

Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan Tanjung Selor – Tarakan

Suryani¹, Imam Muazansyah²

Suryaniian2.1@gmail.com, alyacarpet@gmail.com

¹Alumni Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Kaltara ²Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Kaltara

Abstract

The movement movement of the people of Tanjung Selor and Tarakan is the availability of the role of the Tanjung Selor - Tarakan crossing transportation as a driver of economic growth. It is expected that the smooth movement of passengers and goods can take place effectively and efficiently. The problem in this research is how the standard of water transportation service crossing passengers to Tanjung Selor - Tarakan in Bulungan Regency and what are the supporting factors and obstacles to the standard of water transportation service to Tanjung Selor - Tarakan. The expected results with this research. The port and the Transportation Agency of the Bulungan Regency have attempted members crossing passenger fish services as well as possible. The absence of a service SOP at the port as a standard service standard, this also makes it difficult for the Transportation Agency of the Bulungan Regency to conduct an assessment of the performance of the officers and to determine the priority of improvement. The obstacles are the lack of government officials who provide services at the port, facilities and infrastructure, weather conditions of the regional financial budget

Keywords: public service standards, transportation service standards, Kayan II Port,

PENDAHULUAN

Peranan transportasi angkutan penyeberangan sebagai salah satu moda transportasi laut/perairan dimana penyelenggaraanya harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman dan efisien dengan biaya yang wajar serta terjangkau oleh daya beli masyarakat dengan harapan bahwa penumpang dan barang bawaanya dapat tiba dengan selamat sampai tujuan.

Pemberian layanan bagi Zeithaml (dalam postingan artikel Chisilia, Imam Muazansyah; 2018) masyarakat mengharapkan pelayanan (*expected service*) dengan pelayanan diterima (*perceived service*) merupakan dua faktor meemengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan pemerintahan.

Pelayanan Publik

Bab I berdasarkan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 pengertian dari pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok dengan peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat Negeri serta penduduk atas benda, jasa, serta/ ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik bagi Panji Santosa(dalam Aris Dani, 2017: 11) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada warga, dengan ataupun tanpa pembayaran guna penuhi kebutuhan serta ataupun kepentingan warga.

Proses aktivitas aktivitas pelayanan ada sebagian aspek ataupun faktor yang silih menunjang jalannya aktivitas. Unsur- unsur yang menunjang jalannya aktivitas pelayanan antara lain(Moenir: 1998): a).

sistem, prosedur, serta tata cara; b). personil; c). fasilitas serta prasarana serta warga selaku pelanggan.

Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan di katakan kalau standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan selaku pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, kilat, gampang, terjangkau, serta terukur.

Transportasi

Transportasi ialah sesuatu aktivitas memindahkan manusia ataupun benda dari sesuatu tempat ketempat yang lain memakai fasilitas angkutan universal dengan membayarkan beberapa bayaran tertentu.

Dalam perihal perangkutan universal mengaitkan sebagian pihak, ialah operator selaku penyedia pelayanan angkutan universal, warga selaku konsumen ataupun pengguna layanan jasa angkutan universal, serta pemerintah selaku regulator ataupun pengatur serta penengah antara operator angkutan serta warga(dalam Postingan Sulistyowati, A.,& Muazansyah, I: 2019: 155).

Transportasi Air

Transportasi air merupakan perlengkapan transportasi yang digunakan di sungai, danau, serta laut. Bersumber pada pasal 6 UU 17 tahun 2008 tentang pelayaran, angkutan di perairan terdiri atas: Angkutan Laut, Angkutan Sungai serta Danau, serta Angkutan Penyeberangan.

a) Angkutan Laut merupakan aktivitas angkutan yang bagi kegiatannya melayani aktivitas angkutan laut

b) Angkutan Sungai serta Danau ialah sebutan yang terdiri dari 2 aspek ialah Angkutan Sungai serta Danau(ASD). Sebutan ASD ini merujuk pada suatu tipe moda ataupun tipe angkutan dimana sesuatu sistem transportasi terdiri dari 5 berbagai moda angkutan.

Bagi Peraturan Pemerintah No 20 tentang Angkutan di Perairan, paling utama pada pasal 1, dipaparkan kalau angkutan perairan daratan yang pula diketahui selaku angkutan sungai serta danau(ASD) merupakan meliputi angkutan di waduk, rawa, kanal/ terusan serta sungai. Moda angkutan ini pastinya tidak mempergunakan perairan laut selaku prasarana utamanya tetapi perairan daratan.

c) Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berperan selaku jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalur serta/ ataupun jaringan kereta api yang terputus sebab terdapatnya perairan. Tiap kapal yang beroperasi di perairan wajib memiliki sistem manajemen keselamatan dalam rangka menghasilkan area kerja yang berwawasan keselamatan dalam mengoperasikan serta melaksanakan pelayanan.

Keselamatan pelayaran tidak cuma dilihat dari keadaan kapalnya, karena banyak aspek lain yang pengaruhi. Salah satu aspek berarti ialah pelaksanaan sistem perawatan terencana yang bisa dicoba oleh operator serta galangan.

Pelabuhan

Pelabuhan selaku tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang serta benda yang dilengkapi dengan sarana keselamatan pelayaran serta aktivitas penunjang pelabuhan dan selaku tempat perpindahan intra serta antar moda transportasi. (Eko Hariyadi budiyanto, Raja oloan saut gurning: 2017).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data primernya melalui *Field Research* terutama dengan menggunakan metode wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten dan terkait dengan permasalahan, meliputi Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Kabupaten Bulungan, komunitas speedboat dan masyarakat pengguna speedboat tujuan Tanjung Selor – Tarakan.

Data Sekundernya meliputi: dokumen-dokumen resmi, buku buku, hasil-hasil penelitian, peraturan perundang-undangan, maupun sumber tertulis lainnya yang terkait dengan standar pelayanan angkutan penyeberangan Tanjung Selor-Tarakan (Dinas Perhubungan Pelabuhan kayan II, Pelabuhan Speed Tanjung Selor–Tarakan).

Teknik pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu Observasi, wawancara

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan empat tahap, yaitu: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*verification*).

Pembahasan dan Hasil Analisis

Gambaran Umum

Pelabuhan Kayan II merupakan pelabuhan penumpang yang melayani angkutan penyeberangan dari dan menuju Kabupaten/Kota di Wilayah Provinsi Kalimantan Utara dan juga memiliki peran penting/fungsi sebagai gerbang utama untuk arus masuk ke Tanjung Selor sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara yang berlokasi di Jl. Sabanar Lama Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Pengelolaan pelabuhan kayan II masih berada didalam kewenangan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan, dimana pelaksanaan pelayanan publik dinas perhubungan adalah regulator bidang

pelayanan transportasi dan pelabuhan tersebut dibangun diatas tanah milik Pemerintah Kabupaten Bulungan. dengan sarana penunjang antara lain: lahan parkir, ruang tunggu keberangkatan, dermaga keberangkatan dan kedatangan serta beberapa sarana dan prasarana lainnya

Moda transportasi air yang beroperasi di pelabuhan Kayan II adalah moda transportasi air dengan jenis kapal penumpang cepat menggunakan motor tempel (*outboard engine*) atau yang biasa disebut masyarakat setempat dengan speed boat. Secara regular speed boat ini melayani trayek penyebrangan dari pelabuhan kayan II di Tanjung Selor dengan tujuan:

- a. Tanjung Selor – Tarakan
- b. Tanjung Selor – Nunukan
- c. Tanjung Selor – Pulau Bunyu

Total jumlah Armada Speed boat Reguler yang beroperasi di Pelabuhan Kayan 2 sejumlah 22 Armada. Kapal penumpang penyeberangan/speed boat sebelum melakukan pelayaran harus mendapatkan Persetujuan Izin Berlayar (PIB) yang diterbitkan oleh syahbandar setelah nahkoda/agen memenuhi semua syarat administratif dan kelayakan kapal.

Apabila syahbandar tidak mengizinkan berlayar, pengangkutan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana tugas dan fungsi dari Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (KUPP). Dalam menjalankan tugasnya untuk penerbitan Persetujuan Izin Berlayar (PIB) Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tanjung Selor telah mempunyai prosedur tetap pengurusan surat persetujuan berlayar.

Tabel 4.1. Jadwal keberangkatan speedboat jurusan Tanjung Selor – Tarakan

No	Nama Speedboat	Jam Keberangkatan
1	Menara Baru	07.00
2	Kalimantan	07.25
3	Andalas 1	07.50
4	Anugerah Express	08.15

5	Gembira Express	08.40
6	Limex Ghanank	09.55
7	Sekatak Express	10.20
8	Bulungan Express	10.45
9	Jonan Madang	11.10
10	Menara Niklas	11.35
11	Minsen Express	12.00
12	Menara Gading	12.25
13	Simpati	12.50
14	Andalas 2	13.15
15	Limex Permai	13.40
16	Tri Putri Tunggal Dewi	14.05
17	Rejeki Baru	14.30
18	88 Express	15.45
19	Putra Dewi	16.10

Sumber: Papan Informasi Pelabuhan Kayan II.

HASIL

Berdasarkan hasil observasi dilapangan membuktikan bahwa :

1. Fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Kayan II;

Meliputi fasilitas pokok dan fasilitas penunjang yang masing-masing dapat dirinci sebagai berikut:

Fasilitas pokok, meliputi :

- a. Kursi di dalam ruang tunggu penumpang disediakan oleh pengelola Instalasi air bersih;

Ruang yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan Chek in cukup memadai karna difasilitasi tempat duduk yang cukup luas namun kebersihannya masih kurang di saat siang hari, hal ini dikemukakan berdasarkan wawancara kepada bapak julio selaku penumpang SpeedBoat pada tanggal 9 Januari 2019.

- b. Instalasi listrik/lampu penerangan

- c. Toilet/WC dan kamar mandi pelabuhan kayan II berada pada ruang tunggu keberangkatan dan ruang tunggu kedatangan.

- d. Televisi untuk menghibur penumpang yang akan berangkat dan juga sebagai display peraga ditempatkan pada ruang tunggu keberangkatan.

- e. Tempat sampah;

- f. Loket penjualan tiket;

Penjualan tiket speedboat di Pelabuhan Kayan II itu sudah memadai serta jumlah loket penjualan tiket yang beroperasi disesuaikan dengan jumlah calon penumpang.

- g. Papan informasi;

Masih adanya tolok ukur/fasilitas standar yang tidak tersedia pada pelabuhan kayan II seperti tidak adanya informasi mengenai petunjuk jalur evakuasi jika terjadi kondisi darurat.

- h. Jalan penumpang untuk keluar atau masuk ke kapal; Shelter yang menghubungkan antara ruang kedatangan, ruang keberangkatan diberikan pembatas antara penumpang datang dan berangkat serta diberikan atap untuk melindungi penumpang dari panas dan hujan.

- i. Adanya fasilitas ruangan untuk ibu menyusui dan kursi roda untuk penumpang yang membutuhkan.

- j. Fasilitas Apar.

Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat suatu pelabuhan harus memiliki sekurang – kurangnya Informasi dan fasilitas yang mudah terlihat dan terjangkau, diantaranya alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat. Hasil observasi penulis untuk Pelabuhan Kayan II sudah tersedia alat pemadam kebakaran seperti APAR, dan jalur evakuasi baik itu jalur evakuasi kedatangan maupun keberangkatan.

- k. Adanya petugas porter atau kuli pelabuhan.

- l. Adanya loket Damri sebagai kemudahan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang menginginkan transportasi lanjutan bagi penumpang

yang ingin melanjutkan perjalanan dengan menggunakan moda transportasi darat.

m. Adanya area parkir bagi pengantar dan penjemput.

Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang pelayanan di pelabuhan kayan II: mushola; ruang kesehatan, tempat berjualan dan sirkulasi udara. Fasilitas ruangan kesehatan di sediakan tetapi jarang sekali petugas berada ditempat.

Kerap kali ketika ada penumpang speedboat yang disabilitas petugas dari Dinas Perhubungan yang langsung memberikan pelayanan penumpang tersebut dengan mengantarkan atau mendorong kursi roda penumpang.

Sesuai dengan indikator standar pelayanan penumpang pelabuhan Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan ac dan kipas angin dari ventilasi udara Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C. Dari hasil wawancara pada tanggal 19 Januari 2019 pada sdr Iis yang mengemukakan bahwa: “untuk sirkulasi udara yang ada dipelabuhan Kayan II itu mengikuti suhu diluar karena tidak ada ketersediaan fasilitas berupa AC ataupun kipas angin”.

2. Untuk sarana transportasi speed boat penyeberangan ;

Berdasarkan hasil pengamatan dan keterangan yang didapat bahwa untuk semua speedboat regular yang ada telah dilengkapi dengan pintu dan jendela darurat, life jacket, alat navigasi seperti kompas dan GPS, serta dari total keseluruhan armada yang beroperasi di pelabuhan kayan II 60% nya telah dilengkapi dengan AC untuk kenyamanan penumpang didalam speedboat.

3. Petugas pelayanan di pelabuhan kayan II terdiri dari :

- a) Pegawai Dinas Perhubungan berjumlah 2 orang,
- b) Petugas dari KUPP Kelas III Tanjung Selor (syahbandar) 2 orang
- c) Petugas dari KP3 Tanjung Selor 1 orang

- d) Petugas Kesehatan Pelabuhan 1 orang

Deskripsi kepastian (Assurance)

Kemampuan pemerintah meyakinkan masyarakat dalam proses pemberangkatan speed boat mendapatkan rasa kenyamanan, keselamatan pelayaran dan keamanan pelayaran mengacu kepada undang undang nomor 8 tahun 2008 pelayaran, PM 20 tahun 2015 tentang standar keselamatan pelayaran.

Setiap pemberangkatan speedboat harus mendapatkan PIB (Persetujuan Izin Berlayar) dimana sebelum diterbitkannya PIB maka harus melalui pengecekan terlebih dahulu baik terhadap alat transportasi nya, perlengkapan keselamatan seperti life jacket, lifebuoy, GPS, Kompas, Teropong, APAR, dan radio komunikasi serta pengecekan administrasi terhadap surat - surat kapal.

PIB dikeluarkan oleh syahbandar dalam hal ini di pelabuhan kayan II Persetujuan Izin Berlayar tersebut dikeluarkan oleh KUPP Kelas III Tanjung Selor. Dengan adanya PIB dan sarana prasarana penunjang keselamatan di speedboat maka keselamatan penumpang lebih terjamin.

Surat edaran kepada operator atau pemilik angkutan speedboat berupa himbauan dari Dinas Perhubungan Kalimantan Utara melalui surat No. 550/249/Dishub-Set/V/2018 yang menghimbau kepada para Pemilik/Agen/Nakhoda speed boat regular yang beroperasi di wilayah perairan Kalimantan Utara untuk dapat memperhatikan keselamatan pelayaran dan ketertiban angkutan dengan ketentuan diantaranya:

- a. Mengangkut penumpang tidak boleh melebihi kapasitas yang diizinkan
- b. Wajib menyediakan/meyiapkan alat keselamatan berupa baju pelampung, ban penolong dan botol api (APAR)
- c. Speed Boat harus dilengkapi dengan sarana navigasi, radio komunikasi, Kompas, GPS
- d. Tidak melakukan pelayaran pada saat cuaca buruk, musim angin serta

- melihat keadaan cuaca sebelum berlayar
- e. Setiap penumpang yang diangkut harus terdaftar dalam manifest dan tidak boleh menaikkan penumpang disembarang tempat
 - f. Tidak meletakkan barang bawaan penumpang diatas atap speedboat, serta mengurangi kecepatan jika terjadi peningkatan permukaan air sungai akibat banjir dan/atau hujan di hulu
 - g. Speedboat harus dan wajib memiliki pintu dan jendela darurat.
 - h. Tidak boleh mentelantarkan penumpang

Pelayanan Jasa penumpang

Pelayanan angkutan penyeberangan di Pelabuhan Kayan II juga memberikan perhatian khusus yang sesuai kondisi riil di lapangan, hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara melayani yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa seperti penyediaan kursi roda bagi yang membutuhkan, akan tetapi belum mempunyai jalur khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dalam pemesanan tiket dan pemotongan tiket oleh petugas sebelum naik ke speed boat tidak diliat kesesuaian nama dengan KTP penumpang.

Perhatian untuk keselamatan khususnya speedboat dimana kelayakan kapal menjadi tumpuan utama, dimana secara berkala diadakan pengecekan secara menyeluruh oleh bidang yang terkait baik itu PIB, uji layak jalan kapal.

Deskripsi Wujud fisik (*Tangible*)

Jenis transportasi yang beroperasi di Pelabuhan Kayan II adalah jenis kapal penumpang cepat dengan mesin tempel (speedboat), saat ini semua armada speedboat regular yang beroperasi harus memiliki pintu dan jendela darurat, memiliki sarana dan prasarana keselamatan pelayaran, adanya pembatasan penumpang dan jarak tempat duduk juga tidak boleh terlalu sempit demi kenyamanan penumpang. Dari total speedboat regular yang beroperasi di pelabuhan kayan II 60% nya sudah menggunakan air conditioner demi kenyamanan penumpang.

PEMBAHASAN

Kemampuan Pemerintah untuk meyakinkan masyarakat untuk merasakan dan melihat keamanan, keselamatan serta kenyamanan yang baik itu ditunjukkan dengan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan (masyarakat pengguna jasa) calon penumpang, baik itu berupa peralatan yang mendukung pelayanan, dan peralatan untuk keselamatan dalam pelayaran, serta jadwal keberangkatan dan kedatangan speedboat, serta kenyamanan di pelabuhan. Rasa nyaman tersebut bisa didapat dari

Standar Pelayanan Transportasi Air di Bulungan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Moda transportasi air yang beroperasi di pelabuhan kayan II merupakan angkutan penyeberangan hal ini merujuk pada Peraturan menteri perhubungan Nomor PM. 26 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Penentuan standar pelayanan angkutan penyeberangan indikator yang dipergunakan mengacu kepada acuan normatif yaitu Peraturan menteri perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan.

Standar pelayanan transportasi air di Bulungan. Dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 dikatakan bahwa standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyedia jasa, dan standar pelayanan tersebut meliputi :

- a. Standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan dan
- b. Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan paling sedikit

meliputi: keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan; dan kesetaraan

Fasilitas utama atau pokok dan pendukung yang minimal dimiliki pelabuhan penyeberangan yang terkait dengan pelabuhan penyeberangan, dan untuk penunjang pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan, seperti standar fasilitas terminal yaitu

1. Areal fasilitas gedung terminal
 - a. Standarisasi kebutuhan gedung terminal penumpang terdiri dari:
 1. Ruang Tunggu
 2. Ruang Kantor/informasi
 3. WC/Kamar Mandi
 4. Area merokok dan dilarang merokok
 5. Ruang layanan tiket
 6. Fasilitas untuk penyandang cacat
 7. Fasilitas keamanan
 8. Fasilitas ruangan bagi ibu menyusui
 9. Pencerayaan
 10. Fasilitas pemadam kebakaran
 - b. Ruang tunggu harus memiliki tingkat kenyamanan terdiri dari:
 1. Sirkulasi udara
 2. Penerangan Hiburan (TV)
 3. Areal fasilitas parker
 4. Areal fasilitas kantin
 5. Areal fasilitas peribadatan
 6. Areal fasilitas pos dan telekomunikasi
 7. Areal fasilitas kesehatan
 8. Areal fasilitas keamanan

Standar pelayanan minimal keselamatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penumpang, termasuk untuk menjaga rasa aman dari hal-hal yang tidak diinginkan, maka kompetensi dan profesionalitas dari operator pelayaran sangat dibutuhkan disamping kelengkapan fasilitas keamanan pelayaran. Untuk mengendalikan kecelakaan laut, secara internasional diatur dengan ketentuan sebagai berikut :

2. *International Convention for safety of life at sea (solas)*, 1974, sebagaimana telah disempurnakan: aturan internasional ini menyangkut ketentuan sebagai berikut:

- a. Konstruksi
 - b. Komunikasi radio, keselamatan navigasi
 - c. Perangkat penolong, seperti pelampung, keselamatan navigasi.
 - d. Penerapan ketentuan untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk didalamnya penerapan *international safety management (ISM) code*, dan *International Ship and Port Facility Security (ISPC) code*.
3. *International Convention on Standar of Training Certifications dan Watch keeping For Sea farrers*, tahun 1978 dan terakhir diubah pada tahun 1995.
 4. *International Conention on maritime search and rescue*, 1979.
 5. *International Aeronautical and maritime search and rescue manual (IAMSAR)* dalam 3 jilid.

SOLAS 1973 (Safety Of Life Of Sea) adalah konvensi/peraturan dalam menjamin keselamatan penumpang di dalam kapal selama dalam pelayaran yang diterbitkan oleh *International Maritime Organisation (IMO)* pada tahun 1973 beserta keseluruhan amandemennya yang telah diratifikasi oleh Pemerintah.

Standar pelayanan penumpang di dalam kapal angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat(2) huruf b Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 39 Tahun 2015 paling sedikit meliputi: keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan.

Fasilitas yang ada di Pelabuhan Kayan II sudah cukup memadai akan tetapi masih belum memenuhi persyaratan minimal sebagai tempat untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya pelayanan jasa penumpang angkutan penyeberangan, standar sesuai prosedur yang ada akan berdampak pada kenyamanan dan keamanan, seperti adanya tempat parkir, ruang tunggu yang juga dilengkapi dengan kios/warung yang cukup nyaman dengan fasilitas tempat duduk yang cukup, adanya

televisi yang dapat menambah nilai jual bagi pelabuhan kayan II.

Faktor penghambat proses pelayanan adalah karena adanya peralatan/fasilitas yang kurang berfungsi dan rusak serta kurangnya jumlah petugas lapangan, serta masih adanya tolok ukur/fasilitas standar yang tidak tersedia pada pelabuhan kayan II seperti tidak adanya petunjuk jalur evakuasi jika terjadi kondisi darurat, jarang terlihatnya petugas keamanan berseragam. Hal ini sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik bahwa prinsip pelayanan publik kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

Kualitas pelayanan jasa kepada penumpang angkutan penyeberangan berdasarkan perspektif *assurance* (kepastian) bahwa petugas pelabuhan kayan II sudah melakukan tugasnya dengan sebaik-baiknya, namun dengan tidak adanya SOP sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak dapat diukur secara pasti. Dimana sudah menjadi kewajiban dari Pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan keselamatan dan keamanan pelayaran, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang. Dalam hal ini Undang-undang Nomor. 17 tentang Pelayaran pada Bab VIII pasal 116 ayat (1) dan (2), serta pasal 120 dan 121. Termasuk jaminan yang diberikan dalam pemberian persetujuan izin berlayar kepada speed boat yang membawa penumpang dalam pelayaran hanya akan diberikan apabila sudah dilakukan pengecekan dan benar-benar dianggap laik untuk melakukan pelayaran.

Sedangkan dari sudut pandang dimensi empati yang memuat antara lain perhatian individual kepada masyarakat pengguna jasa (konsumen), ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, petugas juga memberikan perhatian khusus kepada konsumen seperti penumpang usia lanjut, penumpang dengan kebutuhan khusus, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas memahami spesifik dari pengguna jasa. Namun berdasarkan hasil penelitian lapangan bahwa petugas dalam

menjalankan tugasnya masih bersifat normative.

Pelayanan oleh petugas pelabuhan kayan II dilihat dari perspektif empati sudah sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 huruf (g) dan pasal 4 huruf (j), penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

- a) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- b) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Standar pelayanan yang ideal yang dapat diterapkan di Bulungan akan dapat tercapai apabila: petugas pemerintah ditambah dan diberikan bimbingan atau pelatihan agar lebih terampil dan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) menerapkan aturan – aturan melalui Peraturan Daerah (PERDA) dan Peraturan lainnya seperti Peraturan Bupati (PERBUP).

Hambatan Pelayanan Transportasi Air di Bulungan

1. Hambatan pelayanan transportasi di Bulungan :
 - a. Kurangnya petugas di Lapangan / di Pelabuhan
 - b. Saranan dan Prasarana banyak yang kurang memadai/rusak
 - c. Belum adanya SOP Pelayanan di Pelabuhan
 - d. Cuaca buruk
 - e. Keuangan daerah
 - f. Kurangnya pengawasan dari pemerintah

Belum adanya Perda dan/atau Perbup yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal pelayanan transportasi air di Kabupaten Bulungan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan, yaitu: kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun belum memenuhi unsur standar minimal pelayanan seperti yang dimaksud oleh aturan yang berlaku sesuai dengan undang – undang maupun peraturan yang ada tentang standar pelayanan minimal dibidang angkutan penyeberangan.

Pihak pelabuhan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan telah berupaya/berusaha untuk melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya dengan mengadakan pelayanan jasa penumpang angkutan penyeberangan dengan sebaik-baiknya terlepas dari segala keterbatasan yang ada.

Kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak pelabuhan Kayan II dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan belum terpenuhi karena masih ada beberapa fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang masih kurang.

Demikian juga halnya dengan kurangnya jumlah petugas pelayanan di lapangan, sehingga berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa dan juga tindak lanjut dari keluhan konsumen.

Pemerintah memerlukan adanya kesadaran dari masyarakat pengguna jasa angkutan serta pihak lainnya untuk turut menjaga fasilitas yang ada baik fasilitas yang ada di pelabuhan Kayan II maupun fasilitas yang ada didalam kapal.

Belum adanya SOP pelayanan di pelabuhan sebagai standar baku pelayanan, hal ini juga menyulitkan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bulungan untuk melakukan penilaian kinerja para petugas dan untuk menentukan prioritas perbaikan. Termasuk dalam pembelian tiket speed boat petugas loket tidak melihat nama sesuai KTP dan pada saat naik ke kapal petugas yang memeriksa/atau menyobek tiket tidak memeriksa apakah nama yang tertera didalam tiket sesuai dengan identitas penumpang sesuai KTP.

Angkutan speed boat yang disediakan oleh pengangkut harus memenuhi syarat keselamatan (laik laut), dimana syarat keselamatan kapal ditentukan melalui klasifikasi kapal untuk dapat menentukan peruntukkan dan trayek kapal dalam hal ini speed boat, jumlah penumpang harus sesuai kapasitas, dan memiliki awak kapal yang terampil dan memenuhi persyaratan yang diatur oleh undang-undang dan standar operasional yang berlaku.

Hambatan didalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar diantaranya adalah kurangnya petugas pemerintah yang memberikan pelayanan di pelabuhan, sarana dan prasarana, dalam hal angkutan cuaca juga turut menjadi penyumbang akan pelayanan transportasinya serta hambatan keuangan daerah sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, dikarenakan untuk memperbaiki dan mengadakan sarana dan prasarana yang diperlukan menjadi terhambat.

SARAN

Saran yang kiranya dari penulis dapat bermanfaat bagi Dinas Perhubungan sebagai pengelola pelabuhan Kayan II dan stakeholder lainnya agar standar pelayanan transportasi air di Kabupaten Bulungan dapat lebih baik:

1. Meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan jasa, karena meskipun tanggapan masyarakat pengguna jasa sudah baik, tapi masih dirasa kurang maksimal.
2. Perlu adanya peningkatan strategi kinerja pelayanan dengan dibuatkan model pengembangan strategi pelayanan di Pelabuhan Kayan II.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Dani. 2017. Studi Penerapan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulungan. Skripsi. Program Studi Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan kawula.
- Chisilia, E., & Muazansyah. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. Volume 4, Nomor 2. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/2300>. Diakses pada tanggal 25 Maret 2019, Pukul 13.07 Wita.
- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989. *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Eko Hariyadi budiyanto dan Raja oloan saut gurning. 2017. *Manajemen pelabuhan*, Jakarta: PT. Andhika Prasetya Ekawahana.
- Hutasoit, C. S. 2011, *Pelayanan publik teori dan aplikasi*, Jakarta: Magna Script Publishing.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahman Mulyawa. 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sulistiyowati, A., & Muazansyah, I. 2019. Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada “Suroboyo Bus” Di Surabaya). *Iapa Proceedings Conference*, 152-165. doi:10.30589/proceedings.2018.189 <https://iapa.or.id/ejournal/proceedings/article/view/189>
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. 2000. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional Standar Nasional Indonesia (SNI)
- Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 26 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.