

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbesar didunia yang memiliki 17.000 pulau, dengan total wilayah 735.355 mil persegi dimana wilayah Indonesia pertiganya merupakan daerah perairan dan laut yang menjadikan negara Indonesia sebagai negara maritim dengan demikian hubungan transportasi laut memegang peran yang sangat penting bagi transportasi nasional maupun pertumbuhan ekonomi nasional yang secara otomatis dapat meningkatkan perolehan devisa. Dalam usaha meningkatkan perolehan devisa dan perekonomian, pemerintah perlu menetapkan suatu langkah untuk membenahi fungsi dan produktivitas dari pada pelabuhan itu sendiri (sudjatmiko, 1997).

Administrasi menurut Siagian (2014;4) administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Organisasi menurut Winardi (2011;15) organisasi adalah merupakan sebuah system yang berdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, di antara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik secara efektif dan agar organisasi bisa berjalan secara efisien sebagaimana yang sudah di gariskan, maka

di perlukan proses administrasi yang baik pula sesuai dengan kaidah-kaidah organisasi yang baik. Karena satu organisasi bisa dikatakan berhasil dilihat dari keberhasilan administrasi organisasi tersebut.

Administrasi Publik menurut Wilson (dalam Syafri, 2012;21) administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi public, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan di penuhi oleh usaha privat/swasta.

Dinas perhubungan merupakan unsur pelaksana pemerintahan daerah di bidang perhubungan yang di pimpin oleh kepaladinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Untuk mencapai sasaran perhubungan tersebut maka di gunakanlah sarana alat pengangkutan atau alat transportasi. Perhubungan tidak hanya dilakukan dalam wilayah satu daerah, tetapi juga antar daerah, antar pulau, atau antar Negara.

Untuk melakukan kegiatan pelayaran setiap angkutan laut (kapal) memerlukan surat persetujuan berlayar yang di keluarkan oleh syahbandar agar dapat berlayar ataupun berlabuh. Syahbandar memerlukan data yang di peroleh dari badan usaha milik Negara (BUMN) yaitu biro klasifikasi Indonesia yang merupakan badan khusus untuk melakukan pengawasan terhadap angkutan laut dalam kontruksi dan kelengkapan kapal agar syahbandar dapat mengeluarkan surat-surat yang akan di gunakan angkutan laut untuk melakukan pelayaran.

Sektor transportasi berperan sebagai urat nadi kehidupan sosial, ekonomi, budaya, politik serta pertahanan dan keamanan, untuk itu haruslah memiliki kemampuan yang tinggi dan diselenggarakan secara terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman dan efisiensi untuk menunjang dinamika pembangunan. Peran angkutan sungai, danau, dan penyebrangan (ASPD).

Didalam sistem transportasi nasional terdapat sektor kepelabuhan yang merupakan bagian strategis dari sistem transportasi nasional dan merupakan faktor penting dalam menunjang aktivitas perdagangan. Sektor pelabuhan memerlukan suatu kesatuan yang terintegrasi dalam melayani kebutuhan dari sarana transportasi. Ujung tombak dari kepelabuhan tersebut adalah sektor jasa dalam melayani jasa kepelabuhan. Pelabuhan merupakan titik simpul pertemuan dan tempat aktivitas keluar masuk kapal, barang dan orang. Pelabuhan merupakan salah satu aset penting yang dimiliki suatu daerah. Pelabuhan berfungsi sebagai tempat sandarnya kapal, tempat melakukan kegiatan bongkar muat barang, tempat industri, serta tempat penyebrangan penumpang domestik maupun internasional.

Kapal adalah semua alat angkut termasuk milik angkatan bersenjata dan yang dapat berlayar. Kapal harus bebas dari faktor resiko lingkungan sehingga tidak menjadi tempat perkembangan biakan faktor penyakit dan tidak menularkan penyakit didalam kapal (kemendiknasa, 2010).

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau. Wilayah kota Batam terdiri dari pulau Batam, pulau Rempang dan pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya dikawasan selat Singapura dan Melaka. Pulau

Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh jembatan barelang. Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh otorita Batam (saat ini bernama BP Batam), kota ini hanya di huni sekitar 6000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat.

Kota Batam merupakan daerah yang memiliki pelabuhan, diantaranya pelabuhan Batu Ampar Batam adalah pelabuhan bongkar muat terbesar dari tiga fasilitas pelabuhan bongkar muat yang ada di Batam dan pelabuhan terbesar untuk barang-barang manufaktur yang digunakan perusahaan untuk memasokkan sektor industri di Batam. Pelabuhan Kabil Batam dimana pelabuhan ini pernah dijadikan pelabuhan penyebrangan dari Batam ke Pulau Bintan sebelum pelabuhan Telaga Punggur beroperasi, dan sekarang menjadi pelabuhan *Crude Palm Oil*. Pelabuhan sekupang Batam merupakan pelabuhan nasional (*domestic*) dan internasional yang berada di pantai barat pulau Batam, Propinsi Kepulauan Riau. Daftar kapal yang menggunakan jasa pelabuhan sekupang antara lain dengan rute *domestic/local* antara lain adalah : PELNI, MV Dumai Express. Sedangkan untuk jalur pelayaran Internasional pelabuhan Batam ke Singapura adalah kapal ferry SINDO FERRY, ferry Batam *Fast*, *Pacific* ferry dan ferry *Wavemaster*. Pelabuhan Telaga Punggur merupakan pelabuhan yang di kelola otorita kota Batam, rute pelayaran yang ada di pelabuhan ini adalah lokal yaitu pelabuhan Batam ke Tanjung Pinang, ke

Tanjung Uban, ke Dabo Singkep. Selain menjadi pelabuhan kapal ferry dan speedboat juga pelabuhan kapal ro-ro tujuan Tanjung Uban oleh PT. ASDP. Pelabuhan PT. ASDP Telaga Punggur merupakan satu-satunya pelabuhan kapal roll on roll off di Batam.

Keputusan Direksi PT. ASDP Ferry (Persero) Nomor :KD./OP.404/ASDP-2015 Tentang Standar Pelayanan Pada Kapal Penyebrangan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan dasar turunan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan.

Untuk terselenggaranya pelayanan yang baik Keputusan Direksi PT. ASDP Ferry (Persero) Nomor : KD./OP.404/ASDP-2015 Tentang Standar Pelayanan Pada Kapal Penyebrangan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Standar pelayanan dalam kapal penyebrangan mencakup :

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Kenyamanan;
- d. Kemudahan/ keterjangkauan;
- e. Kesetaraan;

Keselamatan didalam kapal penyebrangan dimaksud meliputi jenis pelayanan :

- a. Informasi dan fasilitas keselamatan merupakan informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan di atas kapal roll on roll off.

- b. Informasi dan fasilitas kesehatan merupakan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan seperti P3K yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang membutuhkan.

Keamanan didalam kapal penyebrangan dimaksud meliputi jenis pelayanan :

- a. Fasilitas keamanan merupakan peralatan pencegah tindakan kriminal.
- b. Petugas Keamanan merupakan orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa.
- c. Informasi gangguan keamanan merupakan stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel ditempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.
- d. Lampu penerangan berfungsi untuk sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.

Kenyamanan didalam kapal penyebrangan dimaksud meliputi jenis pelayanan :

- a. Fasilitas pengatur suhu merupakan fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara.
- b. Fasilitas kebersihan merupakan fasilitas tempat sampah yang disediakan untuk menjaga kebersihan dikapal yang mencukupi.
- c. Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.
- d. Tingkat kebisingan merupakan tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun factor eksternal.

- e. Mushola merupakan fasilitas untuk melakukan ibadah.
- f. Toilet merupakan fasilitas kamar mandi dan WC/kakus.
- g. Kantin/kafetaria merupakan fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang.
- h. Ruang publik berfungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal.
- i. Informasi larangan merokok merupakan papan informasi larangan merokok di atas kapal.

Kemudahan/keterjangkauan di dalam kapal penyebrangan meliputi jenis pelayanan:

- a. Informasi perjalanan merupakan informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan).
- b. Informasi gangguan perjalanan merupakan isi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai gangguan operasional kapal, gangguan operasional pelabuhan, gangguan alam.

Kesetaraan di dalam kapal penyebrangan meliputi jenis pelayanan:

- a. Ruang khusus untuk kursi roda merupakan prasarana di kapal yang di peruntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.
- b. Ruang ibu menyusui merupakan ruangan/tempat yang di sediakan khusus bagi ibu yang menyusui dan bayi.

Manajemen PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (ASDP) indonesia ferry cabang batam memiliki sejumlah rute dan tarif kesejumlah tujuan.

Selain melayani ketanjung uban, pulau bintang yang jarak nya hanya 60 menit pelayaran, pelabuhan telaga punggur juga melayani pelayaran ke dabu lingga dua kali sepekan, Batam-mengkapan, Siak Riau dua kali sepekan, dan Batam-Karimun dua kali sepekan. Kapal Roro cabang batam yang beroperasi hanya 5 kapal roro.

Perusahaan terbatas Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) persero adalah bentuk menunjang dan melaksanakan kebijakan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya penyelenggaraan dibidang jasa pelayaran angkutan sungai, danau, dan penyebrangan, jasa dermaga, jasa kepelabuhanan sungai, danau penyebrangan, dan jasa angkutan laut serta perdagangan dalam dan luar negeri ekspor dan impor dalam bidang alat/peralatan keselamatan kapal atau mesin kapal serta memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. PT. ASDP (persero) Cabang Batam juga menyediakan fasilitas berupa ruang tunggu, loket penjualan tiket, toilet, kantin, dan terminal bagi penumpang yang akan menggunakan jasa penyebrangan. Bagi perusahaan swasta penyedia kapal roro harus menyediakan fasilitas didalam kapal yang sudah berstandar nasional, seperti memiliki ruang penumpang yang nyaman, toilet yang bersih, alat pemadam kebakaran, jaket keselamatan bagi penumpang, ruang informasi skoci.

Sejarah PT. ASDP Indonesia Ferry Persero di dirikan pada tanggal 27 maret 1973 dengan nama proyek ASDP Ferry yang berada dibawah naungan Kementrian Perhubungan. PT. ASDP Indonesia Ferry Persero merupakan Angkutan Sungai dan Penyebrangan, sesuai namanya yaitu PT. ASDP Indonesia

Ferry merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang awalnya bernama ASD Ferry yang mana perusahaan ini dibentuk oleh pemerintah pada tahun 1973. Seiring perkembangannya ASD Ferry kemudian berganti nama menjadi Perum ASDP yang maknanya bertujuan untuk melayani segala yang berhubungan dengan kepentingan umum atau pelayanan public.

Hingga pada tahun 1993, Perum ASDP bertransformasi sekali lagi menjadi PT. ASDP Indonesia Ferry Persero yang hingga kini menjadi pengelola sekaligus penyedia fasilitas public yang melayani transportasi penyebrangan. Selain memberikan akses transportasi penyebrangan antar pelabuhan bagi para penumpang, PT ASDP juga melayani penyebrangan berupa kendaraan maupun barang.

Tabel 1.I : Jumlah kantor Perusahaan Cabang ASDP Dan Alamat Kantor Perusahaan Cabang.

No	Kantor Cabang (ASDP)	Alamat Kantor Cabang (ASDP)
1	Ambon	Jl. Jend. Sudirman Tantui Atas, Ambon.
2	Bajoe	Komp. Pelabuhan Penyebrangan 24 Bajoe Bone, Sulawesi Selatan.
3	Bakauheni	Jl. Pelabuhan Penyebrangan Bakauheni, Lampung.
4	Balik Papan	Jl. Syarifuddin Yos Ruko Balik Papan Blok C1 Kalimantan Timur
5	Banda Aceh	Jl. Rama setia desa deah geulumpang banda aceh, aceh.
6	Bangka	Pelabuhan penyebrangan tanjung kelian, muntok, Bangka barat Bangka, Belitung.
7	Batam	Pelabuhan penyebrangan telaga punggur batam, kepulauan riau
8	Batulicin	Jl. Pelabuhan ferry no. 1 tanah bumbu, Kalimantan selatan

1	2	3
9	Bau-bau	Jl. Jend. Sudirman no. 69, kelurahan wale, kota bau-bau, Sulawesi tenggara.
10	Biak	Jl. Imanuel/Suci no. 21, Biak-Papua
11	Bitung	Jl. Moch. Hatta, Pelabuhan penyebrangan Pateten, bitung-sulawesi utara.
12	Jepara	Jl. Kol. Sugiono No. 290, Jepara-Jawa Tengah
13	Kayangan	Jl. Pelabuhan Kayangan, Lombok Timur NTB
14	Ketapang	Jl. Jend. Gatot Subroto Ketapang-Banyuwangi.
15	Kupang	Pelabuhan Penyebarangan Blok Kupang Nusa Tenggara Timur
16	Lembar	Pelabuhan Penyebrangan Lembar, Mataram
17	Luwuk	Jl. Tan Melaka No. 15, Luwuk Selawesi Tengah.
18	Merak	Jl. Raya Pelabuhan Merak, Merak-Banten
19	Merauke	Jl. Brawijaya Simpang Masjid Raya No. 20 Merauke-Papua
20	Padang	Jl. Printis Kemerdekaan No. 4 Padang-Sumatra Barat
21	Pontianak	Jl. Komodor Yos Sudarso No. 47 Pontianak-Kalimantan Barat.
22	Sape	Pelabuhan Penyebrangan Sape-Nusa Tenggara Barat.
23	Selayar	Jl. Pelabuhan Penyebrangan Bira, Bulukumba, Sulawesi Selatan.
24	Sibolga	Jl. Sisingamangaraja No. 161 Sibolga-Sumatra Utara.
25	Singkil	Komp. Pelabuhan Penyebrangan Singkil Pulau Sarok, Aceh Singkil Aceh
26	Sorong	Jl. Basuki Rahmat KM. 11 Sorong, Papua Barat.
27	Surabaya	Jl. Kalmias Baru No. 194 A Surabaya-Jawa Timur.
28	Ternate	Jl. Komp. Pelabuhan Ferry Bastiong Ternate Selatan, Maluku Utara.
29	Tual	Jl. Baldu Wahadat, Tual Maluku Tenggara.

Sumber : ASDP 2016 PDF

Dari table di atas bahwa jumlah kantor perusahaan cabang terdiri dari 29 cabang yang ada di Indonesia beserta alamat kantor perusahaan cabang.

Pelayanan jasa penyebrangan di pelabuhan yang diberikan memiliki fasilitas pelayanan yang harus dimiliki oleh penyedia pelayanan publik adalah : fasilitas ruang yang terdiri dari ruangan-ruangan pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat dan lain-lain, ruangan informasi yang dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Ruang tunggu dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah, jika ruangan tunggu cukup luas bisa dilengkapi dengan kantin yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh.. Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam. Kamar mandi atau kamar kecil yang dilengkapi dengan pengairan yang baik agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

Sementara pelayanan di atas kapal roll on roll off berdasarkan keputusan direksi PT. ASDP harus menyediakan perlengkapan keselamatan untuk menjamin keselamatan pengguna jasa beserta cara-cara kegunaan dari alat keselamatan tersebut agar pengguna jasa bisa memahami dari kegunaan alat keselamatan sebelum kapal di berangkatkan dan fasilitas kesehatan yang diperuntukkan bagi pengguna jasa. Dan PT. ASDP harus menyediakan petugas keamanan yang menjaga ketertiban di atas kapal bagi pengguna jasa demi keselamatan dan menyediakan fasilitas kenyamanan yang diperuntukkan bagi pengguna jasa

seperti kipas angin atau AC, fasilitas hiburan seperti TV dan fasilitas kebersihan agar ruangan tersebut terjaga kebersihannya.

Kapal Roll On Roll Off atau disingkat Ro-Ro adalah kapal yang dilengkapi dengan pintu yang dapat dibuka dan berfungsi sebagai jembatan landai yang menghubungkan kapal dengan dermaga, sehingga kendaraan bermotor dapat di jalankan masuk dan keluar dengan mudah. Kendaraan yang dapat diangkut dengan kapal jenis ini antara lain bus, truk, mobil, dan sepeda motor. PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan atau disingkat PT. ASDP merupakan Salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam jasa angkutan penyebrangan untuk penumpang, kendaraan dan barang.

Pelabuhan merupakan tempat kapal bersandar/melabuh, tempat turun naiknya penumpang yang ingin berpergian melalui kapal laut, tempat barang-barang di bongkar dari kapal niaga, dan tempat bertemunya angkutan laut dan angkutan darat.

Pada pelabuhan telaga punggur Batam terdapat kantor ASDP dan di sebelah kantor ASDP terdapat Kantor Syahbandar dan dimana mempunyai tugas masing-masing.

Kantor perusahaan cabang ASDP mempunyai tugas sebagai operator pengelola penyebrangan kapal roll on roll off. Perusahaan cabang ASDP mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu :

Tugas pokok perusahaan cabang ASDP melaksanakan kegiatan pengusaha pelabuhan atas jasa pelabuhan, pemeliharaan fasilitas sesuai dengan kebijaksanaan pengusaha yang di tetapkan.

Fungsi pokok perusahaan cabang ASDP antara lain :

1. Penyedia jasa angkutan sungai danau penyebrangan.
2. Penyedia fasilitas untuk perbaikan dan pemeliharaan perawatan kapal dan alat bantu lainnya untuk keperluan sendiri maupun pihak lain.
3. Penyedia dan pengusahaan jasa terminal, dermaga dan fasilitas lainnya untuk kegiatan tambat kapal, naik turunnya penumpang dan kendaraan serta bongkar muat barang atau hewan.
4. Penyediaan dan kepengusahaan kolam-kolam pelabuhan, pelabuhan untuk menunjang kelancaran lalu lintas dan berlabuhnya kapal-kapal penyebrangan.

Kantor Syahbandar mempunyai tugas di lapangan untuk melakukan pengawasan pada kapal sebelum diberangkatkan. Syahbandar mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu :

Tugas pokok Syahbandar (sesuai dengan PM.34 Tahun 2012 pasal 2) kantor Syahbandar utama mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan.

Fungsi Syahbandar (sesuai dengan PM. 34 Tahun 2012 pasal 3) :

1. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan dan ketertiban di pelabuhan serta penerbitan surat persetujuan berlayar.
2. Pelaksanaan pengawasan tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran.
3. Pelaksanaan pengawasan kegiatan alih muat di perairan pelabuhan, kegiatan salvage dan pekerjaan bawah air, pemanduan dan penundaan kapal.
4. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah

bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, keterban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi.

5. Pelaksanaan bantuan pencarian dan penyelamatan , pengendalian dan dan koordinasi penanggulangan pencemaran dan pemadam kebakaran di pelabuhan serta pengawasan pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim.
6. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal.
7. Penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hokum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
9. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hokum dan hubungan masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, Tentang Pelayaran, pada pasal 1 dalam Undang-Undang ini yang dimaksud :

1. Pelayaran adalah satu kesatuan system yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan maritim.
2. Perairan Indonesia adalah laut territorial Indonesia beserta perairan kepulauan dan pedalamanannya.
3. Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
4. Angkutan laut khusus adalah kegiatan angkutan untuk melayani kepentingan usaha sendiri dalam menunjang usaha pokoknya.
5. Angkutan laut pelayaran-rakyat adalah usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar, kapal layar

bermotor, dan/atau kapal motor sederhana berbendera Indonesia dengan ukuran tertentu.

6. Trayek adalah rute atau lintasan pelayaran angkutan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya.
7. Agen umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal, yang di tunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia.
8. Pelayaran-perintis adalah pelayaran angkutan diperairan pada trayek-trayek yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk melayani daerah atau wilayah yang belum atau tidak melayani oleh angkutan perairan karena belum memberikan manfaat komersial.
9. Usaha jasa terkait adalah kegiatan usaha yang bersifat memperlancar proses kegiatan dibidang pelayaran.
10. Angkutan Multimoda adalah angkutan barang dengan menggunakan paling sedikit 2 (dua) moda angkutan yang berbeda atas dasar 1 (satu) kontrak yang menggunakan dokumen angkutan multimoda dari satu tempat diterimanya barang oleh operator angkutan multimoda kesuatu tempat yang ditentukan untuk penyerahan barang tersebut.
11. Usaha pokok adalah jenis usaha yang disebutkan didalam surat izin usaha suatu perusahaan.

12. Hipotek kapal adalah hak agunan kebendaan atas kapal yang terdaftar untuk menjamin pelunasan utang tertentu yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada kreditor tertentu terhadap kreditor lain.
13. Piutang pelayaran yang didahulukan adalah tagihan yang wajib dilunasi lebih dahulu dari hasil eksekusi kapal mendaului tagihan pemegang hipotek kapal.

Tabel 1.2 : Tarif Penyebrangan Roll On Roll Off PT. ASDP KMP. Lome Telaga Punggur Batam.

No	Rute/tujuan	Harga tiket penumpang (Dewasa dan anak)	Harga tiket kendaraan (Golongan)
1	2	3	4
1	Telaga Punggur-Mengkapan /Tg. Buton	a. Dewasa Rp 81.000 b. Anak-anak Rp 57.000	a. Gol.I Rp 112.000 b. Gol.II Rp 204.000 c. Gol.III Rp 380.000 d. Gol.IVA Rp 1.399.000 e. Gol.IVB Rp 1.260.000 f. Gol.VA Rp 2.690.000 g. Gol.VB Rp 2.215.000 h. Gol.VIA Rp 4.317.000 i. Gol.VIB Rp 3.513.000 j. Gol.VII Rp 4.419.000 k. Gol. VIII Rp 6.519.000

Sumber :Jadwal Pola Oprasional Kapal ASDP 2018

Dari beberapa golongan yang dimaksud yaitu, **Gol.I** (sepeda), **Gol.II** (motor standart), **Gol.III** (roda 3, motor 500cc), **Gol.IVA** (mobil pribadi

sedan, kijing dan sejenisnya atau kendaraan penumpang), **Gol.IVB** (pickup dan sejenis atau kendaraan barang), **Gol.VA** (bus mini dan mobil travel atau kendaraan penumpang), **Gol.VB** (truk sedang panjang 5 meter s/d 7 meter atau kendaraan barang), **Gol.VIA** (bus besar R6 panjang 6 meter s/d 10 meter atau kendaraan penumpang), **Gol.VIB** (truk besar/ada alat: kecil panjang 6 meter s/d 10 meter atau kendaraan barang), **Gol.VII** (Fuso alat besar panjang 10 meter s/d 12 meter), **Gol.VIII** (alat berat roda karet atau truk panjang 12 meter s/d 16 meter)

Tabel I. 3 :Informasi Kapal Roll On Roll Off Cabang Batam.

No	Nama Kapal	Rute	Kapasitas Penumpang	Kapasitas Kendaraan
1	2	3	4	5
1.	KMP. Sembilang	Telaga Punggur-Dabo	222	19
2	KMP. Senangin	Telaga Punggur-Tg. Balai Karimun	250	19
3	KMP. Lome	Telaga Punggur-Mengkapan	214	19
4	KMP. Muria	Telaga Punggur-Tg. Uban	250	16
	KMP. Barau		300	25

Sumber : Jadwal Pola oprasional kapal ASDP 2017

Dari tabel di atas keberangkatan KMP. Sembilang jam 13.00 rute Telaga Punggur-Dabo terdaftar pada hari Rabu, Jumat, Minggu, dan tiba jam 07.00 pada hari Kamis, Sabtu, Senin. Keberangkatan KMP. Senangin jam 09.00 rute Telaga Punggur-Tg. Balai Karimun terdaftar pada hari Selasa, dan tiba jam 17.00 pada hari Selasa. Keberangkatan KMP. Lome jam 13.00 rute Telaga Punggur-Mengkapan/Tg. Buton terdaftar pada hari Rabu, Jumat, Minggu, dan tiba jam 07.00 pada hari Kamis, Sabtu, Senin. Keberangkatan KMP. Muria dan KMP.

Barau jam 07.30, 08.30, 09.30, 10.30 rute Telaga Punggur-Tanjung Uban kedua kapal ini berangkat setiap jam keberangkatan setiap harinya.

Dari kapasitas penumpang di atas kapal roll on roll off seperti pada tabel tersebut maka alat keselamatan yang di sediakan harus benar-benar mencukupi untuk pengguna jasa demi keselamatan seperti life jaket, life craft/rakit.

Alat keselamatan life craft/rakit yang ditempatkan di sisi kanan dan kiri kapal life craft/rakit bias menampung 25 orang tergantung besar kecilnya life craft tersebut.

Di atas kapal roll on roll off Kmp. Lome tersedia life craft/rakit berjumlah 12 life craft/rakit yang tersedia.

Adapun daftar rekapitulasi produksi jumlah penumpang pelabuhan Telaga Punggur dengan menggunakan kapal roll on roll off pada tahun 2018 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4 : Rekapitulasi Produksi Pelabuhan Cabang Batam Pelabuhan Telaga Punggur 2018.

No	Uraian	September
	Pendapatan Pokok Pelabuhan	Realisasi
	Pas Masuk Tiket Terpadu Penumpang Dewasa	23.860
	Anak-anak	1.261
	Jumlah	25. 121
	Kendaraan	
	Gol I	25
	Gol II	7.092
	Gol III	2

1	2	3
	Gol IV	2.842
	Gol IV Picup	1.000
	Gol V Bus	20
	Gol V Truk	629
	Gol VI Bus	-
	Gol VI Truk	103
	Gol VII	27
	Gol VIII	10
		4
	Jumlah	11,750
	Jumlah I + II	36.871

Sumber olahan data penulis 2018

Berdasarkan tabel diatas Sumber olahan data penelitian 2018 untuk mengetahui berapa jumlah penumpang dan jumlah kendaraan perbulan yang menggunakan transportasi laut dari keseluruhan kapal roll on roll off angkutan sungai danau penyebrangan Pelabuhan Telaga Punggur Batam. Untuk penumpang dewasa dan anak-anak berjumlah 25. 121 orang dan jumlah kendaraan yang terdiri dari masing- masing golongan yang menggunakan transportasi laut roll on roll off berjumlah 11.750 kendaraan dari mulai kapasitas ringan sampai ke kapasitas berat

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di atas kapal Roll On Roll Off KMP. Lome rute Telaga punggur-mengkapan/Tg. Buton PT. ASDP Cabang Kota Batam, yang menjadi permasalahan yang berkaitan dengan Standar

Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. ASDP, adanya beberapa fenomena-fenomena yaitu :

1. Dari pengamatan awal penulis di atas kapal roll on roll off tidak ada informasi fasilitas kesehatan yang diperuntukkan bagi pengguna jasa. Berdasarkan keputusan Direksi PT. ASDP di jelaskan harus ada informasi ketersediaan fasilitas kesehatan seperti P3K yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang membutuhkan.
2. Dari pengamatan awal penulis di atas kapal roll on roll off mengenai keamanan tidak ada petugas yang menjaga ketertiban pengguna jasa di atas kapal roll on roll off dan penulis tidak melihat atau mengetahui stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis dan mudah di lihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apa bila mendapat gangguan keamanan berdasarkan dari keputusan Direksi PT. ASDP dijelaskan harus ada petugas yang menjaga ketertiban pengguna jasa dan memberikan stiker yang berisikan nomor telpon untuk pengaduan jika berkedapatan mendapat gangguan keamanan diatas kapal penyebrangan roll on roll off.
3. Dari observasi yang di lakukan oleh penulis di atas kapal roll on roll off mengenai kenyamanan minimnya fasilitas kebersihan atau tempat sampah yang di sededia untuk penampungan sampah agar kebersihan bisa terjaga. Berdasarkan dari keputusan Direksi PT. ASDP di jelaskan harus ada fasilitas kebersihan untuk penampungan sampah yang mencukupi.

B. Rumusan Masalah

Pelanggan yang tidak puas terhadap suatu pelayanan berdasarkan informasi yang diterima akan melakukan tanggapan berupa komplain atau usulan untuk perbaikan melalui lisan maupun tulisan.

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah :

“Bagaimana Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT. Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk menganalisis dan melihat Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll off PT. Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota Batam.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini agar dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai standar pelayanan.
- b. Akademik, penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
- c. Secara praktis, penelitian ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mempelajari tentang Analisis Standar Pelayanan Di Atas Kapal Penyebrangan Roll On Roll Off PT.

Angkutan Sungai Danau Penyebrangan (PT. ASDP) Cabang Kota
Batam.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau