

Penerapan Standar Pelayanan PT. ASDP Indonesia Terhadap Calon Penumpang Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 di Pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata

Marianus Leopoldo Due Hipir

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Email korespondensi: hipirarkan13@gmail.com

Yohanes G. Tuba Helan

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Agustinus Mahur

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Abstract. *The purpose of this research is to analyze the application of PT ASDP Indonesia's service standards to prospective passengers based on the Minister of Transportation Regulation Number 37 of 2015 concerning sea transportation passenger service standards at the Waijarang Ferry port, Lembata Regency. This research is empirical legal research using a descriptive qualitative approach. The types of data used are Primary and Secondary Data. Using data processing techniques are interviews and literature studies. The results showed that: (1) The standard of passenger service eligibility at the Waijarang Ferry Port terminal is generally very good but there are still certain parts that need to be improved such as infrastructure, including: There is no evacuation route, still using a manual check-in system, information on ship arrivals and departures still using paper announcements, unavailability of waiting rooms, the waiting room is very dirty and even looks if it is very neglected, there is no special room for smokers and a special room for nursing mothers, there is still a lack of lighting such as: there is only 1 spotlight and it is not enough to illuminate the port terminal, this is an obstacle for both officers and passengers to move up / down the ship. (2) Factors inhibiting the implementation of service standards at the waijarang ferry port terminal are the lack of infrastructure facilities at the waijarang ferry port terminal and the lack of budget experienced by the Lembata Regency Government and PT.ASDP Indonesia Ferry in Lembata.*

Keywords: *Service Standards, Public Services, Inhibiting Factors.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis penerapan standar pelayanan PT. ASDP Indonesia terhadap calon penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata. Penelitian ini adalah Penelitian hukum empiris menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah Data Primer dan Sekunder. Menggunakan teknik pengolahan data adalah Wawancara dan Studi Pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Standar kelayakan pelayanan penumpang di terminal Pelabuhan Ferry Waijarang secara umum sudah sangat baik akan tetapi masih ada bagian-bagian tertentu yang perlu diperbaiki lagi seperti sarana prasarana, antara lain : Belum adanya jalur evakuasi, Masih menggunakan sistem check in secara manual, Informasi kedatangan dan keberangkatan kapal masih menggunakan papan pengumuman, Belum tersedianya waiting room, Ruang ruang tunggu yang sangat kotor bahkan terlihat kalau sangat tidak terurus, Tidak tersedianya ruangan khusus bagi para perokok dan ruangan khusus untuk Ibu menyusui, masih kurangnya penerangan seperti : lampu hanya terdapat 1 lampu sorot dan belum cukup menerangi leruh terminal pelabuhan hal ini menjadi hambatan baik bagi petugas maupun penumpang untuk bergerak naik/turun kapal. (2) Faktor-faktor penghambat penerapan standar pelayanan di terminal pelabuhan ferry waijarang yaitu kurangnya sarana prasarana yang berada di terminal pelabuhan ferry waijarang dan kurangnya anggaran yang dialami Pemerintah Kabupaten Lembata dan PT.ASDP Indonesia Ferry di Lembata.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, Faktor Penghambat.

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan Negara Kepulauan hal ini yang menuntut harus adanya sistem transportasi perhubungan antar pulau baik melalui darat, laut, maupun udara (Benny, 2020). Sistem transportasi saat ini yang banyak digunakan yaitu transportasi laut karena jumlah barang yang diangkut lebih banyak dan uang tambangnya relatif lebih murah (Erwanto, 2014). Sistem transportasi laut terdapat sektor kepelabuhan yang menjadi bagian strategis dari sistem transportasi laut itu sendiri dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor Pelabuhan merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari sarana transportasi (Ajeng, 2011). Terminal Pelabuhan Waijarang merupakan salah satu jasa transportasi laut di Pelabuhan Waijarang, dalam menjalankan pelayanan terminal penumpang diperlukan fasilitas yang menunjang sehingga diperoleh optimal yang efektif dan efisien serta kejelasan sirkulasi.

PT. ASDP Indonesia Ferry yang menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang dituntut sebagai *public service* yang terus berupaya melakukan peningkatan standar pelayanan di terminal penumpang dikarenakan volume penumpang angkutan laut yang tinggi. Sampai dengan tahun 2023, PT. ASDP Indonesia Ferry menyediakan layanan penyeberangan sebanyak 307 lintasan yang dilayani 226 dengan operasionalnya terbagi menjadi 140 armada untuk melayani komersial dan 86 armada melayani lintasan keperintisan yang dikelola oleh 36 Pelabuhan penyeberangan dengan lintasan merangkai pulau-pulau di Nusantara. Terdapat beberapa armada ferry yang dikelola PT. ASDP Indonesia Ferry cabang kupang untuk melayani tujuh lintasan penyeberangan di Nusa Tenggara Timur, seperti Kupang- Rote (40 mil), Kupang-Larantuka (120 mil), Kupang-Kalabahi (137 mil), Kupang Waingapu (220 mil), Kupang-Lewoleba (120 mil), Kupang-Aimere (189 mil), dan Kupang-Ende (100 mil).

Sebagai Kabupaten yang berada di pulau sendiri akses ke Kabupaten Lembata hanya dapat ditempuh dengan transportasi laut dan transportasi udara. Akses transportasi laut paling banyak dipilih selain karena tiketnya yang terjangkau penumpang/pengguna jasa juga bisa membawa lebih banyak barang tanpa harus membayar biaya bagasi seperti di pesawat. Oleh karena itu keberadaan PT. ASDP di Pelabuhan di Kabupaten Lembata sangat membantu masyarakat dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Menanggapi kebutuhan masyarakat terhadap transportasi laut ini yang semakin meningkat pada akhirnya menuntut penyedia jasa transportasi tersebut selain menambah jumlah layanan penyeberangan penyedia jasa transportasi tersebut juga dituntut harus meningkatkan Standar pelayanannya, maka PT. ASDP Ferry di Pelabuhan Waijarang berupaya

melakukan inovasi dan meningkatkan standar pelayanan di terminal penumpang pelabuhan. Peningkatan standar pelayanan dilakukan untuk mengantisipasi pertumbuhan jumlah penumpang angkutan laut yang semakin meningkat (Lijan, 2008).

Tingginya volume kegiatan di pelabuhan tersebut kelayakan dan pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Ferry Waijarang perlu dievaluasi lagi terhadap kondisi fasilitas yang ada di sekitaran terminal pelabuhan. Peninjauan kembali manajemen operasional dan sarana prasarana di terminal penumpang, dilakukan dengan menerapkan standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal yang sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (2) huruf a, yaitu: (a) Pelayanan Keselamatan, (b) Pelayanan Keamanan dan Ketertiban, (c) Pelayanan Keandalan/keteraturan, (d) Pelayanan Kenyamanan, (e) Pelayanan Kemudahan, (f) Pelayanan Kesetaraan. Enam poin diatas akan dirinci lagi dalam aspek-aspek penelitian sebagai pedoman penilaian terhadap pelayanan penumpang di Terminal Pelabuhan Waijarang Lembata, Melalui penelitian ini diharapkan terciptanya mutu pelayanan penumpang dan fasilitas yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Semua kegiatan yang berada di dalam Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang diperlukan pengelolaan yang baik terutama fasilitas pokok dan penunjang kegiatan pelabuhan. Standar dan realisasi yang ada harus terus dikaji agar kualitas Pelabuhan Ferry Waijarang tetap terjaga dan adanya upaya untuk mengembangkan sarana dan prasarana menjadi lebih baik.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan standar pelayanan PT. ASDP Indonesia terhadap calon penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan laut di pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Kegiatan ilmiah tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis, artinya Proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono, 2018).

Penelitian empiris adalah fakta sosial. Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mempelajari secara intensif latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat. Penelitian lapangan ini biasa dikenal dengan penelitian empiris. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip. Penelitian ini menggunakan pendekatan dan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini adalah penelitian yang dapat menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi seseorang atau kelompok terhadap sesuatu (Saepul & Baharudin, 2014). Pendekatan ini menitik beratkan pada pemahaman, pemikiran dan persepsi peneliti. Tujuan pendekatan ini adalah untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak.

Lokasi penelitian dilakukan di Terminal Pelabuhan Waijarang Kabupaten Lembata. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Burhan, 2011). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan wawancara atau interview yang dilakukan kepada penumpang terminal pelabuhan waijarang serta informasi pendukung yang terkait dengan penelitian ini. Data Sekunder adalah Data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa catatan-catatan dan laporan yang berkaitan dengan materi penelitian.

Penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, Observasi dan studi kepustakaan. Aspek adalah komponen penyusunan sebuah variabel artinya ; sebuah variabel tidak akan lengkap tanpa adanya keseluruhan komponen tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal.

Data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah yang diperoleh dari hasil penelitian nantinya, sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang simpulan atas hasil penelitian yang dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Mengenai Standar Angkutan Laut Di Terminal Pelabuhan Ferry Kabupaten Lembata.

Sistem transportasi nasional terdapat sektor kepelabuhanan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional serta merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor jasa dalam melayani jasa kepelabuhanan merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari sarana transportasi (Bambang, 2008).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran dalam Pasal 90 menyatakan bahwa : Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana yang dimaksud Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan, memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan, ikut menjaga keselamatan, keamanan dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan, memelihara kelestarian lingkungan, memenuhi kewajiban sesuai dengan konvensi dalam perjanjian dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

Standar pelayanan PT. ASDP di terminal Pelabuhan Ferry Waijarang, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Indikator-indikator yang diperlukan untuk mengukur pelayanan penumpang di terminal pelabuhan antara lain : Pelayanan keselamatan, Pelayanan keamanan dan ketertiban, Pelayanan kehandalan, Pelayanan kenyamanan, Pelayanan kemudahan, Pelayanan kesetaraan.

Layanan Keselamatan

a) Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Layanan keselamatan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pihak penyebrangan untuk memberikan pelayanan kepuasan dan rasa aman bagi penumpang. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti terkait layanan pelayanan bersama dengan Bapak Ariyanto Wahan, beliau mengatakan bahwa:

“Pihak PT. ASDP melalui para pegawainya sangat memperhatikan pelayanan keselamatan bagi para penumpangnya, misalnya jika terjadi kecelakaan dalam terminal pelabuhan para pegawai langsung bertindak untuk mengatasi kejadian tersebut, beliau juga mengatakan

kalau dia belum melihat adanya petunjuk mengenai jalur evakuasi jika terjadi hal yang tidak terduga, seperti Gempa bahkan Tsunami”

b) Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak PT. ASDP melalui para pegawai kesehatan sejauh ini sangat baik hal ini dilakukan untuk mencegah dan mengobati para penumpang yang mengalami gangguan kesehatan di dalam terminal pelabuhan hal ini dapat dilihat dengan adanya perlengkapan P3K, kursi roda dan petugas kesehatan.

Layanan keselamatan dan kesehatan terminal penumpang pelabuhan waijarang sudah memenuhi beberapa kriteria diantaranya tersediannya alat pemadam kebakaran, titik kumpul evakuasi, no telpon darurat, perlengkapan P3K, kursi roda dan petugas kesehatan, sedangkan kondisi yang belum terpenuhi adalah petunjuk jalur evakuasi, untuk itu sebaiknya pihak manajemen PT.ASDP Indonesia Ferry bersama Dinas Perhubungan bisa menambahkan fasilitas tersebut karena sangat diperlukan apabila terjadi suatu bencana, khususnya dengan kondisi Kab. Lembata yang sedang mengalami peristiwa alam seperti Gunung Api yang dalam kondisi kurang baik.

Layanan Keamanan dan Ketertiban

Keamanan merupakan keadaan dimana setiap orang bebas dari bahaya. Oleh karena itu baik individu maupun suatu lembaga akan berusaha memberikan kenyamanan bagi orang lain (Lenny, 2018). Kenyamanan inilah yang diperlihatkan oleh para petugas di terminal pelabuhan dalam melayani para penumpang.

a) Fasilitas Keamanan dan Ketertiban

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa peralatan pencegah tindak kriminal dengan keamanan berupa CCTV dan Pagar Pembatas sudah tersedia di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang.

b) Naik Turun Penumpang dari dan ke Kapal

Sarana merupakan Segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan tertentu, dalam hal ini sarana yang digunakan dalam terminal pelabuhan yaitu jalur penumpang dari dan ke kapal sudah tersedia di terminal pelabuhan ferry waijarang sehingga tidak terjadi tabrakan antara penumpang yang satu dengan yang lain.

c) Pos dan Petugas Keamanan

Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan telah tersedia pos keamanan dan petugas yang selalu berjaga selama jam dinas baik di gerbang masuk terminal pelabuhan maupun gerbang keluar terminal pelabuhan.

d) Informasi Gangguan Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapatkan gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telpon atau sms pengaduan belum terdapat di terminal pelabuhan ferry waijarang namun disediakan kotak saran yang dapat diisi dan bisa melalui media sosial.

e) Peralatan dan Pendukung Keamanan

Peralatan dan pendukung keamanan berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan terdapat *metel detector* yang selalu dibawa oleh petugas terutama petugas yang berjaga di pintu masuk, pintu keluar serta ruang tunggu.

f) Parkir Khusus Kendaraan Kapal

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pihak PT.ASDP telah menyiapkan dan mengatur jalur khusus kendaraan kapal yang berada tepat di depan ruang tunggu dan di samping pagar masuk menuju kapal hal ini dilakukan agar tidak terjadi tabrakan antara kendaraan kapal dengan kendaraan di terminal pelabuhan.

g) Tempat Parkir

Tersedianya tempat parkir khusus untuk kendaraan kapal bukan berarti tidak perlu adanya tempat parkir untuk kendaraan pengantar/penjemput jika hal tersebut terjadi maka akan terjadi pula tabrakan antara kendaraan dan untuk menghindari hal tersebut maka sediakanlah tempat parkir untuk kendaraan pengantar/penjemput sehingga terciptalah sirkulasi jalan yang lancar.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Yohanes Sinuor salah satu penumpang tujuan Deri, beliau mengatakan bahwa :

“Petugas PT. ASDP dalam memberikan pelayanan keamanan dan ketertiban di pelabuhan ferry waijarang mereka selalu bekerja sama dengan pegawai Dinas Perhubungan baik itu keamanan di gerbang masuk maupun berangkat keluar terminal pelabuhan”

Melalui wawancara dengan Bapak Yohanes Sinuor dan beberapa penumpang lainnya dapat diketahui bahwa petugas sudah menjaga keamanan dan ketertiban dengan baik selain itu untuk layanan keamanan dan ketertiban di terminal penumpang pelabuhan ferry waijarang sudah tersedia CCTV, pagar pembatas, tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal, tersedia pos, petugas berseragam dan mudah dilihat, tersedia *metal detector*, tersedia tempat parkir khusus kendaraan yang turun/naik kapal ferry, luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang ada, dan sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar, akan tetapi untuk

tolok ukur tersediannya stiker/papan nomor telepon untuk pengaduan keamanan yang mudah terlihat dan jelas terbaca belum ada di terminal penumpang pelabuhan ferry waijarang sehingga diperlukan inovasi untuk stiker/papan ini, bisa di tempel atau bisa letakan di ruang tunggu penumpang.

Layanan Keandalan dan Keteraturan

a) Kemudahan Mendapatkan Tiket

Tiket merupakan Dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya yang merupakan alat bukti adanya perjanjian antara penumpang dan pengangkut. Harga tiket itu sendiri sangat bervariasi serta cara untuk mendapatkannya juga bisa melalui online/offline.

PT. ASDP Ferry sendiri menaruh harga tiket dan cara untuk mendapatkan tiket untuk penumpangnya juga bervariasi sesuai Umur, Jarak, dan Lokasi serta Jenis Kendaraan dan Barang.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai harga tiket dan cara mendapatkannya di terminal pelabuhan ferry waijarang yang dilakukan dengan Bapak Raimundus Soromaking Staff PT.ASDP sebagai petugas loket di pelabuhan ferry waijarang, beliau mengatakan bahwa :

“Semua harga tiket di pelabuhan ferry waijarang ini dibagi berdasarkan klasifikasi usia dan Jenis Kendaraan serta Barang yang sudah ditempelkan di papan pengumuman, yaitu: Tiket orang dewasa dan anak-anak dan lintasannya. Harga tiket lintasan terpanjang dari Kupang-Lewoleba untuk orang dewasa sebesar Rp.120.000 dan Anak-anak sebesar Rp.75.000, sedangkan untuk lintasan terpendek dari Lewoleba-Solor harga tiket untuk orang dewasa sebesar Rp.23.000 dan harga tiket untuk anak-anak sebesar Rp.16.000. Sedangkan harga tiket untuk kendaraan dan barang ton/m yaitu :

Untuk lintasan terpanjang, antara lain : Gol I : Rp.57.000, Gol II : Rp.215.000, Gol III : Rp.241.000, Gol IV : Rp.1.482.000, Gol V : Rp.3.074.000, Gol VI : Rp.4.291.000, Gol VII : Rp.3.544.000, Gol VIII : Rp.5.001.000, Gol. IX : Rp.19.277.000. Barang lintasan terpanjang Rp.99.000. Sedangkan lintasan terpendek, antara lain : Gol I : Rp.34.000, Gol II : Rp.56.000, Gol III : Rp.105.000, Gol IV : Rp.421.000, Gol V : Rp.707.000, Gol VI : Rp.1.204.000, Gol VII : Rp.1.280.000, Gol VIII : Rp.1.903.000, Gol. IX : Rp.3.526.000. Barang lintasan terpendek Rp.28.000.”

Beliau juga menambahkan bahwa untuk saat ini dari pihak PT.ASDP memudahkan penumpang untuk memperoleh tiket dengan cara menyediakan cetakan tiket yang tinggal di tuliskan nama penumpang yang membeli tiket tersebut.

b) Jadwal Keberangkatan Kapal

Tabel 1. Jadwal Keberangkatan Kapal di Pelabuhan Ferry Waijarang Bulan April

Tanggal	Pelabuhan	Kapal
5	Bolok-Waijarang-Deri	KMP. RANAKA
6	Deri-Waijarang-Bolok	KMP. CAKALANG II
12	Bolok-Waijarang-Deri	KMP. ILE MANDRI
13	Deri-Waijarang-Bolok	KMP. INERIE
19	Bolok-Waijarang-Deri	KMP. RANAKA
20	Deri-Waijarang-Bolok	KMP. CAKALANG II
26	Bolok-Waijarang-Deri	KMP. ILE MANDIRI
27	Deri-Waijarang-Bolok	KMP. RANAKA

Sumber: Kantor ASDP Indonesia Ferry Kabupaten Lembata

Untuk layanan kehandalan dan keteraturan terminal penumpang pelabuhan ferry waijarang sudah tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal yang sudah di tempelkan di papan pengumuman dengan kondisi yang jelas dan dapat dibaca oleh penumpang sedangkan untuk kesediaan tiket sudah disediakan oleh operator petugas sehingga proses untuk mendapatkan tiket lebih cepat dan mudah.

Layanan Kenyamanan

a) Ruang Tunggu

Ruang Tunggu merupakan Tempat yang diperuntukan untuk menunggu bagi para calon penumpang atau para penumpang di terminal pelabuhan sebelum melakukan *check in*. Di Terminal pelabuhan ferry waijarang berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan ternyata belum terdapat waiting room dan terlihat ruangan ruang tunggu yang sangat kotor seperti tidak terurus.

b) Gate/ Koridor Boarding

Ruangan yang disediakan untuk penumpang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri. Gate/Koridor Boarding di terminal pelabuhan ferry waijarang sudah disediakan oleh PT. ASDP dan untuk verifikasi penumpang harus saling mengantri di depan pintu masuk terminal.

c) Toilet

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di terminal pelabuhan ferry waijarang telah tersedia toilet untuk pria dan toilet untuk wanita namun toilet-toilet tersebut terlihat kurang diperhatikan kebersihannya sehingga kelihatan toilet-toilet tersebut sangat kotor.

d) Tempat Ibadah

Tempat beribadah merupakan Tempat yang digunakan oleh umat beragama untuk beribadah menurut ajaran agama atau kepercayaan mereka. Hal tersebut membuat pihak PT. ASDP menyediakan tempat ibadah khusus buat kaum muslim berupa mushola yang berada tepat di ruang tunggu.

e) Lampu Penerangan

Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi para pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di terminal pelabuhan ferry waijarang ternyata hanya terdapat lampu sorot sedangkan lampu yang lain belum terpasang.

f) Fasilitas Pengatur Suhu

Fasilitas pengatur suhu yang terdapat di pelabuhan ferry waijarang berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti untuk pengatur suhu ruangan berupa AC dan Kipas masih diatur atau dikontrol melalui ruang kontrol disinformasi.

g) Kebersihan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti masih banyak area di terminal pelabuhan ferry yang kurang bersih khususnya di ruang tunggu, toilet dan area sekitar kantin terminal hal ini menyebabkan banyak sekali penumpang yang merasa kurang nyaman berada di terminal pelabuhan ferry waijarang.

h) Ruang Pelayanan Kesehatan

Ruangan pelayanan kesehatan merupakan Suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah. Berdasarkan pengertian diatas maka dan penelitian yang dilakukan tersedia pos pelayanan yang disiapkan oleh PT.ASDP di terminal pelabuhan ferry waijarang dan dalam keadaan yang sangat terawat.

i) Area Merokok

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di terminal pelabuhan ferry belum tersedia ruangan khusus untuk area merokok hal ini seringkali membuat para penumpang yang perokok pasif seringkali merasa tidak nyaman dengan keberadaan para

penumpang perokok aktif yang merokok tidak pada tempatnya dan membuat orang lain sangat tidak nyaman khususnya para Ibu hamil dan anak-anak.

Layanan kenyamanan terminal penumpang Pelabuhan Ferry Waijarang, Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti untuk mendapatkan informasi terkait kenyamanan penggunaan sarana prasarana yang berada di terminal Pelabuhan Ferry Waijarang dengan beberapa penumpang salah satunya dengan Bapak Tonce Ladjar, beliau mengatakan:

“Sarana prasarana yang tersedia di terminal Pelabuhan Ferry Waijarang tidak nyaman digunakan karena ruangan yang sangat kotor, dan belum terdapat ruangan khusus untuk para perokok dan ruangan khusus untuk Ibu menyusui.”

Hasil wawancara bersama Bapak Tonce dan beberapa penumpang lainnya menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada tidak nyaman bagi para penumpang.

Layanan Kemudahan

a) Informasi Pelayaran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di pelabuhan ferry waijarang untuk informasi pelayaran sudah terdapat informasi visual berupa papan pengumuman yang terletak di tempat strategis dan terlihat sehingga memudahkan orang untuk melihat dan membacanya selain itu terdapat Audio yang jelas terdengar saat pemberian informasi.

b) Informasi Waktu Kedatangan dan Keberangkatan Kapal

c) Informasi Gangguan Perjalanan Kapal

Informasi gangguan perjalanan kapal yang disampaikan kepada penumpang terminal pelabuhan dilakukan jika terjadi gangguan perjalanan kapal dan penyampaian tersebut diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan dan hal tersebut wajib dilakukan sehingga para penumpang juga mengetahui informasi tersebut.

d) Informasi Angkutan Lanjutan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa adanya kerjasama antara petugas di terminal pelabuhan dengan para driver transportasi lanjutan sehingga para pengguna jasa tidak kesulitan mencari transportasi lanjutan dari terminal pelabuhan menuju tempat tinggal mereka.

e) Fasilitas Layanan Penumpang

Pelayanan fasilitas layanan penumpang yang terdapat di terminal pelabuhan berupa satu ruang informasi pelayaran dan terdapat pula petugas yang memiliki kecakapan bahasa inggris sehingga jika ada turis yang membutuhkan informasi dapat disampaikan dengan baik melalui petugas tersebut.

f) Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di terminal pelabuhan ferry waijarang terdapat jalur khusus bagi para penumpang yang naik ke kapal atau yang turun dari kapal dengan adanya jalur tersebut para penumpang tidak saling bertabrakan satu sama lain.

g) Pelayanan Bagasi Penumpang

Pelayanan bagasi penumpang di terminal pelabuhan ferry waijarang sudah tersedia *trolley* dan porter berseragam yang mudah ditemukan para penumpang namun untuk *trolley* belum tersedia di terminal pelabuhan ferry waijarang.

Layanan kemudahan terminal penumpang Pelabuhan Waijarang sudah lengkap untuk informasi pelayanan, tersedia informasi dalam bentuk visual terletak di tempat strategis yang mudah terlihat dan terbaca, informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 Db lebih besar dari kebisingan yang ada. Informasi gangguan perjalanan kapal, setiap gangguan terdapat pemberitahuan informasi yang diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan. Untuk informasi lanjutan penempatannya mudah terbaca. Fasilitas layanan penumpang sudah ada tempat satu meja kerja, satu orang petugas memiliki kecakapan Bahasa Inggris, untuk pelayanan bagasi belum ada *trolley*.

Layanan Kesetaraan

a) Fasilitas Penyandang *Difabel*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap fasilitas penyandang *difabel* dari pihak PT. ASDP telah menyediakan 2 buah kursi roda, tandu dan toilet khusus penumpang *difabel* dengan adanya fasilitas ini memperlancar kaum *difabel* dalam menjalankan aktivitasnya di terminal pelabuhan ferry waijarang. Hasil Wawancara dengan Bapak Beda Laba, beliau mengatakan bahwa :

“Para petugas di pelabuhan Ferry Waijarang selalu memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan tugasnya. Dalam melayani penumpang jika ada yang sakit, ibu atau balita petugas selalu memberikan pelayanan yang utama kepada mereka.”

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa para pegawai PT. ASDP sudah memahami kebutuhan penumpang dengan baik sehingga dapat mendahulukan pelayanan kepada penumpang yang sakit, ibu dan balita.

b) Ruang Ibu Menyusui

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan ditemukannya ruangan Ibu menyusui belum disediakan oleh pihak PT. ASDP di terminal pelabuhan ferry waijarang hal ini menyebabkan kurang nyamannya para Ibu yang lagi menyusui bayi mereka.

Untuk layanan kesetaraan terminal penumpang Pelabuhan Ferry Waijarang sudah tersedia fasilitas untuk penumpang *difabel* yaitu tersedianya 2 buah kursi roda, tersedia juga tandu, serta adanya toilet khusus bagi para *difabel*, sedangkan untuk ruangan Ibu menyusui dan tempat bermain anak belum ada di terminal penumpang Pelabuhan Ferry Waijarang.

Faktor-faktor Penghambat Dalam Pemberian Pelayanan PT.ASDP Kepada Penumpang Di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang

Menjalankan sebuah program yang menyangkut dengan pelayanan publik, kendala atau hambatan akan selalu ada yang menjadikan sebuah program itu tidak berjalan maksimal. Unsur terpenting dari sebuah sistem pelayanan publik yang belum diterapkan secara baik di Indonesia dewasa ini adalah Standar Pelayanan Publik.

Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai Standar pelayanan publik di Indonesia yang belum memenuhi standar pelayanan yang diharapkan banyak orang.

Selain permasalahan yang berkaitan dengan Standar pelayanan publik secara umum dan juga yang terjadi di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata, beberapa hal yang menjadi kendala atau hambatan dalam pengelolaan standar pelayanan di terminal pelabuhan ferry waijarang oleh pihak Pemerintah Daerah maupun PT. ASDP yaitu:

Faktor Internal, Seperti; Sarana dan Prasarana yang ada masih belum memadai.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti untuk mendapatkan informasi terkait dengan penerapan standar pelayanan di terminal pelabuhan ferry yang masih mengalami kendala oleh Pemerintah Daerah dan PT. ASDP di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata yang dilakukan dengan Supervisor PT. ASDP di Pelabuhan Ferry Waijarang Bapak Khairimus Pelta pada 3 Mei 2023 di Pelabuhan Ferry Waijarang beliau mengatakan bahwa :

“Kondisi sarana dan prasarana di pelabuhan yang tidak memadai seperti dermaga rusak dan lampu penerangan menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan dimana proses bongkar muat dan sandar kapal mengalami keterlambatan sehingga para penumpang harus menunggu lama selain itu juga kerusakan Toilet dan keterbatasan jumlah kursi di pelabuhan yang sangat mengganggu kenyamanan penumpang. staff yang ada di pelabuhan ferry waijarang juga sangat terbatas sehingga pemberian pelayanan menjadi terhambat”

Hasil wawancara terhadap Bapak Khairimus Pelta ini dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi penghambat PT.ASDP dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yaitu disebabkan karena sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kerusakan dermaga, lampu penerangan yang menghambat proses bongkar muat dan naik turun penumpang serta jumlah petugas PT.ASDP yang sangat terbatas yang mana hanya terdiri dari dua orang sehingga pelayanan yang diberikan sering terlambat seperti pada saat penumpang ingin membeli tiket namun petugas loket seringkali tidak berada di tempat. Sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur pokok yang penting dan harus selalu memberikan hasil yang maksimal dalam setiap proses pelayanan, sarana dan prasarana yang ada di Pelabuhan Ferry Waijarang belum begitu mampu memberikan ekspektasi kepada penumpang, seharusnya para pihak pengelola lebih fokus pada perkembangan sarana dan prasarana untuk kepuasan penumpang.

Faktor Eksternal, Seperti; Kurangnya anggaran untuk pengelolaan Pelabuhan Ferry Waijarang

Permasalahan ini yang menjadi dasar dari kurang maksimalnya sarana dan prasarana di pelabuhan. Ketersediaan anggaran memang menjadi sebuah unsur yang penting untuk menunjang proses sebuah program agar berjalan maksimal, pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Lembata dan pihak PT. ASDP seharusnya bisa saling berkoordinasi untuk menangani permasalahan ini.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lembata Bapak Saleh Sadi, SH. Beliau mengatakan bahwa :

“Tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Lembata mendapatkan kucuran dana dari pemerintah pusat sebesar kurang lebih 76 Miliar untuk pembangunan dan pengembangan pelabuhan di Lembata. Beliau juga mengatakan bahwa dari dana tersebut juga akan digunakan untuk pengembangan pembangunan di pelabuhan waijarang karena pekerjaannya bertahap sehingga untuk sekarang pemerintah masih fokus untuk pembangunan dan pengembangan pelabuhan lewoleba.”

Beliau berharap dengan anggaran ini segala kekurangan yang ada di Pelabuhan dapat terpenuhi sehingga Pelayanan di Pelabuhan berjalan dengan lancar tanpa ada kendala khususnya sarana dan prasarana sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Penerapan Standar Pelayanan PT.ASDP Indonesia Terhadap Calon Penumpang Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Ferry Waijarang Kabupaten Lembata, diperoleh kesimpulan bahwa standar pelayanan penumpang di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang secara umum sudah sangat baik akan tetapi masih ada bagian-bagian tertentu yang perlu diperbaiki lagi seperti sarana prasarana, antara lain : Belum adanya jalur evakuasi, Masih menggunakan sistem check in secara manual, Informasi kedatangan dan keberangkatan kapal masih menggunakan papan pengumuman, Belum tersedianya waiting room, Ruangan ruang tunggu yang sangat kotor bahkan terlihat kalau sangat tidak terurus, Tidak tersedianya ruangan khusus bagi para perokok dan ruangan khusus untuk Ibu menyusui, masih kurangnya penerangan seperti : lampu hanya terdapat 1 lampu sorot dan belum cukup menerangi leruh terminal pelabuhan hal ini menjadi hambatan baik bagi petugas maupun penumpang untuk bergerak naik/turun kapal. Faktor-faktor yang menghambat penerapan standar pelayanan di Terminal Pelabuhan Ferry Waijarang yaitu Kurangnya sarana prasarana yang berada di terminal Pelabuhan Ferry Waijarang hal ini yang menyebabkan banyaknya standar pelayanan yang seharusnya diterapkan di terminal pelabuhan ferry waijarang mengalami kesulitan dan hambatan, selain sarana prasarana penerapan standar pelayanan juga sulit diterapkan di terminal pelabuhan waijarang karena kurangnya anggaran yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Lembata dan PT.ASDP Indonesia Ferry di Lembata.

DAFTAR REFERENSI

- Ajeng Dwi Apriliani.2011. Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry dalam Membentuk Citra Dimata Pelanggan
- Bambang 2008. “*Perencanaan Pelabuhan*”. Beta Offset: Yogyakarta.
- Beny, Agus Setiono. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP,Tongkol di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Surabaya”. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhan*. Vol 10(2), hal 151-158
- Erwanto. 2014. Studi tentang pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry di pelabuhan Penajam Kabupaten penajam Paser Utara”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.3,No.2.
- Lijan Poltak Sinambela, 2008. “*Reformasi Pelayanan Publik*”, Bumi Aksara. Jakarta
- Lenny Ratnasari.2016. Persepsi Pengguna Jasa Tentang Kualitas Pelayanan PT.ASDP di Pelabuhan penyebrangan Merak .Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nusa Cendana.
- Masyhuri & Zainuddin M. 2008. “*Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*” Bandung: PT.Refika Aditama
- Mardalis. 2008. “*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*”. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Marno,Wance. 2018. Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi pelayanan PT. ASDP Pelabuhan tahun 2017). *Journal of government –JOG* (kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah) Vol. 3 No 2,Januari-juni 2018.
- Moenir, H.A.S,2002, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2002. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Sugiyono.2018. ”*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta: Bandung
- Salim, Abbas. 2006. “*Manajemen Transportasi* “. Raja Grafindo Persada:Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2010. “*Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi, cetakan kelima*”. Bumi Aksara: Jakarta
- Sutarsih,Saleh. 2003. “*Studi Usaha Angkutan Mikrolet Trayek Kota Kendari*”. IESP. Skripsi Unhalu.
- Suranto.2004. “*Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhan serta Prosedur Impor Barang*”, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Suwandi. 2010. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Bakauheni. *Jurnal Sosialita*. Vol 1.
- Tjiptono, F. 2011. “*Kepuasan Pelanggan dalam T.Wijaya. Manajemen Kualitas Jasa*”. Indeks: Jakarta
- Tjiptono,Fandy. 2004. “*Manajemen jasa, Edisi IIF*”. Triatmodjo: Yogyakarta
- Tangkilisian,Hessel Nogi S. 2005. “*Manajemen Publik*”. Gramedia Widiasarana: Jakarta
- Zauhar,Soesilo. 2001. “*Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal*”. Caps: Yogyakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Pelabuhan Laut.

Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 4 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan No.37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut