkan hasil evaluasi dengan memberikan rekomendasi terhadap aspek kinerja dan melakukan penilaian ulang terhadap rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan penumpang dan kendaraan;
3. Perencanaan peningkatan pelayanan untuk mengakomodir permintaan tahun 2028 berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas ruang tunggu, areal parkir siap muat kendaraan penyeberangan, areal parkir kendaraan antar/penjemput dan rencana penempatan jembatan timbang dan penataan sistem zonasi.