

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR JASA PENYEBERANGAN TRANSPORTASI
LAUT BALOHAN SABANG - ULEE LHEU BANDA ACEH PADA DINAS
PERHUBUNGAN ACEH**

**SA'ADATUL ULYA
NIM. 170802131**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023**

**“PENERAPAN STANDAR JASA PENYEBERANGAN TRANSPORTASI
LAUT BALOHAN SABANG - ULEE LHEU BANDA ACEH PADA
DINAS PERHUBUNGAN ACEH ”**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Penulisan
Skripsi Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Oleh :

SA'ADATUL ULYA

170802131

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disetujui untuk diuji/dimunaqasyahkan oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002



Hijrah Saputra, S.Fil.L., M.Sos
NIP. 199007212020121016

**“PENERAPAN STANDAR JASA PENYEBERANGAN TRANSPORTASI
LAUT BALOHAN SABANG - ULEE LHEU BANDA ACEH PADA
DINAS PERHUBUNGAN ACEH”**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 17 Juli 2023

Darussalam-Banda Aceh

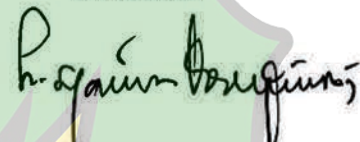
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

Sekretaris



Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos
NIP. 199007212020121016

Penguji I



Eka Januar, M.Soc.Sc
NIP. 198401012015031003


Penguji II



Mukhrijal, S.I.P., M.IP
NIP. 198810202022031002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh




I.P. Must Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sa'adatul Ulya
NIM : 170802131
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Penerapan Standar Jasa Penyeberangan Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dinas Perhubungan Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain dan mampu mempertanggung jawabkan atas karya ini.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggung jawabkan atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Sa'adatul Ulya

NIM: 170802131

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Penerapan Standar Jasa Penyeberangan Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dinas Perhubungan Aceh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan standar jasa penyeberangan transportasi laut Balohan Sabang Ulee lheu Banda Aceh pada Dishub Aceh dan ntuk mengetahui faktor penngambat terhadap transportasi laut Balohan Sabang Ulee Lhue Banda Aceh pada dishub Aceh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Hasil penelitian pada Dishub Aceh dilakukan dengan penindakan tegas dari pihak pengelola terhadap perokok yang merokok didalam kapal yang mana sangat mengganggu bagi penumpang lain terutama bagi kaum wanita, mengantisipasi terjadinya over kapasitas pihak pengelola jasa mensiasati agar hal ini bisa diminimalisir jauh-jauh hari sebelumnya, dengan menambah armada kapal atau minimal dengan menambah jadwal keberangkatan kapal dalam sehari sehingga tidak menyebabkan terjadinya over kapasitas atau muatan berlebih yang dapat membahayakan keselamatan penumpang, menyediakan alat keselamatan seperti Sekoci Penyelamat (Life boat) dan Life jacket (Jaket penolong) berbentuk seperti pakaian. Sedangkan faktor penghambatnya masih ada saja penumpang kapal yang masih tidak sadar akan apa yang telah disampaikan tersebut, padahal hal tersebut akan berdampak pada keselamatannya ketika berlayar. Kesimpulan dari penelitian ini ialah Dinas Perhubungan Aceh melaksanakan tugas urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Perhubungan. Salah satunya adalah melakukan pengawasan dan penertiban terhadap angkutan antarkota dalam provinsi, yang terdiri dari pengawasan izin, pengawasan wajib masuk terminal, dan pengawasan uji layak jalan. Selain itu juga melakukan pengawasan terhadap strandar pelayanan kapal.

Kata kunci: *Penerapan standar jasa, Transportasi laut, Pelabuhan Ulee-lhe Kota Banda Aceh dan Pelabulan Balohan Kota Sabang*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Penerapan Standar Jasa Penyeberangan Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dinas Perhubungan Aceh. “Shalawat beriring salam kepada junjungan alam dan suri tauladan Rasulullah Saw beserta keluarga dan para sahabat beliau yang telah memperjuangkan agama islam di muka bumi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Muji Mulia S.A, M.Ag. selaku Dekan FISIP UIN Ar – Raniry Banda Aceh.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc.,MPA. selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara dan Juga selaku dosen wali yang telah membantu penulis mengikuti dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di FISIP UIN Ar – Raniry Banda Aceh.
4. Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan selama masa penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar –Raniry yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar – Raniry.
6. Narasumber yang telah memberikan banyak pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

7. Terkhusus untuk ibunda tercinta Nurasmawati, yang telah mencurahkan segenap kasih sayang, doayang tiada terputus, materiyang tak dapat terhitung , hingga waktu yang tidak pernah dapat penulis bayarkan selama hidup penulis. Saya dedikasikan skripsi dan gelar ini untuk ibunda tercinta dengan air mata dan doa mamak insyaallah kakak menjadi sarjana sesuai yang mamak harapkan.
8. Penuh cinta ayahanda terkasih Mustafa Yusuf, cinta dan kasih sayang ayah telah menjadikan kakak anak yang kuat dan membentuk kakak menjadi pribadi yang tahan terhadap segala kondisi.
9. Adik tersayang Rahmat Zikrullah, terimakasih atas doa dan segala dukungan yang telah adik berikan untuk kakak menyelesaikan skripsi.
10. Keluarga Alm. Bapak Burhan (alm Yah Bg, Mak Bg, Kak Yanti, Kak Kiki, Bg Mis, Aneuk Fauzan & Fahri) terimakasih telah mengantarkan kakak menyelesaikan pendidikan dari bangku TK hingga Strata-1. Terimakasih tak terhingga terhadap segala kasih sayang yang telah diberikan.
11. Kepada Pemilik NIM 170303074, terimakasih untuk waktu dan segala dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama masa kuliah hingga penyelesaian penulisan skripsi.
12. Mis Suwarni, S.AP., yang telah setia memberikan waktu dan dukungan sejak awal kuliah mememani dan membantu penulis baik dalam pendidikan, penelitian hingga penulisan skripsi ini. Laura Putri Silvia, S.AP., yang memberikan ide terkait judul dan inspirasi kepada penulis dari awal pemilihan judul skripsi. Adik Intan Az – Zahra, S.Pd., Maiza Zuhri, S.Pd., dan M. Aulia Ul Haqq, S.H., yang senantiasa memberikan bantuan tak ternilai saat penulis butuhkan. Yulis Saputra, S.Ip., terimakasih sudah membantu penulis dan memberikan ilmu dan arahan yang tiada henti dalam menulis skripsi ini. Mulyati Murza, S.Pd, dan Dara Cut Nagata, S.E., dan Sufriati S.Sos sebagai tim hore yang banyak membantu dan menemani penulis selama ini.
13. Terakhir teristimewa yaitu kepada diri saya sendiri Sa'adatul Ulya, S.AP. terimakasih telah kuat bertahan dan berjuang menyelesaikan pendidikan

perkuliahan meski telat tapi saya bangga untuk tidak menyerah terhadap semua yang saya lewati dan mampu berada di titik ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan dari kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun, agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Banda Aceh, 22 Juli 2023



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Penjelasan Istilah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Teori implementasi kebijakan	13
2.3. Konsep Penerapan Standar Jasa Penyeberangan.....	20
2.4. Teori Transportasi Laut	22
2.5. Teori Sarana dan Prasarana	23
2.6. Teori Pelayanan	24
2.7. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1.Desain Penelitian	26
3.2.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.Sumber Data	27
3.4.Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.Teknik Pengelolaan Data.....	29
3.6.Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Profil Dinas Perhubungan Aceh	32
4.2. Penerapan Standar Jasa Penyeberangan Transportasi Laut Balohan Sabang Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dishub Aceh	34
4.3. Faktor Penghambat Terhadap Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lhue Banda Aceh Pada Dishub Aceh	48
BAB V PENUTUP.....	52
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penerapan standar jasa penyeberangan
Tabel 3.2 Faktor Penghambat
Tabel 3.3 Data Informan



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Gambar 4.1 Alarm Roll Kapal
Gambar 4.2 Kebijakan ASDP Indonesia Ferry
Gambar 4.3 Pengumuman Keberangkatan Kapal



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam perkembangan Suatu negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dimana perkembangan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Aktivitas kehidupan social merupakan cirri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai. ¹

Sebagai negara kepulauan, Indonesia mempunyai potensi wilayah yang tersebar dari pedalaman (*hinterland*), dihubungkan oleh jaringan transportasi jalan ke pelabuhan, sistem transportasi laut mempunyai fungsi sangat penting. Pelabuhan sebagai titik-titik simpul asa distribusi melalui laut dan sebagai pusat kegiatan transportasi laut, menyediakan ruang untuk industri dan menunjang pembangunan masa depan.²

¹Siti Fatimah, *pengantar Transportasi*, (Ds. Pulung, Myria Publisher, 2019), hl. 13

²M.Y. Jinca, *Transportasi Laut Indonesia Anlisis dan Studi kasus*, (Surabaya, Brilian Internasional, 2011).Hl 9

Adapun standart dari pelayanan penyeberangan seperti yang dijelaskan oleh Direktur Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) Ditjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan mengatakan, standar pelayanan



penumpang di pelabuhan penyeberangan maupun di kapal penyeberangan paling sedikit meliputi; keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan. Untuk itu, penyedia jasa penyeberangan maupun perusahaan jasa kepelabuhan diwajibkan untuk menyusun dokumen standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dan menetapkan maklumat pelayaran yang kemudian disetujui oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat sebelum dipublikasikan secara jelas dan luas.³

Di pelabuhan penyeberangan lintasan utama misalnya, standar pelayanan untuk informasi dan keselamatan dalam keadaan bahaya seperti kebakaran, kecelakaan atau bencana lain harus tersedia alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta terinformasi nomer telepon darurat. Sedangkan untuk bidang kesehatan tersedia petugas, perlengkapan P3K. Untuk keamanan, di tempat-tempat strategis harus terdapat CCTV yang berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan. Disekitar terminal dan dermaga harus ada lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Adapun untuk pelayanan keteraturan, waktu pelayanan penjualan dan penukaran tiket kapal maksimal 5 menit per nama penumpang. Tersedia ruangan yang memadai dan dilengkapi dengan toilet dengan ratio 1 toilet untuk 50 penumpang laki-laki dan jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak. "Di pelabuhan juga harus tersedia tempat duduk atau tangga untuk penyandang

³ Ibid hal 18

disabilitas, tersedia ruang khusus beserta fasilitas untuk ibu menyusui. Dan bayi serta sarana untuk melakukan ibadah.⁴

Khusus untuk standar pelayanan di kapal, selain harus tersedia air bersih yang mencukupi, kafetarianya harus menggunakan alat pemanas dari listrik, dan bilamana ada gangguan perjalanan kapal harus diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar. Angkutan dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkut, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan, atau mesin. Konsep pengangkutan di dasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Ada 5 (lima) unsur pokok pengangkutan atau angkutan, adalah sebagai berikut⁵ :

1. Manusia, yang membutuhkan pangangkutan.
2. Barang-barang tertentu, yang diperlukan oleh manusia.
3. Kendaraan termasuk kapal dan pesawat, sebagai sarana pengangkutan.
4. Terminal, pelabuhan, bandara sebagai prasarana pengangkutan.
5. Organisasi, sebagai pengelola pengangkutan.⁶

Pada dasarnya, kelima unsur di atas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti saat awal diangkut. Pada dasarnya, angkutan atau pemindahan penumpang dan barang dengan transportasi ini

⁴ Ibid hal 19

⁵ Hanok Mandaku, Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura Ambon, Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada Lintasan Waipirit-Hunimua, Vol. 04, No. 2

⁶ Ibid

diselenggarakan dengan maksud untuk dapat mencapai ke tempat tujuan serta dapat menciptakan maupun menaikkan utilitas (kegunaan) dari barang yang diangkut. Utilitas (kegunaan) yang dapat diciptakan oleh transportasi atau pengangkutan tersebut, khususnya untuk barang yang diangkut pada dasarnya ada 2 (dua) macam, yaitu :

1. Utilitas tempat (*place utility*), yaitu kenaikan atau tambahan nilai ekonomi atau nilai kegunaan dari pada suatu komoditi yang diciptakan dengan mengangkutnya dari suatu tempat/daerah dimana barang tersebut mempunyai kegunaan lebih besar.
2. Utilitas waktu (*time utility*), yaitu transportasi akan menyebabkan terciptanya kesanggupan dari pada barang untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan menyediakan barang yang bersangkutan yaitu tidak hanya dimana mereka dibutuhkan, tetapi juga pada waktu bila mana mereka diperlukan.⁷

Pelabuhan Ulee Lheue sendiri merupakan satu-satunya pelabuhan yang terdapat dikota Banda Aceh. Berbagai jenis kapal, baik itu kapal pengangkutan umum, pengangkutan barang maupun kapal penyeberangan dari dan ke kota Banda Aceh berdermaga dipelabuhan ini. Banyaknya wisatawan yang akan berwisata ke pulau Sabang yang melakukan perjalanan darat, akan melakukan penyeberangan melalui pelabuhan Ulee Lheue ini. Penghasilan dari jasa penyeberangan para penumpang kapal tersebut akan diperoleh dari para wisatawan yang akan menyeberang ke pulau Weh melalui pelabuhan Ulee Lheue. Karenanya pelabuhan ini merupakan penghasil pendapatan retribusi pelabuhan laut terbesar di kota Banda

⁷Ibid... hal. 136

Aceh. Sejalan dengan hal tersebut, sesuai dengan amanat UU No. 28 Tahun 2009 dalam pengelolaan pajak daerah, Pemerintah Kota Banda Aceh membuat Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Kota Banda Aceh Tahun Anggaran 2013, yang mengatur tentang penerimaan anggaran pendapatan asli daerah Banda Aceh dari berbagai sektor, termasuk sektor Retribusi Pelayanan Pelabuhan Laut Daerah.⁸

Kemudian pada Qanun kota Banda Aceh Nomor 14 tahun 2011 mengenai Peraturan Retribusi Pelayanan Kepelabuhan juga telah mengatur mengenai layanan jasa kepelabuhan, maka penulis tertarik untuk meneliti jumlah penumpang kapal penyeberangan Ulee Lheue terhadap penerimaan retribusi pelayanan pelabuhan laut karena diharapkan mampu memberikan kontribusiterhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota Banda Aceh. Sesuai latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul tentang “Analisis Jumlah Penumpang Kapal Penyeberangan Ulee Lheue terhadap Penerimaan Retribusi Pelayanan Pelabuhan kota Banda Aceh.”⁹

Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan, Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal. Dalam pasal 21 Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayanan, Angkutan Penyeberangan merupakan :

⁸ Dinas Perhubungan Aceh, *Pelabuhan Ulee Lheue dari masa ke masa*, <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/pelabuhan-ulee-lheue-dari-masa-ke-masa/> diakses tanggal 03 Maret 2022

⁹Ibid

1. Angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur keretaapi yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
2. Kegiatan angkutan penyeberangan di dalam negeri dilakukan oleh badan usaha dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal serta diwakili oleh Awak Kapal berkewarganegaraan Indonesia.
3. Kegiatan angkutan penyeberangan antara Negara Republik Indonesia dan Negara tetangga dilakukan berdesarkan perjanjian antara Pemerintah republik Indonesia dan pemerintah Negara yang bersangkutan.¹⁰

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terdiri atas beribu pulau sepanjang garis khatulistiwa, berada di antara 2 (dua) benua dan 2 (dua) samudera sehingga mempunyai posisi dan peran yang strategis dalam hubungan antara bangsa dan negara. Posisi strategis Negara Kesatuan Republik Indonesia harus dimanfaatkan secara maksimal sebagai modal dasar pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 untuk mewujudkan cita-cita nasioanal.¹¹

Hal ini juga diatur dalam Permenhub nomor 107 Tahun 2017 pada pasal 6 dijelaskan Dalam pelaksanaan kewajiban pelayanan angkutan penyeberangan jarak jauh, Direktur Jenderal:

- a) menetapkan lintas penyeberangan;

¹⁰ Undang-Undang Republika No. 17 Tahun 2008 Pelayaran

¹¹ Ibid

- b) menetapkan jangkauan, frekuensi pelayaran, dan standar pelayanan minimal;
- c) melaksanakan pemantauan, analisa dan evaluasi pelaksanaan kewajiban pelayanan angkutan penyeberangan jarak jauh secara berkala dan sewaktu-waktu diperlukan; dan
- d) menerima laporan bulanan atas penyelenggaraan kewajiban angkutan penyeberangan jarak jauh.¹²

Selama pelayaran berlangsung kenyamanan penumpang merupakan menjadi sasaran utama yang harus diprioritaskan, dikarenakan masyarakat penerima pelayanan pelayaran. Namun berdasarkan observasi awal peneliti menemukan fakta bahwa penyebrangan laut Balohan sabang-Ulee Lheu Banda Aceh, ketersediaan kursi dan sarana prsarana tidak ramah bagi ibu menyusui dan orang tua, peneliti melihat tidak adanya ruang khusus untuk ibu menyusui, serta melihat bahwa tempat peristirahatan berada diatas kapal, untuk mencapai kesana, haruslah melewati tangga, namun hal ini sangat disayangkan karena tangga untuk naik tidak lah kondusif lagi dimana antaraya jarak antara tangga satu dengan yang lain sangat jauh, ini membuat orang tua rentan yang menaiki kapal ini sedikit keberatan, dan tidak tersediaya kursi prioritas khusus untuk ibu hamil, menyusui dan orang tua rentan.¹³

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, peneliti mengangkat konsep tersebut sebagai bahan penelitian skripsi dengan judul “Penerapan standar Jasa

¹²Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 107 Tahun 2017

¹³ Dinas Perhubunngan Aceh, *Pelabuhan Ulee Lheue dari masa ke masa*, <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/pelabuhan-ulee-lheue-dari-masa-ke-masa/> diakses tanggal 03 Maret 2022

Penyeberangan Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dinas Perhubungan Aceh”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan standar jasa penyeberangan transportasi laut Balohan Sabang - Ulee lheu Banda Aceh pada Dishub Aceh ?
2. Apa saja faktor penghambat terhadap transportasi laut Balohan Sabang - Ulee Lhue Banda Aceh pada dishub Aceh ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan standar jasa penyeberangan transportasi laut Balohan Sabang - Ulee lheu Banda Aceh pada Dishub Aceh
2. Untuk mengetahui faktor penghambat terhadap transportasi laut Balohan Sabang - Ulee Lhue Banda Aceh pada dishub Aceh

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pemerintah dan masyarakat agar mengetahui bagaimana Penerapan standar Jasa Penyeberangan transportasi laut balohan sabang - ulee lheu Banda Aceh pada Dishub Aceh.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang masih berhubungan dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.5. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kekliruan dan kesalahpahaman dalam memakai istilah-istilah dalam karya ilmiah ini, maka peneliti perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalamnya, antara lain:

1. Penerapan standar merupakan kegiatan menerapkan persyaratan standar terhadap barang, jasa, sistem, proses, atau personel. Suatu standar dibuat melalui kesepakatan atau consensus memberikan sifat yang *voluntary* (sukarela).¹⁴
2. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.
3. Transportasi laut adalah suatu kegiatan atau proses pengangkutan orang maupun barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan jarak dekat maupun jauh melalui jalur laut menggunakan sarana angkutan kapal laut, serta fasilitas pelabuhan difungsikan sebagai titik titik jasa distribusi dan sebagai pusat kegiatan transportasi laut.
4. Dishub adalah salah satu lembaga pelaksana pemerintah daerah di bidang perhubungan yang di pimpin oleh kepala dinas dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah setempat melalui sekretaris daerah.

¹⁴ Badan standarisasi nasional, Pengantar standarisasi edisi kedua, Jakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan oleh (Hanok Mandaku 2011), Program studi Teknik Industri, dengan Judul Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada Lintasan Waipirit-Hunimua, dalam penelitian ini dijelaskan tentang Kebutuhan transportasi penyeberangan dari Pulau Seram menuju Pulau Ambon pada lintasan Waipirit- Hunimua sejak tahun 2005 menunjukkan trend peningkatan. Berdasarkan data PT. Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ambon, sejak 2005 arus muatan yang melalui lintasan tersebut mengalami peningkatan rata-rata pertahun sebesar 2,799% untuk penumpang, 11,389% untuk kendaraan roda 2, dan 10,412% untuk kendaraan roda 4. Namun demikian, trend ini belum diikuti dengan pengembangan infrastruktur dan pola operasi guna mengantisipasi ketidakseimbangan antara aspek penyediaan dan aspek pemanfaatan jasa transportasi penyeberangan, sehingga rata-rata waktu antrian di Pelabuhan bisa mencapai 3-5 jam. Penelitian ini mengkaji kebutuhan transportasi penyeberangan serta merancang pengembangan dengan mempertimbangkan pola operasional dan konseptual desain pelabuhan penyeberangan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan model peramalan kebutuhan transportasi penyeberangan pada lintasan Waipirit-Hunimua sampai tahun 2014.¹⁵

¹⁵ Hanok Mandaku, Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura Ambon *Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada Lintasan Waipirit-Hunimua*, Vol. 4 no,2

Penelitian dilakukan oleh (Jufrianto Letunaung, James A. Timboeleng,
Lucia I.R. Lefrandt 2018) Teknik PT Jaya Bersama, Tahuna, Pascasarjana Prodi



Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado, dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Pada saat ini pelayanan kapal seperti KM. Mercy Teratai, KM. Holly Merry, dan KM. Barcelona I adalah moda transportasi kapal laut yang melayani rute Manado – Tahuna yang paling banyak dipilih oleh penumpang. Tentunya terdapat karakteristik yang berbeda baik dari segi pelayanan kapal maupun penumpang itu sendiri. Probabilitas terpilihnya suatu moda antara kapal tersebut sangat bergantung pada pelayanan kapal itu sendiri, waktu tunggu, biaya, dan faktor keamanan kenyamanan. Dalam penelitian ini, penulis hendak mencari faktor-faktor pilihan penumpang terhadap ketiga kapal ini. Metode penyebaran kuisioner dan wawancara kepada penumpang di kawasan pelabuhan Manado, dapat mengetahui permasalahan yang mempengaruhi penumpang dalam memilih transportasi laut.¹⁶

Penelitian yang ditulis oleh (Septyan Nur Andika 2019) dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT. PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya” membahas mengenai bagaimana melihat kualitas Pelayanan dalam sebuah terminal penumpang yang baru saja direnovasi dengan menguraikan masalah menjadi lima dimensi dengan menggunakan teori Tjiptono & Diana yaitu reability (keandalan), responsiveness (ketanggapan dan kepedulian), assurance (jaminan kepastian), empathy (empati), dan tangible (berwujud). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi, sedangkan teknik analisis

¹⁶ Jufrianto Letunaung, James A. Timboeleng, Lucia I.R. Lefrandt Staf Teknik PT Jaya Bersama, Tahuna, Pascasarjana Prodi Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado 2019

data menggunakan model interaktif dari Miles dan Hubberman. Dalam penelitiannya pada terminal penumpang yang baru dibangun kembali ini dengan menambah kapasitas penumpang serta perbaikan fasilitas dengan taraf internasional yang dilakukan oleh pihak PT. PELINDO III cabang Tanjung Perak Surabaya diidentifikasi bahwa dari kelima dimensi yang diteliti semuanya mendapat tanggapan baik/puas dari penumpang. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kondisi kualitas Pelayanan ruang terminal penumpang yang sebelumnya buruk dapat diperbaiki dan dimaksimalkan dengan cara membangun kembali dan menambah fasilitas-fasilitas dengan standar internasional sehingga mendapatkan respon positif dari penumpang.¹⁷

Penelitian yang dilakukan dan ditulis oleh (Rahmat Hidayat 2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. PELINDO I (Persero) Sri bayintan Kijang” yang membahas mengenai permasalahan kualitas Pelayanan menurut apa yang dirasakan dan apa yang diinginkan oleh penumpang sebagai konsumen. Dengan menggunakan analisis SERVQUAL yang dapat menggambarkan bagaimana Pelayanan yang diterima dan Pelayanan yang diharapkan oleh penumpang serta mengetahui seberapa besar ‘gap’ atau kesenjangan diantara keduanya. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari responden mengenai Pelayanan yang diterima kurang baik dari segi pemenuhan janji Pelayanan yang tepat dan memuaskan, kesediaan petugas memberika Pelayanan dengan cepat dan tepat,

¹⁷ Septyan Nur Andika dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT. PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya 2018

jaminan keamanan dari pihak pelabuhan, kemudahan penumpang untuk menyelesaikan masalah kebutuhan atau keluhan kepada petugas, maupun kelengkapan sarana dan prasarananya. Selain itu 'gap' atau kesenjangan antara harapan penumpang sebagai konsumen dan Pelayanan yang diterima dinilai tidak baik berdasarkan nilai Q (kualitas) < 1, yang mana 'gap' kualitas Pelayanan tersebut dapat berpotensi menjadi sumber masalah.¹⁸

Penelitian yang ditulis oleh (Heni Agustini 2019) dalam artikelnya yang berjudul "Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang". Teori yang digunakan adalah model manajemen Pelayanan serta penelitiannya dilakukan dengan tipe penelitian eksploratif. Dalam artikel penelitiannya ini permasalahan kualitas Pelayanan dipandang dari budaya dalam organisasi. Perubahan budaya dalam organisasi mendorong perubahan yang positif bagi kualitas Pelayanan. Hal ini disebabkan oleh pembuatan kultur organisasi yang berperan sebagai nilai dan pedoman yang harus diterapkan petugas dalam melayani penumpang sehingga meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani penumpang. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan mengubah budaya organisasi dapat mempengaruhi serta mengubah kualitas Pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.¹⁹

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah terletak pada judul besar yaitu tentang jasa transportasi laut, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode yang digunakan dimana peneliti menggunakan

¹⁸ Rahmat Hidayat dalam jurnalnya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. PELINDO I (Persero) Sri bayintan Kijang 2020

¹⁹ Heni Agustini dalam artikelnya yang berjudul "Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang 2018

metode penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dan studi kasus yang diambil berada di Aceh.

2.2 Teori implementasi kebijakan

Segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari apa yang diputuskan. Apa-apa yang telah dan akan diputuskan, yang menyangkut kepentingan masyarakat disebut dengan kebijakan publik. Sementara wujud dari kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah, apakah berupa barang dan jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat dinamakan dengan pelayanan publik. Kebijakan dan pelayanan publik merupakan dua hal yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bagian dari fungsi pemerintahan yang harus dilakukan oleh pemerintah. Pada era modern, sejak bergesernya paradigma pemerintah sebagai pusat pengambilan keputusan ke pemerintah sebagai salah satu pembuat keputusan, maka pemerintah tidak dapat seenaknya membuat keputusan secara sembarangan, sebab dampak keputusan yang dibuat dapat merugikan kepentingan masyarakat. Selain itu, aktivitasnya selalu diawasi oleh pihak lainnya. Sebagaimana paradigma good governance, selain pemerintah terdapat pelaku lainnya dalam pengambilan keputusan yaitu kalangan bisnis (swasta) dan masyarakat. Selain dikenai oleh kebijakan yang dibuat pemerintah, masyarakat melalui kelompok kepentingan, kelompok penekan, atau kelompok volunter juga dapat berperan sebagai mitra pemerintah dalam merancang suatu kebijakan publik yang diprakarsai oleh pejabat pemerintah.²⁰

²⁰ Haedar Akib Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar, *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana*, Volume 1 No. 1 Thn. 2010.

Tujuan kebijakan publik yang dibuat pemerintah tidak lain adalah untuk mengatur kehidupan bersama agar masyarakat menjadi lebih tertib, lebih nyaman hidupnya, dan dapat menikmati kesejahteraan secara maksimal. Agar tujuan tersebut tercapai, maka pemerintah dapat meminta masukan dari masyarakat dan kalangan bisnis untuk membuat naskah akademik mengenai rancangan kebijakan tertentu, agar kebijakan tersebut tepat sasaran dan menghasilkan manfaat (benefit) yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Suatu kebijakan harus dapat dirumuskan dengan baik dan hati-hati, karenanya seorang perumus kebijakan harus mampu memberikan alasan mengapa kebijakan A diambil, bukan kebijakan yang diputuskan untuk digunakan. Semua itu disebut dengan naskah kebijakan (*policy paper*).²¹

Implementasi atau *implementation*, sebagaimana dalam kamus Webster and Roger dipahami sebagai *to carry out, accomplish, fulfill, produce*. Dalam KBBI, implementasi adalah pelaksanaan, penerapan. Dari segi bahasa, implementasi dimaknai sebagai pelaksanaan, penerapan, atau pemenuhan. Implementasi berkaitan dengan kebijakan spesifik sebagai respon khusus atau tertentu terhadap masalah-masalah spesifik dalam masyarakat.²²

Implementasi kebijakan merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Sebagaimana dinyatakan Ripley dan Franklin, implementasi kebijakan adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan

²¹ Web Dosen, *Mengenal Implementasi Kebijakan*, http://rochyati-w-t.fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-69582-Umum-MENGENAL%20IMPLEMENTASI%20KEBIJAKAN%20PUBLIK%20.html, Tanggal akses 03 Maret 2022

²² *ibid*

yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau jenis keluaran yang nyata (*tangible output*).²³

Pressman dan Wildavsky (dalam Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti memahami implementasi kebijakan sebagai kegiatan menjalankan kebijakan (*to carry out*), memenuhi janji-janji sebagaimana disebutkan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), dan untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan sebagaimana terdapat di dalam tujuan kebijakan (*to complete*). Warwick sebagaimana dikutip Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti menyebutkan implementasi kebijakan sebagai transaksi sumber daya. Untuk menjalankan program, implementator harus berhubungan dengan tugas-tugas, lingkungan, klien, dan kelompok terkait.²⁴

Hill and Hupe memahami implementasi kebijakan sebagai apa yang terjadi antara harapan kebijakan dengan hasil kebijakan. Implementasi adalah apa yang dilakukan berdasarkan keputusan yang telah dibuat. Dalam hal ini, terdapat dua pihak yang berperan, yaitu formulator atau pembuat keputusan dan pihak implementator. Pertanyaan yang mengemuka adalah apakah formulator dan implementator dapat berintegrasi sebagai aktor kebijakan atau tidak. Pertanyaan berikutnya adalah apakah formulator memiliki legitimasi membuat keputusan atau memiliki peran yang lebih besar daripada implementator atau tidak. Jika tidak, Hill dan Hupe meragukan apakah implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik.

²³ibid

²⁴ibid

Hal ini beralasan sekali, karena implementasi mengikuti kebijakan apa yang dirumuskan berdasarkan paradigma yang telah diyakini oleh perumus kebijakan.²⁵

Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil- hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Kegiatan implementasi mencakupi tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Berkaitan dengan badan-badan pelaksana kebijakan, implementasi kebijakan mencakupi empat macam kegiatan. Pertama, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Kedua, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkrit, regulasi, serta rencana dan desain program. Ketiga, badan- badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. Keempat, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target.²⁶

Grindle menjelaskan bahwa tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Ini artinya, kegiatan implementasi berkaitan dengan kebijakan yang diambil pemerintah harus memperjelas dan mempermudah

²⁵ibid

²⁶H. Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan public*, Paragonatama Jaya, September 2012

pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Jika tidak, berarti ada kesalahan dalam analisis kebijakannya.²⁷

Van Meter dan van Horn memahami implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan tersebut mencakupi usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.²⁸

Kebijakan yang dibuat sebaik apapun tidak akan berjalan tanpa dikawal dalam implementasinya. Pro kontra dalam kegiatan implementasi merupakan hal biasa, sehingga pihak implementator tidak perlu ragu dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Hal ini penting agar tujuan kebijakan dapat dicapai.²⁹

2.3 Konsep Penerapan Standar Jasa Penyeberangan

Standar jasa penyeberangan telah di atur dalam peraturan menteri perhubungan republik Indonesia tentang SPM. Dijelaskan dalam permenhub tersebut standar pelayanan minimal adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.³⁰

²⁷ibid

²⁸ibid

²⁹ Alfatih, Andi (2010), *implementasi kebijakan dan pemberdayaan masyarakat*, Unpad Press

³⁰ Permenhub no 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan

Standar pelayanan minimal tersebut mencakup standar pelayanan penumpang, pemuatan kendaraan dan untuk pengoperasian kapal.

2.4 Teori Transportasi Laut

Transportasi merupakan faktor penunjang dan perangsang pembangunan (the promoting sector) serta pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi. Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkatan dari kegiatan ekonomi dengan kebutuhan menyeluruh angkutan, dengan kata lain kalau aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan angkutan meningkat pula. Untuk itu, guna menunjang perkembangan ekonomi yang mantap, perlu dicapai keseimbangan antara penyediaan (*supply*) dan permintaan (*demand*) jasa angkutan. Perilaku perjalanan pengguna transportasi laut dengan melihat preferensi pemilihan moda akibat perubahan biaya perjalanan, waktu perjalanan, frekuensi perjalanan, jadwal keberangkatan, kenyamanan kapal, dan keamanan/keselamatan kapal. Peningkatan aktivitas transportasi tanpa didukung dengan penyediaan sarana, prasarana dan sistem pengoperasian transportasi yang handal telah menimbulkan berbagai permasalahan.³¹

Dalam pengembangan angkutan antarpulau, dilakukan peningkatan sistem transportasi laut yang telah ada dan penambahan jalur pelayaran/penyeberangan baru pada daerah yang dianggap berpotensi untuk dikembangkan. Peningkatan dapat berupa penambahan atau peningkatan sarana angkut (kapal) yang sesuai

³¹Hanok Mandaku, Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura Ambon, Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada Lintasan Waipirit-Hunimua, Vol. 04, No. 2

untuk melayani rute. Penambahan kapal belum tentu penambahan dermaga, karena bisa menggunakan pelabuhan laut yang telah ada.³²

Dalam upaya peningkatan jasa pelayanan prasarana transportasi harus ditempuh melalui kebijakan rehabilitasi, perbaikan dan penambahan prasarana yang dimiliki, berdasarkan pertimbangan perekonomian. Tujuan utama adalah agar diarahkan pada langkah-langkah penyediaan jasa prasarana transportasi yang mendukung kegiatan produksi dan peningkatan ekspor serta memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha, terutama bagi golongan ekonomi lemah. Sasaran langsung adalah perbaikan jaringan prasarana transportasi, peningkatan jasa pelayanan transportasi baik diperkotaan maupun di pedesaan. Prioritas selanjutnya ditujukan pada peningkatan kapasitas prasarana transportasi serta perluasan jaringan dan jangkauan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama di daerah-daerah terisolasi, terpencil dan perbatasan. Sarana dan prasarana transportasi dikatakan memadai apabila dari sisi pengoperasiannya dapat melaksanakan fungsinya secara optimal sehingga terjadi kelancaran arus barang maupun penumpang (Cahyo Eko Putranto, 2011).³³

Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara tempat asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Dalam suatu perjalanan, ada perjalanan yang merupakan pergerakan yang diawali dari rumah (*home based trip*) dan ada juga perjalanan yang asal maupun tujuannya adalah bukan rumah (*non-home based trip*)

³²M. Y. Jinca, *Trasportasi Laut Indonesia Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Brilian Internasional, Surabaya 2011.

³³ Bambang Siswoyo, *Evaluasi Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Laut Jailolo, Halmahera Barat*, Diterbitkan 13 September 2017, diakses tanggal 03 Maret 2022

misalnya, dari tempat kerja ke pasar, dari terminal bus ke kampus, dan lain sebagainya.³⁴

2.5 Teori Sarana dan Prasarana

Menurut KBBI prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).³⁵

Berbeda dengan pendapat Daryanto. Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya. Artinya, prasarana yang ada bisa melayani berbagai tingkatan demand serta dapat dilalui setiap saat. Oleh karena itu, angkutan penyeberangan harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Pelayanan ulang-alik dengan frekwensi tinggi
2. Pelayanan terjadwal
3. Pelayanan realibel (teratur dan tepat waktu)
4. Pelayanan yang aman dan nyaman
5. Tarif yang moderat
6. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan.³⁶

Angkutan penyeberangan merupakan sarana yang menghubungkan jalan yang terputus oleh adanya rintangan baik yang berupa sungai yang lebar, danau atau laut

³⁴ibid

³⁵M. Y. Jinca, *Trasnportasi Laut Indonesia Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Brilian Internasional, Surabaya 2011.

³⁶ibid

(selat yang tidak lebar). Disinilah peranan pelabuhan dan kapal sebagai jembatan terapung yang diharapkan mampu melayani arus lalu lintas yang akan melakukan penyeberangan.³⁷

Pelabuhan adalah daerah perairan yang terlindung terhadap gelombang yang dilengkapi dengan fasilitas terminal meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran-kran untuk bongkar-muat barang, dan tempat-tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya dan gudang-gudang dimana muatannya dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan.³⁸

Pelabuhan merupakan simpul antara transportasi darat dengan transportasi laut. Supaya dapat berfungsi dengan baik, pelabuhan memerlukan fasilitas-fasilitas pendukung operasional untuk kapal seperti tempat bersandar di dermaga, pelayanan selama berada di pelabuhan dan ketika akan melanjutkan pelayaran. Untuk muatan diperlukan jasa terminal yang digunakan selama proses peralihan dari darat keangkutan laut dan sebaliknya kapal laut keangkutan darat. Pelabuhan menyediakan jasa bagi kapal dan muatan tersebut sedemikian rupa sehingga aktifitas angkutan penyeberangan tidak terhambat.³⁹

2.6 Teori Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang

³⁷ibid

³⁸ibid

³⁹Ibid.... 100

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.⁴⁰

Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴¹

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.⁴²

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas

⁴⁰Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagaian Mori Agustina Perangin, John Reflino, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, 2020.

⁴¹*Ibid...* 78

⁴²*ibid*

layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance). Dengan mengutip Lewis and Booms, mereka menyatakan “Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.”⁴³

Bates dan Hoffman seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁴

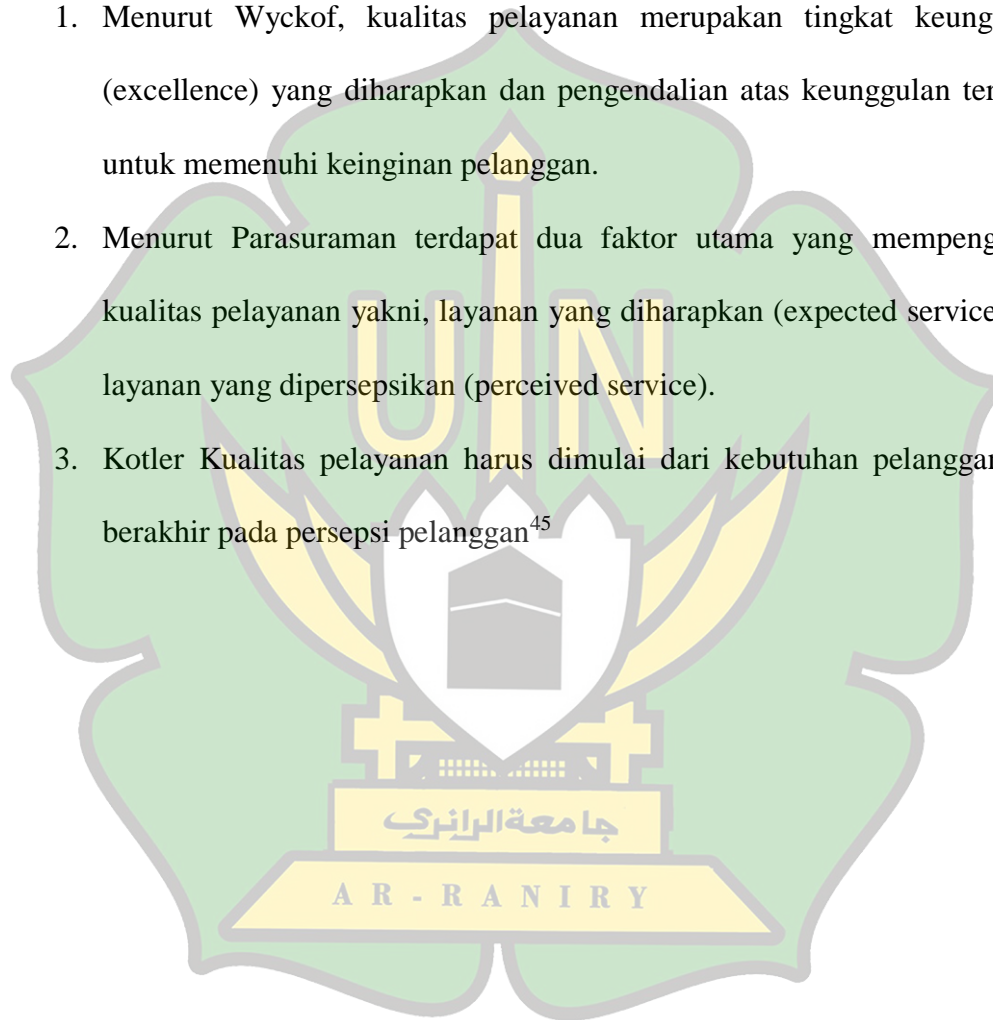
Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan 15 diperoleh nilai gap yang merupakan selisih

⁴³Mohammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan*, PT Gramedia, Jakarta 2007

⁴⁴ibid

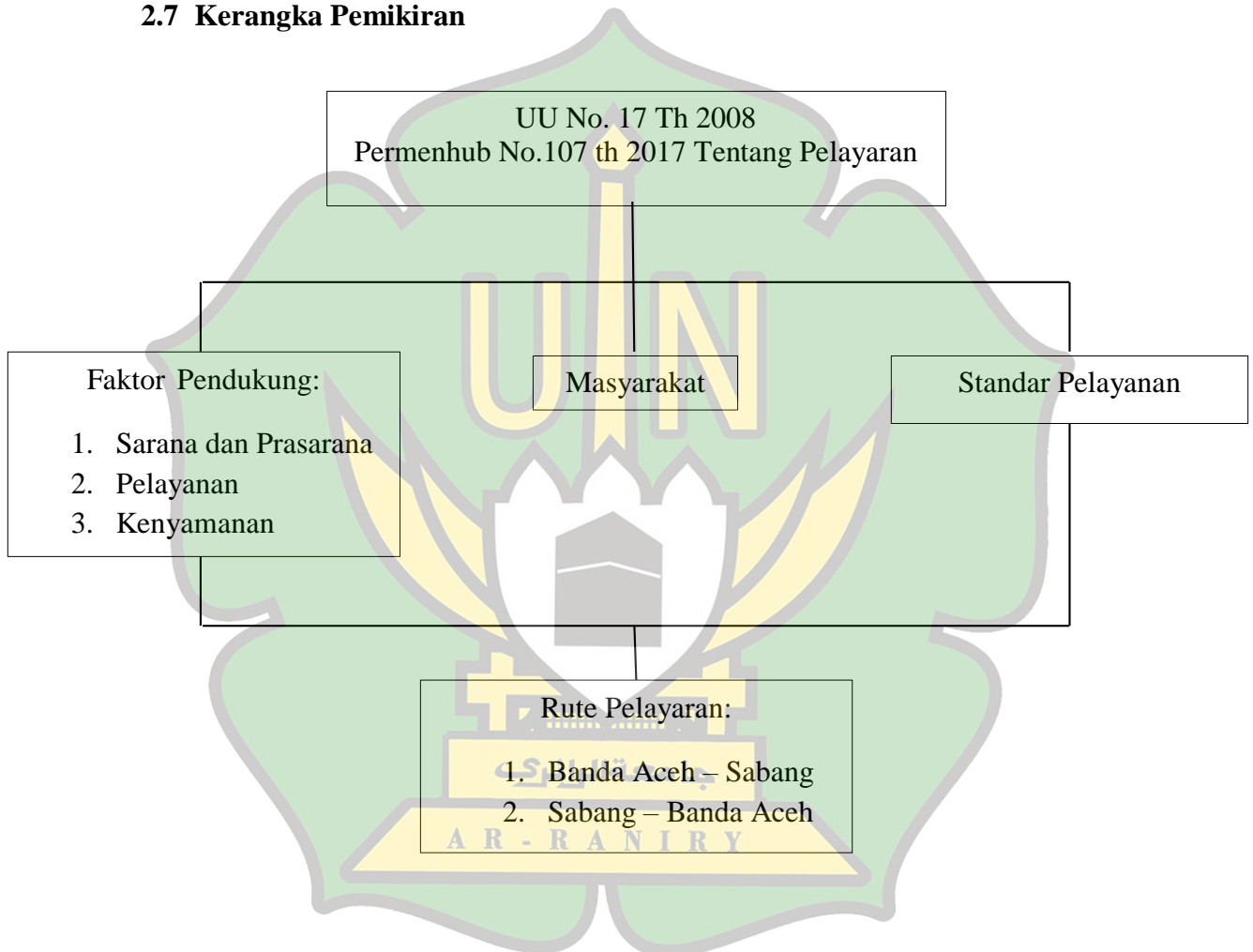
antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality. Beberapa pendapat para ahli tentang konsep service quality tersebut, antara lain:

1. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
2. Menurut Parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang dipersepsikan (perceived service).
3. Kotler Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan⁴⁵



⁴⁵Ena Setijanigrum, *Pelayanan Publik*,

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dalam menjamin keselamatan penumpang transportasi pemerintah mengeluarkan UU No. 17 Th 2008 dan Permenhub No.107 th 2017 Tentang Pelayaran untuk menetapkan standar penyeberangan. Dengan aturan tersebut Dinas Perhubungan Aceh sebagai pelaksana tugas pemerintah dibagian transportasi wajib

menerapkan pada seluruh transportasi yang ada di Aceh termasuk transportasi laut. Penyedia jasa angkutan penyeberangan pelabuhan ulee lhe dan Balohan Sabang wajib menjamin keselamatan penumpangnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian bagi peneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Kaelan penelitian kualitatif Kaelan tidak menekankan jumlah, tetapi lebih menekankan pada segi kualitas secara alamiah karena menyangkut pengertian, konsep, nilai, dan ciri-ciri yang melekat pada objek penelitian lainnya⁴⁶. Metode penelitian ini umumnya diketahui sebagai salah satu kegiatan ilmiah yang dijalankan secara bertahap yang awalnya dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga kemudian didapatkan suatu pengetahuan dan maksud atas topik, gejala atau isu tertentu..⁴⁷

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi ruang penelitian ini sendiri, sehingga mengarah ke tema dalam pengumpulan data dan pembahasan.

⁴⁶ Kaelan, Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner (Yogyakarta : Paradigma, 2010), hlm.5.

⁴⁷ J.R Raco. Metode penelitian Kualitatif. (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana), Hal 2-3.

Tabel 1. Fokus penelitian penerapan standar jasa penyeberangan

No	Dimensi	Indikator
1	Kebijakan ASDP	a. Peraturan c. Strategi
2	Pelayanan	a. Sarana dan Prasarana b. Kenyamanan

Tabel 2. Fokus penelitian faktor penghambat

No	Dimensi	Indikator
1	Rute	a. Balohan Sabang Ulee Lheu Banda Aceh b. Ulee Lheu Banda Aceh
2	Partisipasi	a. Individu b. Masyarakat

Sumber : Data olahan penulis

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh, khususnya di ASDP Dinas Perhubungan Provinsi Aceh. Alasan peneliti memilih objek ini karena peneliti ingin melihat bagaimana Kebijakan yang diberikan oleh Dinas perhubungan dalam ketersediaannya Sarana dan Prasarana di Kapal Feri Penyebrangan Laut Balohan Sabang- Ulee Lheu Banda Aceh.

3.3 Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data penelitian dilakukan dilapangan sehingga dapat memfokuskan diri pada objek dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder yang diperlukan yaitu :

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung melalui pengamatan langsung di tempat penelitian dengan mengambil data yang dibutuhkan sesuai dengan penelitian yaitu berupa tanya jawab langsung dengan informan yang sudah ditentukan.

b) Data Sekunder

Data sekunder data yang diperoleh dari suatu instansi dalam bentuk yang sudah disusun ataupun diolah, dapat berupa tabel atau laporan-laporan, seperti sejarah suatu instansi, struktur organisasi, serta fungsi dan tugas masing-masing bidang.⁴⁸

⁴⁸ Elvi Lastriani, Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru, Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, ISSN: 1829-9822, Vol.11, No.2, 2014, hlm. 360.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data, dikemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, diuraikan teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi, wawancara mendalam studi dokumentasi dan gabungan ketiganya. Untuk memperoleh data yang akurat maka dilakukan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian melalui pengamatan dan melihat secara langsung dimana peneliti secara langsung berada dalam keseharian pelaku yang diteliti atau informan.⁴⁹ Jadi, observasi yaitu mengamati apa yang dilakukan oleh informan, mendengarkan ucapan yang diucapkan oleh informan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk interaksi antara dua orang atau lebih. Bersama seorang yang ingin mendapatkan informasi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dan seorang lainnya yang memberikan informasi.⁵⁰ Wawancara ini tidak dilaksanakan dengan struktur ketat, tetapi dengan pernyataan yang semakin menfokus pada permasalahan, dengan demikian informasi yang dikumpulkan cukup mendalam.

c. Dokumentasi

⁴⁹ Dalam Aunu Rofiq Djaelani. Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. Vol. XX, No. 1, Maret 2013, hlm. 85.

⁵⁰ Deddy Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Reamaja Rosdakarya, 2001), h.180

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, notulen rapat, agenda dan lain-lain, dengan metode dokumentasi memiliki keunggulan dari segi efisien waktu dan tenaga.

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan seorang informan untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif merupakan orang yang memahami tentang objek penelitian.

Tabel 3.3. Data Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala DISHUB	1 (satu) orang
2	Kepala ASDP	1 (satu) orang
3	Kapten Kapal Aceh Hebat, dan KMP BRR	2 (dua) orang
4	Penumpang	7 (Tujuh) orang

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti

3.5 Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Diantaranya melalui

tahap: pemeriksaan data (editing), klasifikasi (classifying), verifikasi (verifying), analisis (analysing), dan pembuatan kesimpulan (concluding).

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Humberman dalam menyebutkan bahwa “didalam analisis data kualitatif terdapat 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan diantaranya yaitu :⁵¹

1. Condensasi data, merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian data catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi empiris lainnya.
2. Penyajian data, yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan kesimpulan, kegiatan menganalisis ketiga yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi dari permulaan pengumpulan data seorang penganalisis kualitatif mencatat materi penjelasan, alur sebab akibat, serta kesimpulan yang didapatkan dari kegiatan yang dilakukan.

⁵¹ Dalam Saldana, *Qualitative Data Analysis*, Edisi 3. USA : Sage Publication, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. 2014. hlm. 31-33.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Profil Dinas Perhubungan Aceh

a) Sejarah Dishub Aceh

Sampai dengan tahun 1983 dengan nama Kantor Inspeksi LLAJ yang pada saat itu di pimpin oleh Bapak Siregar, H.Muzailin. Mempunyai tugas melayani perizinan angkutan umum, pengujian kendaraan bermotor, pengoperasian jembatan dan terminal. Untuk jembatan dan terminal timbang yang beroperasi saat itu adalah Jembatan Timbang Lambaro, simpang Rima, Lamno, Meulaboh, Minuran-Kuala Simpang, Seumadam. Sedangkan untuk LLASDP merupakan UPTD yang tunduk kepada kantor inspeksi LLASDP Medan.⁵²

Pada Tahun 1989 Kantor Inspeksi LLAJ dirubah menjadi Kanwil Departemen Perhubungan Propinsi D.I.Aceh. ini merupakan gabungan dari Kanwil Ditjen Perhubungan Darat, Kawil Ditjen Perhubungan Laut Dan Lanwil Ditjen Perhubungan Udara. Sebelumnya Kanwil Ditjen Perhubungan Udara dan Kawil Ditjen Perhubungan Laut Berkedudukan di Kota Medan. Kanwil Departemen Perhubungan Propinsi D.I.Aceh pertama kali dipimpin oleh Bapak Drs Soefrien Sjoekoer. Tugas pokok dan fungsi dari Kanwil Departemen Perhubungan Propinsi D.I. Aceh sendiri meliputi pembinaan, pengaturan, perencanaan dan pengawasan sub sektor perhubungan darat, laut dan udara serta pengelolaan Bandar Udara dan

⁵² Diakses melalui Website resmi Dinas Perhubungan Provinsi Aceh <https://dishub.acehprov.go.id/profil/> pada tanggal 10 Juni 2023

Pelabuhan Laut. Saat Otonomi Daerah Diberlakukan Pada Tahun 2000, Kanwil

Departemen Perhubungan Propinsi D.I



Aceh yang tunduk kepada Menteri Perhubungan berubah namanya menjadi Dinas Perhubungan Propinsi NAD dan tunduk kepada Gubernur. Dinas Perhubungan Provinsi NAD, pertama kali dipimpin oleh Bapak Ir. Ridwan Husin, dengan tugas-tugas pokok dan fungsi yang dijalankan masih sama pada saat Kanwil Perhubungan Provinsi D.I. Aceh.⁵³

Merupakan kantor Dinas Perhubungan atau biasa disingkat Dishub Provinsi Aceh. Dishub provinsi Aceh adalah penyelenggaraan urusan pemerintah bidang kebijakan perhubungan atau transportasi untuk wilayah provinsi Aceh. Adapun fungsi dari Dinas perhubungan atau biasa disingkat Dishub adalah merumuskan kebijakan bidang perhubungan dalam wilayah kerjanya, kebijakan teknis bidang perhubungan, penyelenggaraan administrasi termasuk perizinan angkutan perhubungan, evaluasi dan laporan terkait bidang perhubungan. Karna fungsinya yang strategis bidang perhubungan, Dishub juga menyiapkan SDM sedini mungkin dengan sekolah-sekolah binaan bidang transportasi seperti Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dan lainnya. Melalui kantor ini juga aturan terkait transportasi dimusim-musim padat seperti mudik hari raya diatur. Dishub rutin membuat program mudik gratis baik mudik jalur perhubungan darat, laut dan udara yang selalu bekerjasama dengan kementerian perhubungan.⁵⁴

Untuk wewenang, Dishub memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dan perhubungan seperti urus izin usaha angkutan,

⁵³ Diakses melalui Website resmi Dinas Perhubungan Provinsi Aceh <https://dishub.acehprov.go.id/profil/> pada tanggal 10 Juni 2023

⁵⁴ Diakses melalui Website resmi Dinas Perhubungan Provinsi Aceh <https://dishub.acehprov.go.id/profil/> pada tanggal 10 Juni 2023

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.⁵⁵

b) Fungsi Dinas Perhubungan Aceh

1. Penyelenggarakan sebagian urusan Pemerintah Aceh di Bidang Perhubungan
2. Pelaksanaan dan pengkoordinasian perhubungan transportasi orang dan barang antar kabupaten/kota di dalam wilayah Aceh;
3. Pelaksanaan penetapan kebijakan teknis, perencanaan, penyelenggaraan dan pengawasan sistem transportasi wilayah Aceh;
4. Pelaksanaan pengendalian terhadap sektor pembangunan lain melalui pelayanan jasa perhubungan yang handal, berdaya saing, berkelanjutan dan memberi nilai tambah (ekonomi); dan
5. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya di bidang perhubungan.⁵⁶

Berikut SOP Penyeberangan kapal Ulee lhee Banda Aceh-Balohan Kota

Sabang:

⁵⁵ Diakses melalui Website resmi Dinas Perhubungan Provinsi Aceh <https://dishub.acehprov.go.id/profil/> pada tanggal 10 Juni 2023

⁵⁶ Diakses melalui Website resmi Dinas Perhubungan Provinsi Aceh <https://dishub.acehprov.go.id/profil/> pada tanggal 10 Juni 2023

Berdasarkan dokumen yang penulis dapatkan di lapangan terlihat bahwa terdapat aturan-aturan dan berbagai macam bentuk peringatan yang dinyalakan dalam bentuk alarm untuk memberikan tanda kepada penumpang. Alarm ini akan sangat membantu penumpang dan awak kapal dalam segala situasi yang dihadapi dalam kapal.

Gambar 2. Alarm Roll kapal

POSISIAN	KAWA	KAWA	KAWA	KAWA	KAWA
1. NAKHODA
2. MUALIM I
3. MUALIM II
4. MUALIM III
5. MUALIM IV
6. MAHKONIS
7. KKM/MNH I
8. MASINIS II
9. MASINIS III
10. MASINIS IV
11. SETRANG
12. JURU MUDI I
13. JURU MUDI II
14. JURU MUDI III
15. MANDEKES
16. JURU MNYK I
17. JURU MNYK II
18. JURU MNYK III
19. KELASI I
20. KELASI II
21. KELASI III
22. JURU MASUK

1. ISYARAT MENINGGALKAN KAPAL : 7 (TUJUH) SULING PENDEK, 1 (SATU) PANJANG
 2. ISYARAT ORANG JATUH KELUAT : 3 (TIGA) SULING, ALARM PANJANG
 3. ISYARAT KEBAKARAN : 1 (SATU) PENDEK, 1 (SATU) PANJANG SECARA TERUS MENERUS

Tertanda Nakhoda

Selanjutnya terlihat juga sudah ada pemberitahuan terkait setiap kebijakan pihak ASDP dalam menjamin keselamatan dan kesehatan penumpang dan awak kapal. Dimana pihak ASDP berkomitmen untuk selalu mengutamakan keselamatan

penumpang da awak kapal dengan penyediaan jasa yang memadai dan layak berlayar.

Gambar 3. Kebijakan ASDP Banda Aceh



**KEBIJAKAN PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
TERHADAP MUTU DAN KESELAMATAN KESEHATAN KERJA
SERTA PERLINDUNGAN LINGKUNGAN**

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang **Jasa Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan kapal** mempunyai komitmen untuk senantiasa memastikan Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Lingkungan Hidup merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan Perusahaan tetap terjaga.

Perusahaan berkomitmen untuk selalu meningkatkan operasi bisnis Perusahaan dalam hal :

1. Selalu memenuhi dan mematuhi seluruh peraturan, perundang-undangan dan persyaratan kepuasan Pengguna Jasa terkait operasional PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam memberikan Jasa Pelayanan Pelabuhan dan Penyeberangan Kapal, baik aspek mutu, K3 dan lingkungan hidup.
2. Memenuhi kebutuhan Pengguna Jasa saat ini dan di masa datang dengan Pelayanan Prima Utama yang tepat sasaran, serta menyediakan atau mengalokasikan sumber daya manusia (SDM) yang cukup dengan meningkatkan kompetensi SDM sesuai dengan bidangnya.
3. Memastikan adanya perlindungan lingkungan, pencegahan kecelakaan kerja dalam operasional kapal, pelabuhan penyeberangan dan tempat kerja (*Zero Accident*), pencegahan penyakit akibat kerja maupun penyakit menular lainnya serta selalu memiliki jasa yang berkualitas melalui menciptakan lingkungan kerja yang terkendali dan terpantau secara efektif, membangun budaya kepedulian sistem komunikasi & partisipasi yang efektif.
4. Perusahaan akan selalu melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem manajemen mutu, K3 dan Lingkungan melalui penerapan sasaran-sasaran/KPI proses serta pemantauan efektifitas sistem manajemen/bisnis secara berkesinambungan.

Semua jajaran dari Top Manajemen dan seluruh Karyawan bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mengkomunikasikan kebijakan ini kepada Pemangku Kepentingan dan melakukan peninjauan ulang secara periodik.

Jakarta, 5 April 2021

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

جامعة الرانيري

AR-RANIRY asdp
Indonesia ferry

IRA PUSPADEWI
Direktur Utama

Lebih lanjut lagi terlihat juga jadwal keberangkatan kapal dan aturan yang harus ditaati oleh penumpang pada saat menaiki kapal. Informasi ini disebarluaskan setiap saat kapal akan berlayar. Dengan demikian penumpang akan selalu mengetahui jadwal dan layanan keselamatan.

Gambar 4. Pengumuman keberangkatan kapal

PENGUMUMAN KEBERANGKATAN KAPAL

Assalam Mualaikum Warahmatulahi wabarakatu

Selamat (pagi/siang/malam) kepada para penumpang.
Kami atas nama Nakhoda dan Crew KMP. BRR
PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Mengucapkan selamat datang dalam pelayaran bersama kami
Dari pelabuhan penyeberangan (*ULEE-LHUE Banda Aceh*)
Menuju pelabuhan penyeberangan (*BALOHAN Sabang*)
Pelayaran ini di Nakhodai oleh, **EKO MEDIANTO**

Perlu kami sampaikan bahwa jarak tempuh pelayaran dari
Pelabuhan penyeberangan **BALOHAN**
ke pelabuhan penyeberangan **ULEE LHUE**.
Jarak jelajah pelayaran **17 Nautical Mil**
dengan waktu tempuh **± 1 jam dan 40 menit**.
Pada kecepatan rata rata kapal **10 Knot**

Berdasarkan peraturan keselamatan pelayaran Internasional, kepada para penumpang kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Selama dalam pelayaran, kepada para penumpang kami mohon agar selalu berhati-hati dan menjaga barang-barang bawaan anda terutama dompet, tas kecil dan perhiasan Anda untuk mencegah terjadinya kehilangan diatas kapal.
2. Kepada para penumpang kami mohon agar tidak berada atau duduk di pinggir-pinggir atau pagar-pegar kapal untuk menghindari terjadinya orang jatuh ke laut. Duduklah pada tempat duduk yang telah kami sediakan.
3. Kepada para pengemudi atau pemilik kendaraan selama dalam pelayaran dilarang berada di dalam kendaraan anda atau di deck kendaraan (Car Deck) serta dilarang menghidupkan mesin kendaraan anda. Pastikan sebelum anda meninggalkan kendaraan anda, REM TANGAN pada kendaraan Anda dalam keadaan terpasang atau terkunci untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.
4. Dilarang membuang sampah ke laut, buanglah sampah pada tempat-tempat yang telah kami sediakan dan kami mohon agar Anda tidak mencoret-coret dinding kapal dan perlengkapan kapal lainnya.
5. Kepada para penumpang dilarang merokok di RUANG KENDARAAN atau CAR DECK dan di ruang ber-AC, merokoklah di tempat atau di ruang terbuka.
6. Perlu kami beritahukan bahwa Life Jacket atau Baju Pelampung berada di dalam lemari pada masing-masing ruang penumpang sesuai kelas yang Anda tempati, pergunkan Life Jacket atau baju pelampung tersebut apabila terjadi keadaan darurat saja.
7. Dalam keadaan darurat seluruh penumpang dimohon untuk tidak panik, dan ikutilah instruksi atau petunjuk dari awak kapal.
8. Sesuai ketentuan manajemen keselamatan Internasional (ISM CODE) dan peraturan keselamatan pelayaran Internasional, kami akan menayangkan VIDEO KESELAMATAN yang berisikan peragaan cara-cara pemakaian life jacket atau baju pelampung dan tata cara penyelamatan diri bila kapal dalam kondisi darurat, melalui televisi-televisi yang ada di ruangan penumpang.
9. Kepada para penumpang yang kami hormati, marilah kita berdoa menurut kepercayaan dan keyakinan kita masing-masing semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan keselamatan dalam PELAYARAN kita hingga sampai ke tempat tujuan.

BerDo'a dimulai.....
AMIN YA ROBBAL ALAMIN.

Demikianlah himbauan dari kami atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Assalam Mualaikum Warahmatulahi Wabarakatu

ASDP Indonesia Ferry We Bridge The Nation

Tertanda,

NAKHODA

4.2. Penerapan Standar Jasa Penyebrangan Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lheu Banda Aceh Pada Dishub Aceh

Transportasi Laut merupakan suatu kebutuhan yang sangat di perlukan oleh masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan untuk melakukan mobilisasi atau perpindahan dari satu tempat menuju tempat yang lainya, baik itu untuk melakukan perputaran roda ekonomi dalam perdagangan maupun sektor usaha lainya, begitu juga dengan masyarakat Kota Sabang, Provinsi Aceh. Sebagai daerah yang berada di kepulauan terluar Indonesia tentu memerlukan sarana pelayanan transportasi laut yang memadai guna menjamin terselenggaranya pertransportasian yang baik di mana Indonesia digadang-gadangkan menjadi poros maritim dunia dibawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo.⁵⁷

Sebagai Negara maritim yang memiliki wilayah perairan yang sangat luas, Indonesia membutuhkan platform yang dapat menghubungkan seluruh wilayahnya dalam satu konektivitas. Transportasi laut merupakan suatu bentuk konektivitas laut melalui kapal-kapal besar dari wilayah Indonesia bagian barat menuju Indonesia bagian timur dan sebaliknya secara teratur, terencana, dan continue atau berkelanjutan, salah satu tujuannya mengatasi masalah disparitas atau perbedaan harga barang satu wilayah dengan wilayah lainya sebab, disparitas harga menjadi salah satu penyebab pembangunan di Indonesia tidak merata. Ini karena biaya transportasi yang sangat tinggi sehingga berdampak pada perbedaan harga

⁵⁷ Adisasmita, Sakti Adji. 2011. Jaringan Transportasi Teori dan Analisis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

komoditas disuatu pulau dengan pulau lain. Karenanya pemerintah melalui tol laut mensubsidikan transportasi dengan pelayaran yang rutin ke berbagai daerah.⁵⁸

Direktur Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan. Agus Purnomo menyatakan bahwa seluruh angkutan laut yang memperoleh subsidi dari pemerintah merupakan armada tol laut dan harus bisa memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi perkembangan perekonomian nasional. Jadi tol laut bukan hanya angkutan barang, tetapi semua element bersubsidi seperti kapal logistik, kapal perintis, dan kapal ternak yang harus saling bersinergi dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Pada dasarnya program kapal perintis atau tol laut memiliki perbedaan dengan kapal ASDP Indonesia Fery, di mana kapal ASDP seutuhnya telah menjadi bagian dari BUMN sedangkan kapal perintis adalah bagian dari program pemerintah yang mendapatkan Subsidi sehingga harga dari kapal perintis ini sangatlah murah dan terjangkau oleh semua kalangan jika dibandingkan dengan harga tiket yang ada di kapal ASDP Indonesia Ferry yang non subsidi. Tetapi dalam hal angkutan kapal perintis hanya diperuntukkan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan sepeda motor atau kendaraan roda dua saja, sedangkan pada kapal ASDP bisa digunakan untuk mengangkut muatan penumpang dan kendaraan roda dua maupun roda empat. Sehingga ada perbedaan yang jelas antara kapal perintis dengan kapal asdp Indonesia ferry.⁵⁹

⁵⁸Adisasmita, Sakti Adji. 2011. Jaringan Transportasi Teori dan Analisis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

⁵⁹Adisasmita, Sakti Adji. 2011. Jaringan Transportasi Teori dan Analisis. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Pelayanan transportasi laut yang ada di Kota Sabang berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan dilakukan menggunakan kapal cepat express bahari dan kapal lambat yaitu kapal BRR dan Aceh Hebat 2. Dalam memperbaiki standar jasa pelayanan transportasi agar sesuai dengan undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayanan maupun peraturan Menteri Perhubungan, serta peraturan yang lainnya terus diusahakan oleh pihak Dishub Aceh.⁶⁰

Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Dinas Perhubungan Aceh bahwa dalam menjamin standar jasa transportasi penyeberangan adanya penindakan tegas dari pihak pengelola terhadap perokok yang merokok didalam kapal yang mana sangat mengganggu bagi penumpang lain terutama bagi kaum wanita sehingga mengakibatkan terganggunya kenyamanan sewaktu perjalanan. Pihaknya sudah memberikan himbauan berupa tulisan larangan merokok di setiap sudut kapal dan menyediakan ruang khusus untuk penumpang yang ingin terhindar dari asap rokok yaitu ruang VIP. Hal ini disampaikan dalam wawancaranya:

Dalam hal merokok pada dasarnya memang tidak dibenarkan didalam transportasi angkutan umum manapun, hal ini merujuk pada Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor: SE 29 Tahun 2014 Tentang Larangan merokok didalam sarana angkutan umum. Berarti juga termasuk dalam transportasi laut yang merupakan angkutan umum komersial. Namun untuk saat ini memang sangat susah menerapkan larangan untuk tidak merokok ditransportasi umum apalagi seperti pelayaran kapal ASDP Indonesia Ferry yang menempuh rute perjalanan lebih kurang 1 jam. Bahkan ketika dilarang untuk berhenti merokok pada kelas ekonomi tidak sedikit yang justru dari perokok itu menyarankan agar untuk tidak duduk di kelas Ekonomi dan mempersilahkan untuk memilih duduk di kelas lain seperti kelas Bisnis dan VIP. Walaupun di setiap sudut kapal telah dibuat himbauan untuk tidak merokok didalam kapal namun hal itu sama sekali tidak diindahkan oleh para pengguna jasa atau tepatnya para kaum laki-laki, Memang benar bahwa pada kelas VIP dan kelas Bisnis merupakan

⁶⁰Observasi peneliti pada pelabuhan penyeberangan Ulee-lhee dan Balohan

kelas yang cukup steril dari para perokok sebab pada kelas ini lebih tertutup dan biasanya di duduki oleh orang-orang yang lebih dalam hal keuangan mengingat harga tiket yang jelas lebih mahal dari pada kelas ekonomi, sedangkan kelas ekonomi pada umumnya lebih kepada masyarakat umum dan para Pelajar/Mahasiswa yang pada dasarnya menginginkan harga tiket yang lebih murah dan terjangkau.⁶¹

Namun demikian masyarakat menganggap bahwa merokok dalam kapal sangat mengganggu, seharusnya disediakan tempat khusus untuk perokok sehingga tidak mengganggu penumpang yang lain. Berikut hasil wawancaranya:

Fasilitas di kapal itu belum lengkap ya, lihat saja di dalam kapal orang ngerokok banyak sekali, kesian anak-anak dan orang yang tidak merokok malah hirup asap rokok mereka. Seharusnya disediakan tempat khusus merokok untuk mereka jadi tidak lagi merokok disembarang tempat.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas bersama informan tersebut menjelaskan bahwa ada usaha dari pihak dinas perhubungan Aceh dalam menerapkan standar transportasi jasa penyebrangan laut pada kapal-kapal laut untuk mencegah adanya asap rokok di dalam kapal. Namun tidak berjalan secara maksimal, perlu adanya tindakan lebih tegas.

Dalam pelayanan transportasi laut di Pelabuhan Ulee Lhee- dan pelabuhan Sabang adalah sering terjadinya Over Kapasitas atau lebih dikenal dengan kelebihan angkutan dari yang semestinya, Over kapasitas dalam hal pelayaran di pelabuhan Ulee Lhee- pelabuhan Balohan Sabang memang tidak terjadi sepanjang waktu namun memiliki waktu-waktu tertentu saja seperti saat tibanya musim liburan dan arus mudik lebaran. Pada saat-saat seperti ini di manapun di Indonesia bukan hal yang lumrah lagi jika terjadi over kapasitas pada angkutan transportasi

⁶¹ Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh pada tanggal 20 Juni 2023

⁶² Wawancara dengan masyarakat penumpang kapal pada tanggal 2 Juli 2023

umum, Namun walau demikian untuk mengantisipasi terjadinya over kapasitas pihak pengelola jasa mensiasati agar hal ini bisa diminimalisir jauh-jauh hari sebelumnya, dengan menambah armada kapal atau minimal dengan menambah jadwal keberangkatan kapal dalam sehari sehingga tidak menyebabkan terjadinya over kapasitas atau muatan berlebih yang dapat membahayakan keselamatan penumpang. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perhubungan Aceh dan Kabid Pelayaran dalam wawancaranya:

Over kapasitas dalam hal pelayaran di pelabuhan Ulee Lhee- pelabuhan Balohan Sabang memang tidak terjadi sepanjang waktu namun memiliki waktu-waktu tertentu saja seperti saat tibanya musim liburan dan arus mudik lebaran. Pada saat-saat seperti ini di manapun di Indonesia bukan hal yang lumrah lagi jika terjadi over kapasitas pada angkutan transportasi umum, Namun walau demikian untuk mengantisipasi terjadinya over kapasitas pihak kami mensiasati agar hal ini bisa diminimalisir jauh-jauh hari sebelumnya, dengan menambah armada kapal atau minimal dengan menambah jadwal keberangkatan kapal dalam sehari sehingga tidak menyebabkan terjadinya over kapasitas atau muatan berlebih yang dapat membahayakan keselamatan penumpang. Sekarang kita sudah punya 2 kapal Ferry yaitu kapal BRR dan kapal AH2. Dengan jadal sehari 2-3 trip. Jadi ini akan sangat menimalisir terjadinya kepadatan atau overload pada kapal.⁶³

Hal senada juga disampaikan oleh para penumpang kapal bahwa sering terjadi over kapasitas pada kapal saat saat tertentu. Seperti arus balik lebaran dan di hari-hari libur. Berikut wawancaranya:

Sering over kapasitas di hari-hari libur atau mudik lebaran baik yang balik ke Sabang atau balik ke Banda Aceh, terkadang muatan kapal sudah penuh tetap saja di jual tiket sampai habis. Apalagi masih ada calo itu main masuk masuin saja penumpang tanpa beli tiket, makin rame kan penumpangnya, makanya kadang-kadang lebih kapasitasnya⁶⁴.

⁶³ Wawancara dengan Kabid Perhubungan dan Kepala Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 20-23 Juni 2023

⁶⁴ Wawancara dengan masyarakat penumpang kapal pada tanggal 2 Juli 2023

Berdasarkan hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa masih sering terjadi over kapasitas pada transportasi laut. Ini sangat membahayakan keselamatan penumpang.

Sedangkan ketentuan mengenai larangan dan sanksi bagi angkutan berlebih atau over kapasitas telah diatur didalam Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran dalam pasal 302 ayat (1) Nakhoda yang melayarkan kapalnya sedangkan yang bersangkutan mengetahui bahwa kapal tersebut tidak laik laut sebagaimana yang di maksud dalam pasal 117 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun atau denda paling banyak Rp 400.000.000.00 (empat ratus juta rupiah). Ayat (2) jika perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kerugian harta benda dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan denda paling banyak Rp 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah). Ayat (3) jika perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kematian seseorang dan kerugian harta benda di pidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp 1.500.000.000.00 (satu miliar lima ratus juta).⁶⁵

Selanjutnya pihak dinas dan pihak yang bekerja sama dalam menjamin keselamatan penumpang menyediakan fasilitas keselamatan, dari hasil penelitian penulis sudah ada fasilitas keselamatan yang memadai didalam kapal sebagaimana standar yang telah ditentukan oleh undang-undang maupun peraturan pemerintah. Sehingga akan berdampak baik apabila sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang

⁶⁵ Undang-Undang nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran dalam pasal 302 ayat (1)

dapat mengancam keselamatan jiwa bagi para penumpang maupun para awak kapal itu sendiri. Ada beberapa fasilitas yang sudah memadai yaitu sebagai berikut:

1. Sekoci Penyelamat (Life boat)

Alat keselamatan diatas kapal yang pertama sekoci penyelamat (*life boat*), Gunanya untuk menyelamatkan sekian banyak orang dalam keadaan bahaya, sekoci berupa perahu kecil yang berada di kanan dan kiri kapal atau tepatnya di deck sekoci. Pada kapal barang rata-rata ada dua buah sekoci, sedangkan pada kapal penumpang atau kapal pesiar sesuai dengan besar atau kecilnya kapal tersebut, sekoci umumnya berjumlah 12 buah. Hal ini disampaikan dalam wawancara Kepala Dinas Perhubungan Aceh menyatakan bahwa:

Untuk alat keselamatan seperti sekoci kita sudah sediakan, dan ini memang kita awasi ketersediaannya berhubung sekoci ini merupakan SOP setiap kapal. Untuk kapal yang berlayar di pelabuhan Ulee lhee-Balohan sendiri sudah ada 4 sekoci.⁶⁶

Pernyataan di atas sesuai dengan yang disampaikan oleh Kapten kapal BRR dan Aceh Hebat 2 dalam wawancaranya:

Benar bahwa sudah ada sekoci penyelamatan semenjak kapal berlayar. Saat ini sudah tersedia 4 sekoci penyelamatan, walaupun sebenarnya ini kurang untuk jumlah penumpang yang sangat banyak, akan tetapi minimal untuk jaga jaga sudah ada.⁶⁷

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara di atas dengan informan menjelaskan bahwa salah satu alat keselamatan yaitu sekoci sudah

⁶⁶ Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh pada tanggal 20 Juni 2023

⁶⁷ Wawancara dengan Kapten Kapal BRR dan Aceh Hebat 2 pada tanggal 27 Juni 2023

disediakan. Namun demikian untuk kapasitas penumpang ketersediaan sekoci tersebut belum memenuhi syarat minimal.

2. Jaket Penolong (*Life Jacket*)

Life jacket (Jaket penolong) berbentuk seperti pakaian. Jaket penolong ini dimanfaatkan penumpang untuk mengapung di laut saat terjadi kondisi darurat. Jaket penolong juga harus mempunyai warna yang mencolok supaya mudah dilihat. Jaket ini harus dilengkapi dengan peluit yang dikaitkan pada tali untuk menarik perhatian penolong. Jumlah jaket yang ada didalam kapal transportasi laut sudah mencapai berjumlah seratus lima puluh sekian dan ini masih sangat sedikit dari penambahan dari jumlah sebelumnya yang tidak mencapai seratus. Pernyataan ini disampaikan oleh Kapten Kapal BRR dan Aceh Hebat 2 dalam wawancaranya:

Jaket penolong juga ada ini sudah disediakan dalam kapal. Namun Jumlah jaket yang ada didalam kapal transportasi laut walaupun sudah mencapai berjumlah seratus lima puluh sekian akan tetapi ini masih sangat sedikit dari penambahan dari jumlah sebelumnya yang tidak mencapai seratus dan juga jumlah penumpang yang sangat banyak pertrip.⁶⁸

Hal senada juga di jelaskan oleh Kabid pelayaran dan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh bahwa:

Saat ini sudah banyak kok jakat keselamatan itu, bahkan sudah ratusan itu di dalam kapal, sebelumnya hanya sampai 70 an tapi sekarang sudah 150 an, jadi memang ada penambahan dan akan ditambah terus seiring berjalannya waktu.⁶⁹

⁶⁸Wawancara dengan Kapten Kapal BRR dan Aceh Hebat 2 pada tanggal 27 Juni 2023

⁶⁹Wawancara dengan Kabid Perhubungan dan Kepala Dinas Perhubungan Aceh pada tanggal 20-23 Juni 2023

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa penyediaan jaket keselamatan sudah dilakukan, namun masih dalam jumlah yang minim dan akan ditambahkan secara berskala.

Kemudian perihal keamanan Barang bawaan penumpang jasa transportasi sudah berdasarkan standar yang ditetapkan hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan pihak kapten kapal bahwa dalam hal terjadinya kehilangan barang bawaan penumpang tidak ada pihak yang bersedia ganti rugi terhadap barang yang hilang kecuali dalam hal terjadinya kecelakaan maka dapat diganti dengan asuransi.

Kalau keamanan dan kehilangan barang kami sudah infokan dari awal bahwa barang-barang berharga menjadi tanggung jawab penumpang, maka perlu bagi setiap penumpang untuk menjaga barang bawaan masing masing, kecuali dalam keadaan kecelakaan maka akan diganti oleh asuransi.⁷⁰

Perlu diketahui bersama, dalam hal kehilangan barang penumpang berhak atas ganti kerugian yang wajib diberikan oleh pengangkut karena kelalaian pengangkut selama penyelenggaraan pengangkutan, setidaknya ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan ganti rugi karena perbuatan melanggar hukum.

Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang dimulai dari pasal 1246- 1252 KUHPerdata. Sedangkan ganti rugi karena Perbuatan Melanggar Hukum

⁷⁰Wawancara dengan Kapten Kapal BRR dan Aceh Hebat 2 pada tanggal 27 Juni 2023

(PMH), diatur dalam pasal 1365 KUHPerdota. Nakhoda adalah orang yang bertanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yakni melindungi penumpang sampai ke tempat tujuan dengan selamat. Namun, Tujuan tersebut terkadang tidak terlaksana dengan baik sehingga masyarakat merasa dirugikan dalam hal kerugian materiil maupun kerugian secara immaterial seperti kekecewaan dan ketidak nyamanan. Meskipun demikian, penumpang tidak perlu khawatir karena pengangkut memiliki kewajiban dan tanggung jawab pengangkut yang sudah diatur pada bagian kesembilan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, Yang perjanjian pengangkutnya dibuktikan dengan adanya tiket. Tiket kapal laut berfungsi sebagai bukti pengangkutan penumpang.⁷¹

Pada dasarnya tiket merupakan dana himpunan masyarakat dalam bentuk iuran wajib yang ada pada asuransi. Iuran wajib sudah diatur dalam Pasal 3 dan Pasal 4 peraturan pemerintah. (PP No 17 Tahun 1965) Tentang ketentuan- ketentuan pelaksanaan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang. Jadi jelas jika seandainya terjadi kehilangan barang penumpang selama pelayaran dan bukan disebabkan kecelakaan, maka penyedia jasa wajib melakukan ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata maupun didalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti

⁷¹Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdota) yang dimulai dari pasal 1246-1252 KUHPerdota.

rugi atas kerusakan pada barang bawaan yang disimpan dalam bagasi jasa angkutan umum. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang sejenis yang memiliki kesetaraan nilai dengan barang milik si pengguna jasa.⁷²

Selanjutnya memantau dan menindak tegas apabila adanya Perbedaan Harga antara yang tertulis di tiket dengan harga yang harus dibayar, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Perhubungan Aceh menyampaikan bahwa kecurangan-kecurangan kecil seperti ini akan membuat semakin memperburuk citra pertransportasian di Indonesia apalagi di bidang transportasi laut di Kota Sabang. Sudah semestinya permainan permainan buruk seperti ini dihilangkan dari system kerja di semua instansi/Lembaga untuk memperkecilnya kemungkinan korupsi maupun kolusi di masa yang akan datang.

Kita akan selalu pantau harga tiket dan kita juga imbau kepada masyarakat agar tidak membeli tiket dari para calo, tapi langsung membeli tiket pada tempat pembelian tiket resmi yang disediakan. Sebenarnya kecurangan-kecurangan kecil seperti ini akan membuat semakin memperburuk citra pertransportasian di Indonesia apalagi di bidang transportasi laut di Kota Sabang. Sudah semestinya permainan permainan buruk seperti ini dihilangkan dari system kerja di semua instansi/Lembaga untuk memperkecilnya kemungkinan korupsi maupun kolusi di masa yang akan datang.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa ada tindakan tegas dari piha dishub Aceh dalam mengawasi harga tiket yang

⁷² PP No 17 Tahun 1965) Tentang ketentuan- ketentuan pelaksanaan dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang.

⁷³Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh pada tanggal 20 Juni 2023

beredar. Hal ini jelas dilakukan untuk menjaga stabilitas harga tiket dan kesejahteraan serta kenyamanan penumpang.

Pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam terwujudnya kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat, karena tanggung jawab pemerintah tidak hanya berkaitan dengan keselamatan, tetapi juga pemerintah harus mampu menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, dan semua itu tidak lepas dari partisipasi keterlibatan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada mereka yang juga membutuhkan bantuan, termasuk juga dalam permasalahan yang berkaitan dengan ekonomi, terutama dalam hal penetapan harga. Salah satu cara pemerintah menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam penetapan harga adalah melalui pengawasan.

Dinas Perhubungan Aceh melaksanakan tugas urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Perhubungan. Salah satunya adalah melakukan pengawasan dan penertiban terhadap angkutan antarkota dalam provinsi, yang terdiri dari pengawasan izin, pengawasan wajib masuk terminal, dan pengawasan uji layak jalan. Pengawasan dan penertiban angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) memang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan guna meningkatkan kedisiplinan angkutan dan kenyamanan penumpang. Selain itu pengawasan dan penertiban ini dapat memberikan efek jera terhadap angkutan yang tidak mematuhi aturan. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam mengawasi angkutan antarkota dalam provinsi menggunakan bentuk pengawasan preventif.

Dimana pengawasan tersebut dilakukan dengan adanya penentuan perencanaan, penentuan jabatan, pelaksanaan pengawasan dan melakukan tindakan atas penyimpangan oleh pihak yang berwenang.

Dalam pengawasan kami dari Dinas Perhubungan turun langsung ke lapangan dalam waktu 6 (enam) bulan sekali.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh adalah melakukan operasi langsung.

4.3. Faktor Penghambat Terhadap Transportasi Laut Balohan Sabang - Ulee Lhue Banda Aceh Pada Dishub Aceh

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit/bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya. Wawancara penulis juga lakukan dengan pegawai Dishub Aceh dengan pertanyaan mengenai faktor penghambat dan hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

Masih ada saja penumpang kapal ketika ada penyampaian yang diberikan seperti, pengarahan, penertiban muatan, pada saat proses pengisian muatan manusia dan barang baik dari pemilik kapal itu sendiri terkadang masih saja ada penumpang yang masih tidak sadar akan apa yang telah disampaikan tersebut, padahal hal tersebut akan berdampak pada keselamatannya ketika berlayar.⁷⁵

Dari hasil wawancara diatas terkait faktor penghambat maka penulis menyimpulkan bahwa ternyata dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh

⁷⁴Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh pada tanggal 20 Juni 2023

⁷⁵Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Aceh pada tanggal 20 Juni 2023

pegawai Dishub Aceh kepada penumpang kapal itu masih saja ada penumpang yang tidak mengindahkan penyampaian yang diberikan padahal itu semua demi keamanan dan kenyamanan mereka ketika berlayar.

Wawancara penulis kembali lakukan dengan Kapten kapal dengan pertanyaan mengenai faktor penghambat, hal yang di kemukakan informan adalah:

Yang selama ini menjadi penghambat dari pemberian pelayanan kepada penumpang kapal yaitu masih kurangnya kesadaran akan pemberian pelayanan yang diberikan oleh nahkodadan ABKterkadang tidak henti-hentinya mengingatkan penumpang agar supaya penumpang bisa teratur dan mengikuti apa yang menjadi aturan dalam proses pengangkutan muatan baik barang maupun manusia.⁷⁶

Dari hasil wawancara penulis dengan Kapten Kapal diatas maka penulis menyimpulkan bahwa membenarkan apa yang di sampaikan oleh pegawai Dishub kepada penulis bahwa selama ini yang menjadi penghambat dari pemberian pelayanan kepada penumpang kapal bahwa memang kesadaran penumpang yang masih kurang sehingga nahkoda mesti senantiasa mengontrol keadaan barang dan manusia yang mereka bawa agar supaya apa yang menjadi ketakutan-ketakutan itu tidak terjadi pada saat kapal berlayar sehingga sampai ketempat tujuan dengan selamat.

Selain itu hambatan juga di temukan pada implelementasi standar keamanan dan keselamatan pada kapal sungai dari Dinas Perhubungan Aceh ini adalah keterbatasan atau kekurangan anggota yang bergerak dalam bidang Angkutan

⁷⁶ Wawancara dengan Kapten Kapal BRR dan Aceh Hebat 2 pada tanggal 27 Juni 2023

Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP). Di kantor Dinas Perhubungan bidang Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP) hanya tersedia tiga staf. Melihat data jumlah titik penyeberangan sejumlah titik dengan jumlah anggota kasi ASDP sejumlah tiga orang, maka didapat perolehan satu orang dibebani tanggungjawab melakukan monitoring sebanyak kurang lebih titik penyeberangan. Hal tersebut tentunya sangat menjadi berat, karena selain jumlah kru yang sangat minim, lokasi titik penyeberang ini menyebar di seluruh Pelabuhan Banda Aceh dan Sabang. Maka dalam hal ini membuat pihak dari Dinas Perhubungan memiliki kendala dalam hal pengawasan karena tidak bisa turut serentak ke titik penyeberangan atau tambangan secara bersamaan dalam waktu singkat.

Implementasi standar keamanan dan keselamatan kapal sungai ini hambatan tidak hanya dari Dinas Perhubungan Aceh, hambatan juga dapat dari awak kapal. Hambatan-hambatan dari awak kapal ini yaitu kurang pemahannya aturan mengenai keamanan dan keselamatan sungai karena masih kurang sosialisasi sesama awak kapal atau dengan desa atau pengusaha tambangan. Dalam hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa informan di lima titik penyeberangan kapal sungai, yang mengetahui dan paham mengenai adanya peraturan mengenai standar keamanan dan keselamatan kapal laut hanya dua awak kapal di dua titik penyeberangan, sedangkan tiga di antaranya tidak mengetahui.

Faktor lain dari hal itu adalah masih kurang pendidikan formal maupun informal yang didapat Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini yang dimaksud adalah awak kapal. Pendidikan formal yang dimaksud adalah tingkat pendidikan awak kapal di penyeberangan sungai ini sangat rendah.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Penerapan standar Jasa Penyebrangan transportasi laut Balohan Sabang - Ulee lheu Banda Aceh pada Dishub Aceh dilakukan dengan penindakan tegas dari pihak pengelola terhadap perokok yang merokok didalam kapal yang mana sangat mengganggu bagi penumpang lain terutama bagi kaum wanita, mengantisipasi terjadinya over kapasitas pihak pengelola jasa mensiasati agar hal ini bisa diminimalisir jauh-jauh hari sebelumnya, dengan menambah armada kapal atau minimal dengan menambah jadwal keberangkatan kapal dalam sehari sehingga tidak menyebabkan terjadinya over kapasitas atau muatan berlebih yang dapat membahayakan keselamatan penumpang, menyediakan alat keselamatan seperti Sekoci Penyelamat (Life boat) dan Life jacket (Jaket penolong) berbentuk seperti pakaian. Namun dalam penerapannya masih belum berjalan maksimal.

Sedangkan faktor penghambatnya masih ada saja penumpang kapal ketika ada penyampaian yang diberikan seperti, pengarahan, penertiban muatan, pada saat proses pengisian muatan manusia dan barang baik dari pemilik kapal itu sendiri terkadang masih saja ada penumpang yang masih tidak sadar akan apa yang telah disampaikan tersebut, padahal hal tersebut akan berdampak pada keselamatannya ketika berlayar. Selain itu hambatan juga di temukan pada implemementasi standar keamanan dan keselamatan pada kapal sungai dari Dinas Perhubungan Aceh ini adalah keterbatasan atau kekurangan anggota yang

bergerak dalam bidang Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP). Di kantor Dinas Perhubungan bidang Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan (ASDP) hanya tersedia tiga staf. Melihat data jumlah titik penyeberangan sejumlah titik dengan jumlah anggota kasi ASDP sejumlah tiga orang, maka didapat perolehan satu orang dibebani tanggungjawab melakukan monitoring sebanyak kurang lebih titik penyeberangan. Hal tersebut tentunya sangat menjadi berat, karena selain jumlah kru yang sangat minim, lokasi titik penyeberang ini menyebar di seluruh Pelabuhan Banda Aceh dan Sabang. Maka dalam hal ini membuat pihak dari Dinas Perhubungan memiliki kendala dalam hal pengawasan karena tidak bisa turut serentak ke titik penyeberangan atau tambangan secara bersamaan dalam waktu singkat. Faktor lain juga terlihat masih kurang pendidikan formal maupun informal yang didapat Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini yang dimaksud adalah awak kapal. Pendidikan formal yang dimaksud adalah tingkat pendidikan awak kapal di penyeberangan sungai ini sangat rendah.

5.2. Saran

1. Kepada Dishub Aceh agar terus mengawasi perkembangan transportasi laut, agar tidak ada kejadian kejadian yang merugikan masyarakat.
2. Kepada ASDP agar memantau penjualan tiket, jangan sampai over dan diawasi dari pembelian melalui calo.
3. Kepada masyarakat agar mematuhi setiap aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Bates, John E. G., dan Hoffman Douglas. (1999). *Managing services marketing: Text and readings*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Budi Winarno, 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, (Edisi Revisi), Yogyakarta: Media Pressindo, ISBN -979-222-207-3
- Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Reamaja Rosdakarya, 2001),
- Fandi tjiptono. (2005). *Strategi pemasaran*. Andi offset.yogyakarta.
- H. Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan public*, Paragonatama Jaya, September 2012
- Heryana, A. (2020). *Organisasi dan Teori Organisasi*. Tangerang: AHeryana Institute
- Hill, Michael & Peter Hupe, 2002 *Implementing Public Policy: Governance in Theory and Practice*, Sage Publication, London
- J. Junardi, 2006 *Teori Organisasi & Pengorganisasian*, PT. RajaGrafindo Persada,
- J.R Raco. *Metode penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana)
- Kaelan, 2010 *Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner* (Yogyakarta : Paradigma,
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen pemasaran , edisi millennium di terjemahkan benyamin molan*: PT Prenhallindo:Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller. K.L (2009). *Marketing management* (13th ed.) New Jersey : upper Saddle River.
- M. Y. Jinca, 2011 *Trasnportasi Laut Indonesia Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Brillan Internasional, Surabaya
- Mohammad Iqbal, 2007 *Pelayanan yang Memuaskan*, PT Gramedia, Jakarta

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagaian Mori Agustina Perangin, John Reflino, 2007 *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis,

Siti Fatimah, 2019 *pengantar Transportasi*, (Ds. Pulung, Myria Publisher,).

Sugiyono, 2016 *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta,).

Tjiptono, F. (2005) *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Jasa*, Edisi 1. Yogyakarta: Cv Andi

JURNAL

Alfatih, Andi (2010), *implementasi kebijakan dan pemberdayaan masyarakat*, Unpad Press

Aunu Rofiq Djaelani. *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. Vol. XX, No. 1, Maret 2013, hlm.

Bambang Siswoyo, *Evaluasi Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Laut Jailolo, Halmahera Barat*, Diterbitkan 13 September 2017, diakses tanggal 03 Maret 2022

Elvi Lastriani, *Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, ISSN: 1829-9822, Vol.11, No.2, 2014, hlm. 360.

Haedar Akib Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar, *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana*, Volume 1 No. 1 Thn. 2010.

Hanok Mandaku, Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura Ambon *Analisis Kebutuhan Transportasi Penyeberangan Pada Lintasan Waipirit-Hunimua*, Vol. 4 no,2

Heryana, A. (2020). *Organisasi dan Teori Organisasi*. Tangerang: AHeryana Institute

Saldana, *Qualitative Data Analysis*, Edisi 3. USA : Sage Publication, *Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi*, UI-Press. 2014.

ARTIKEL

Dinas Perhubungan Aceh, *Pelabuhan Ulee Lheue dari masa ke masa*, <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/pelabuhan-ulee-lheue-dari-masa-ke-masa/> diakses tanggal 03 Maret 2022

Web Dosen, *Mengenal Implementasi Kebijakan*, [http://rochyati-w-t.fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-69582-Umum MENGENAL % 20 IMPLEMENTAS I % 20 KEBIJAKAN %20PUBLIK%20.html](http://rochyati-w-t.fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-69582-Umum_MENGENAL_%20IMPLEMENTAS_I_%20KEBIJAKAN_%20PUBLIK%20.html), Tanggal akses 03 Maret 2022

REGULASI

Undang-Undang Republika No. 17 Tahun 2008 Pelayaran

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 107 Tahun 2017

Permenhub Nomor 62 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Sa'adatul Ulya
 Tempat Tanggal Lahir : Sabang, 19 Juni 1999
 Nomor Handphone : 082184793449
 Alamat : Jl. Terminal Balohan, Jurong Lamkuta, Kel. Balohan, Kec. Sukajaya, Kota Sabang, Provinsi Aceh
 Email : Saadatululya38@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD N 20 Kota Sabang
 Sekolah Menengah Pertama : SMP N 3 Kota Sabang
 Sekolah Menengah Atas : SMK N 1 Kota Sabang

Serifikasi

Mahad Jamiah : 76 | 2021 | Mahad Jamiah
 TOEFL : 500 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 TOAFL : 400 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : 88 | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Magang : 9.55 | 2020 | KIP Provinsi Aceh

Banda Aceh, 07 Juli 2023

A R - R A N I R Y

NAMA. Sa'adatul Ulya
NIM. 170802131