

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal merupakan Pelabuhan Umum yang digunakan untuk kegiatan penyeberangan di Wilayah Provinsi Jambi yang ikut berperan dalam membangun program jalur transportasi antar wilayah Indonesia. Pelabuhan ini menghubungkan Provinsi Jambi dengan Provinsi Kepulauan Riau yang melayani 2 (dua) Lintasan Komersil yaitu Kuala Tungkal – Telaga Punggur dengan waktu tempuh ± 14 Jam dan Kuala Tungkal – Dabo dengan waktu tempuh ± 9 Jam.

Secara geografis Terletak di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi dengan Koordinat 00°48'40" LS- 103°27'50" BT yang di kelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat melalui UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal selaku operator pelabuhan dan yang di awasi oleh Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah V Provinsi Jambi selaku regulator Pemerintahan. Peran Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal sangat penting dalam pendistribusian pergerakan barang serta menjadi pintu gerbang yang menghubungkan Provinsi Jambi dan Kepulauan Riau guna meningkatkan dan mempercepat pergerakan ekonomi wilayah setempat.

Pelabuhan Penyeberangan merupakan salah satu prasarana transportasi yang bergerak melayani angkutan penyeberangan, dimana pergerakan angkutan penumpang, barang maupun kendaraan secara efektif, efisien dan berkelanjutan tanpa kendala. Terwujudnya suatu pelayanan transportasi yang selamat, aman, nyaman, mudah, terjangkau serta teratur dapat didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten, manajemen pengawasan yang baik dan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap. Selain itu juga perlu adanya Standar Pelayanan yang ditetapkan di Pelabuhan Penyeberangan.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Ada beberapa aspek terkait standar pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Kemudahan dan Keterjangkauan, Kehandalan dan Keteraturan serta Kesertaan.

Standar Pelayanan terhadap Penumpang salah satunya yaitu Standar Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu yang dapat ditinjau berdasarkan indikator Standar Pelayanan yang ditetapkan di Pelabuhan Penyeberangan. Seiring dengan pertumbuhan arus penumpang yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan mengakibatkan Pelayanan terhadap Fasilitas Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal ini perlu dioptimalkan dari berbagai kendala dan kekurangan yang dapat mempengaruhi tingkat pelayanan dan kepuasan pengguna jasa dalam menggunakan transportasi penyeberangan. Selain itu juga guna mewujudkan pelayanan terhadap Fasilitas Ruang Tunggu di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal sesuai dengan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan yang telah ditetapkan. maka dari itu di adakannya penelitian terkait “Analisa Kinerja Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Kab. Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi”.

## **1. 2 Rumusan Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal yang berdasarkan Indikator Penilaian Standar Pelayanan Penumpang Ruang Tunggu Pelabuhan?
2. Bagaimana Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kondisi Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal tersebut ?

## **1. 3 Batasan Masalah**

Batasan Masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penelitian di laksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Kab.Tanjung Jabung Barat;

2. Penelitian ini dibatasi dengan meninjau Fasilitas Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal Kab. Tanjung Jabung Barat;
3. Penelitian ini berdasarkan pedoman pada aspek Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan;
4. Penilaian Kinerja Pelayanan berdasarkan Penilaian bagi Penumpang Pejalan Kaki yang menggunakan jasa angkutan yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.

#### **1. 4 Tujuan Penelitian**

**Tujuan Penelitian ini, sebagai berikut :**

1. Untuk mengetahui kinerja Pelayanan berdasarkan Kesesuaian Indikator Penilaian Standar Pelayanan Penumpang yang diterapkan pada Ruang Tunggu Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal;
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kondisi Ruang Tunggu Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.

#### **1. 5 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini yaitu sebagai bahan peningkatan ilmu pengetahuan bagi peneliti terkait kualitas kinerja pelayanan, fasilitas serta aspek standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal serta sebagai bahan masukan bagi pengelola pelabuhan dan instansi terkait mengenai penerapan standar pelayanan minimal penumpang angkutan penyeberangan sehingga penerapan Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal lebih optimal.