



Vol. 2 No. 2 (Maret 2023)

ISSN 2808-1587

Pena Jangkar



<http://jurnal.amnus-bjm.ac.id/index.php/pena-jangkar>

**MANAJEMEN PELAYANAN PETUGAS JASA PENYEBERANGAN KAPAL
FERY DI DERMAGA BANJAR RAYA PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA
BANJARMASIN**

Wildani Khotami¹, Rusdi Bahar²

Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima

12/12/2022

Disetujui

04/03/2023

Dipublikasikan

06/03/2023

Kata Kunci:

Manajemen,
Pelayanan, Jasa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Petugas Jasa Penyeberangan Kapal Fery Di Dermaga Banjar Raya pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin 2) Untuk mengetahui sistem pelayanan atau jasa yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang sehingga berhubungan dengan Penyeberangan tentu berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Berdasarkan hasil penelitian selama ini Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin, Penggunaan jasa penyeberangan mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena bertambahnya mobilitas penduduk serta pertumbuhan angka penggunaan roda dua dan roda empat meningkat setiap bulannya. Terlihat dari penggunaan Kapal fery atau kapal penyeberangan adalah sebuah kapal transportasi jarak dekat. Kapal fery merupakan kapal yang memenuhi syarat-syarat pelayaran di laut dan dipakai untuk menyelenggarakan perhubungan tetap, misalnya antar pulau. Dinas Perhubungan atau biasa disingkat Dishub daerah Kota Banjarmasin. Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti urus izin usaha angkutan, izin angkutan penumpang umum, izin angkutan barang, penerbitan Izin Trayek dan Kartu Pengawasan Angkutan Penumpang Umum, Izin Trayek Angkutan Antar Jemput, Izin Operasi Angkutan Sewa, Izin Operasi Angkutan Pariwisata, Surat Persetujuan Izin Trayek (SPIT), Izin Operasi (SPIO) Angkutan Taksi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan lainnya.

Abstract

This study aims to (1) find out how the Service Management of Ferry Crossing Service Officers at the Banjar Raya Pier at the Banjarmasin City Transportation Service 2) To find out the service or service system that involves a number of interactions with consumers or goods so that it is related to the Ferry of course functioning as bridges connecting road networks and/or lane networks separated by waters to transport passengers and vehicles and their cargo. Based on the results of research so far from the Banjarmasin City Transportation Service, the use of crossing services has increased quite significantly due to the increased mobility of the population and the growth in the number of two-wheeled and four-wheeled users increasing every month. It can be seen from the use of ferries or ferry boats that they are short distance transportation vessels. Ferry ships are ships that meet the requirements of shipping at sea and are used to carry out permanent transportation, for example between islands. The Department of Transportation or commonly abbreviated as the Regional Transportation Agency for the City of Banjarmasin. The Banjarmasin City Department of Transportation has the authority to issue paperwork related to transportation and communications such as handling transportation business licenses, public passenger transport permits, freight transport permits, issuance of Route Permits and Public Passenger Transport Supervision Cards, Pick-up Transport Route Permits, Rental Transport Operation Permits, Tourism Transport Operation Permit, Route Permit Approval (SPIT), Operation Permit (SPIO) for Inter-City In Province Taxi Transportation (AKDP) and others.

© 2023 Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin

ISSN 2808-1587

PENDAHULUAN

Pelabuhan laut yang merupakan salah satu sub sistem transportasi laut adalah titik atau node dimana pergerakan barang atau penumpang dengan menggunakan moda laut dimulai, diakhiri ataupun transit. Seperti yang tertulis didalam Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 tentang pelayaran. Pada Pasal 90 ayat (1) Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana 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 konsesi dalam perjanjian dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

Berdasarkan UU No.17 Tahun 2008 tersebut, sudah pasti pelayanan, kapasitas sarana dan prasarana, tingkat keselamatan harus menjadi prioritas utama untuk menjadikan suatu pelabuhan tersebut menjadi pelabuhan unggulan, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pengelola pelabuhan harus mampu memaksimalkan kinerja pelabuhan. Kapal fery merupakan salah satu alat transportasi air yang banyak digunakan untuk transportasi melalui jalur laut untuk memuat orang dan barang di Indonesia.

Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin memiliki lima dermaga penyeberangan yang melayani pelayanan terhadap angkutan barang ataupun penumpang dengan menggunakan kapal fery. Salah satunya adalah Pelabuhan Banjar Raya yang ada di Kecamatan Banjarmasin Barat Kalimantan Selatan, dipelabuhan ini aktivitas pelabuhan masih aktif berjalan hingga sekarang, seperti bongkar muat barang dan penumpang. Di pelabuhan Banjar Raya Kecamatan Banjarmasin Barat kapal fery juga menjadi angkutan yang sangat fundamental bagi pengguna jasa angkutan laut. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin menggali lebih dalam terkait bagaimana Manajemen Pelayanan Petugas Jasa Penyeberangan Kapal Fery di Dermaga Banjar Raya pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian metode yang digunakan adalah cara ilmiah dan upaya menemukan data demi tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu dalam penelitian ini saya menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu saya tidak menjelaskan pembahasan melalui melalui angka-angka tetapi menggunakan kata-kata dan kalimat untuk menjelaskan menjabarkan atau mendeskripsikan apa yang menjadi topik pembahasan. (Menurut Prof.Dr.Sugiono).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan diksi yang digunakan pada Manajemen Pelayanan Petugas Jasa Penyeberangan Kapal Fery di Dermaga Banjar Raya pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin.

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek tempat data diperoleh. Menurut Muhammad (2014:167) sumber data penelitian ini mengenai siapa, apa, darimana informasi terkait fokus penelitian diperoleh. Sumber data penelitian ini adalah beberapa informasi langsung serta sumber kegiatan dilapangan dan data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pada ayat 32 menyatakan bahwa Keselamatan dan kenyamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan dan lingkungan maritim. Terkait keselamatan perlu dilakukan peningkatan pengawasan kapal yang lebih maksimal dilakukan secara berkala dan terus menerus meliputi pengawasan kapal yang dilaksanakan selama aktivitas kapal mulai tiba, bongkar muat muatan dan berangkat meninggalkan pelabuhan/dermaga.

Pada wilayah Kota Banjarmasin masih ada kapal perairan pedalaman yang melakukan kegiatan baik untuk angkutan penumpang dan barang. Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin memiliki 5 (lima) pelabuhan/dermaga yang digunakan untuk melayani angkutan penumpang, barang dan penyeberangan sungai antar Kabupaten/Kota yang memiliki jaringan trayek tetap, dipandang sangat perlu dan mendesak untuk melakukan pengawasan ketertiban, keamanan dan kenyamanan sarana angkutan sungai (kapal perairan pedalaman di wilayah Kota Banjarmasin) dan prasarana angkutan sungai

(pelabuhan/dermaga). Serta melakukan monitoring dan evaluasi terkait angkutan penyeberangan tradisional di 8 (delapan) dermaga milik masyarakat.

Sesuai dengan keputusan Direktur Jendral Perhubungan laut Nomor: UK.11/15/15 DJPL-06 tentang Pembangunan Transportasi Laut 2005 – 2024, penyelenggaraan transportasi laut berpedoman pada kebijakan-kebijakan berikut:

1. Meningkatkan pelayanan transportasi laut nasional
2. Meningkatkan keselamatan dan keamanan dalam penyelenggaraan transportasi laut nasional
3. Meningkatkan pembinaan perusahaan transportasi laut
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang transportasi laut
5. Meningkatkan penyediaan dana pembangunan transportasi laut
6. Meningkatkan penyedia dana pembangunan transportasi laut
7. Meningkatkan kualitas administrasi Negara pada sub sektor transportasi laut.

Pengelolaan Pelabuhan di Banjar Raya harus lebih ditingkatkan dalam hal pelayanan guna memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para penumpang. Berdasarkan latar belakang masalah yang timbul didalam penelitian ini, peneliti telah melakukan penelitian dengan memberikan beberapa pertanyaan dan kemudian memberikan jawaban menurut pendapatnya sendiri tanpa ada paksaan dari siapapun.

Pembahasan

1. Pola Pelayanan petugas Kapal Ferry Penyeberangan Banjarmasin menuju Tamban

Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin perlu melakukan lima komponen utama yang menentukan kualitas pelayanan yang dapat selalu dijaga oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin kelima komponen itu adalah:

- a) *Tangible* (Bentuk Fisik) yaitu yang perlu diperhatikan petugas antara lain kelengkapan seperti alat keselamatan didalam kapal antara lain *life jacket*, *life buoy*, APAR (alat pemadam ringan), perahu penyelamatan agar penumpang merasa aman dan nyaman saat berada di dalam kapal.
- b) *Reliability* (Keandalan) yaitu peluang sebuah komponen atau sistem melakukan fungsinya dengan baik, seperti yang dipersyaratkan, dalam

kurun waktu tertentu dan dalam kondisi operasi tertentu agar jadwal keberangkatan kapal menyeberang tepat waktu.

- c) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesigapan petugas dalam membantu penumpang/pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ketika menangani transaksi seperti menjual tiket penyeberangan, dan penanganan keluhan penumpang/ pengguna jasa agar merasa nyaman ketika berada di Pelabuhan Banjar Raya.
- d) *Assurance* (Jaminan) yaitu memberikan jaminan perlindungan atau pertanggungjawaban sesuai yang ditentukan Pemerintah/Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin kepada penumpang/pengguna jasa agar diperoleh rasa aman dan nyaman saat berada di dalam kapal.
- e) *Emphaty* (Empati) yaitu kerja sama antara petugas/pegawai Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dalam menangani pelayanan kepada pengguna jasa penyeberangan kapal fery Banjarmasin menuju Tamban agar operasi penyeberangan berjalan dengan baik dan lancar agar penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Hambatan-Hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Kapal Fery Penyeberangan Banjarmasin Menuju Tamban terhadap Penumpang

Hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin dalam Pelayanan Kapal Fery Penyebrangan yang dapat menyebabkan pelaksanaan proses penyeberangan penumpang dan barang tertunda dari Banjarmasin menuju Tamban antara lain :

- a) Ramdor tempat kapal tambat macet karna ramdor masih manual harus sangat diperhatikan untuk menghindari kerusakan, jadi harus sering diservis. Pelayanan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik masalah cenderung bersifat negatif, yaitu memperlambat suatu perjalanan penyeberangan. Sedangkan pada prinsipnya tujuan penyeberangan penumpang dan barang dari Banjarmasin menuju Tamban atau sebaliknya kapal yang beroperasi ke tempat penyeberangan harus cepat dan sesuai jadwal yang telah di tentukan.
- b) Portal tempat jaga pos pembelian tiket yang tidak ada yang mengakibatkan penumpang dapat menerobos masuk kedalam fery

langsung secara gratis. Hal tersebut memberikan dampak negative bagi Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin karena menyebabkan kerugian.

- c) Para penumpang sering sekali kesulitan dalam mencari musola dan toilet yang ada didalam Pelabuhan akibat dari letak musola dan toilet itu sendiri yang cukup sulit untuk ditemukan.

Dengan demikian, hadirnya alat transportasi laut dan sungai sangatlah membantu masyarakat karena dengan pelayanan dan kenyamanan tempat dapat memuaskan pelanggan. Adapun sistem Bahasa Diksi yang dijadikan sebagai salah satu kalimat iklan pada penjualan tiket tersebut, menjadi sebuah keinginan dan promo terbaik dalam mengaitkan antara pelayanan dengan kemudahan bagi penerima informasi tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan petugas jasa penyeberangan kapal fery pada Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin selaku pelayanan penyeberangan fery Banjarmasin menuju Tamban diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan beberapa indicator pola pelayanan petugas kapal fery penyeberangan Banjarmasin menuju Tamban yaitu indikator kenampakan fisik artinya sarana dan prasarana di Pelabuhan Banjar Raya menurut penumpang sejauh belum cukup baik, indikator realibilitas dan kehandalan dimana tingkat kemampuan pelayanan petugas dianggap sudah baik, dalam hal ini petugas fery Banjar Raya handal dalam melayani penumpang, indikator responsif, indikator akses, indikator akuntabilitas dan indikator keamanan Berdasarkan hasil pengamatan peneliti penumpang merasa aman dan nyaman pada saat berada di Pelabuhan Banjar Raya.

Hambatan Pemerintah daerah dan pihak pengelola dalam proses pengelolaan pelabuhan dan kapal terletak faktor sarana dan prasarana yang ada menjadi penyebab proses jasa pelayanan di pelabuhan Banjar Raya tidak berjalan maksimal dan juga faktor pada anggaran yang disalurkan untuk pengembangan pelabuhan masih minim. Seharusnya pihak pemerintah daerah dan pihak pengelola bisa lebih saling berkordinasi dalam masalah ini supaya perkembangan pelabuhan dan pelayanan bisa dijalankan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Perda Kota Banjarmasin No. 4/2002 tentang *Surat Kecakapan Kapal*.
- Perda Kota Banjarmasin No. 8/ 2012 tentang *Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan*.
- Perda Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin*.
- Permenhub No. 52/2012 tentang *Alur Pelayanan Sungai dan Danau*.
- Perwali Banjarmasin Nomor 77 Tahun 2016 tentang *Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin*.
- Perwali Banjarmasin Nomor 103 Tahun 2016 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas & Badan Kota Banjarmasin*.
- PP Nomor 61 Tahun 2005 tentang *Kepelabuhanan*.
- PP Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Angkutan Perairan*.
- PP Nomor 5 Tahun 2010 tentang *Kenavigasian*.
- UU RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang *Pelayaran*.
- Iqbal, Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta. PT. Ghalia
- J.Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta. Rineka Cipta.
- Kotler, dkk. 2005. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Pelayanan Publik*. Jakarta. CV. Rajawali
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Suranto. 2004. *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan serta Prosedur Impor Barang*. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.