



KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN ULEE LHEUE BERDASARKAN KRITERIA KINERJA PELABUHAN

Muhajir Muhajir^{a,*}, Sugiarto Sugiarto^b, Yusria Darma^b

^aMagister Teknik Sipil, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

^bJurusan Teknik Sipil, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

*Corresponding author, email address: muhajir.mada@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<i>Article History:</i> Received 21 May 2022 Accepted 5 July 2022 Online 30 September 2022 <i>Keywords:</i> Passenger service Ferry port Quality of service Regulation of passenger service Ulee Lheue	There are six standard components of passenger service at the passenger port, namely safety, security, reliability, comfort, convenience, and equality. These six components are the benchmark for minimum service standards (SPM) for the operation of ports. The Ulee Lheue port is one of the ports in Aceh that acts as a transportation node that serves population mobility, vehicle movement, and logistics, to and from Sabang City and Pulo Aceh as tourist destinations. Operational activities and services at the Ulee Lheue port are not yet optimal, as can be seen from the lack of orderly activities for the departure and arrival of passengers and vehicles, poorly maintained infrastructure conditions, and the lack of facilities supporting aspects of safety, security, and comfort for service users. Thus, this study aims to evaluate the quality of service at the Ulee Lheue port according to the port performance criteria instrument. The object of this research is the Ulee Lheue ferry port. The secondary data was collected from the Aceh Province Department of Transportation, and the primary data is collected directly from the Ulee Lheue port. The secondary data consists of regulatory data, port productivity data, and data on standard components of port services. The port facility data is then verified in the field by referring to the checklist item from the Indonesian Ministry of Transportation. Furthermore, an analysis of service performance at the Ulee Lheue ferry port was carried out referring to the Regulation of the Director-General of Land Transportation No. KP.5062/AP005/DRJD/2020. The results of the analysis show that the application of service standards at the ferry port shows that the quality of service for passengers at the Ulee Lheue ferry port is classified as C category (adequate) with a weighted value of 67.92%. This C class of service of quality is caused by several service attributes set out in the regulation of passenger service standards at the ferry port which have not been fulfilled optimally, there are even service attributes that do not have performance such as attributes of advanced transport information, passenger information service facilities, uniformed security officers and identity, toilets for men and women and facilities for passengers with disabilities. ©2022 Magister Teknik Sipil USK. All rights reserved

1. PENDAHULUAN

Aceh adalah salah satu provinsi berketergantungan terhadap transportasi laut untuk melayani wilayah kepulauan seperti Sabang, Pulo Aceh (Aceh Besar), Sinabang, dan Kepulauan Banyak (Aceh Singkil). Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue yang terletak di Gampong Ulee Lheue Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh adalah salah satu pelabuhan yang melaksanakan peran strategis tersebut serta merupakan satu-satunya prasarana transportasi yang melayani fungsi angkutan penyeberangan sebagai jembatan bagi

jaringan jalan di wilayah daratan Aceh dengan daerah kepulauan yaitu Kota Sabang dan Kecamatan Pulo Aceh, Kabupaten Aceh Besar. Moda angkutan yang melayani aktivitas penyeberangan di pelabuhan ini adalah jenis kapal ferry ro-ro dan kapal cepat.

Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berperan sebagai simpul transportasi yang melayani mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/jasa, industri pengolahan, serta mendukung Kota Sabang dan Pulo Aceh sebagai destinasi wisata, wilayah terluar/terdepan, dan kawasan pertahanan negara. Antusiasme pengguna Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue semakin meningkat seiring kebijakan Pemerintah yang menetapkan Pulau Weh dan sekitarnya sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, pelayanan kepelabuhanan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Terdapat enam komponen standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan/kriteria penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015). Penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan untuk melayani trayek antar-daerah kabupaten/kota dalam daerah provinsi merupakan kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sebelum adanya regulasi ini, pelayanan kepelabuhanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Seiring perubahan regulasi, telah dilakukan peralihan aset dan pengelolaan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dari Pemerintah Kota Banda Aceh kepada Pemerintah Aceh tepatnya pada tanggal 26 Maret 2021.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 Tahun 2004 mengatur bahwa penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan oleh pemerintah daerah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Pelabuhan Penyeberangan yaitu unit organisasi yang dibentuk dan ditugaskan untuk menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan. Namun sejak peralihan tersebut, pengelolaan dan operasional Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dilakukan oleh Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Aceh. Hal ini berimplikasi pada kurang optimalnya pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna pelabuhan.

Belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue terlihat dari kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, terlihat bahwa pelabuhan belum memiliki sistem dan perangkat keamanan, seperti belum tersedianya petugas keamanan; pintu gerbang pelabuhan belum dijaga; sistem pelayanan berbasis elektronik atau digital belum tersedia; pelaksanaan pelayanan belum mengacu pada standar operasional dan prosedur baik di area parkir, lobi terminal, area penjualan dan pemeriksaan tiket, ruang tunggu, maupun di area fasilitas pelabuhan seperti kantin, musholla, kamar mandi, dan lain-lain; ruang tunggu yang terkesan sempit dan tidak dilengkapi dengan fasilitas yang cukup seperti tidak adanya pendingin ruangan dan toilet di dalam ruang tunggu; serta jalur kedatangan dan keberangkatan (gangway) yang sempit, diindikasikan dengan penumpang saling berdesakan di area tersebut.

Kondisi ini memerlukan pembenahan agar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berjalan sesuai regulasi yang mengatur tentang standar kriteria kinerja, serta dapat memenuhi harapan/kepentingan pengguna pelabuhan. Untuk mewujudkan penyelenggaraan dan operasional pelabuhan penyeberangan yang optimal, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kondisi fasilitas, tingkat

kinerja operasional dan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue. Evaluasi dilakukan meliputi penilaian kinerja pelayanan berdasarkan regulasi yang mengatur kriteria standar pelayanan pelabuhan penyeberangan, serta berdasarkan persepsi kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 bahwa penyelenggara unit pelayanan publik wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat. Maka, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue menurut instrumen kriteria kinerja yang terdapat dalam regulasi, serta berdasarkan hasil survei menurut instrumen kriteria kinerja yang terdapat dalam regulasi, serta berdasarkan hasil survei kepuasan melalui kuesioner yang ditujukan kepada pengguna pelabuhan penyeberangan yaitu penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Definisi dan Hirarki Pelabuhan

Pelabuhan merupakan simpul sistem perangkutan laut dan darat yang berfungsi sebagai tempat peralihan moda angkutan, sehingga pelabuhan harus terintegrasi dengan sistem transportasi darat dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas operasional yang memberikan kemudahan pelayanan. Selain dermaga dan fasilitas sandar kapal, operasional pelabuhan juga perlu dilengkapi dengan berbagai kebutuhan fasilitas pelayanan lainnya seperti kebutuhan jasa terminal untuk proses bongkar-muat atau peralihan muatan dari kapal ke moda angkutan darat maupun sebaliknya, bangunan tertutup untuk ruang pelayanan, perkantoran, pergudangan dan lainnya, serta area terbuka untuk penumpukan muatan, parkir dan lain-lain (Warpani, 1990).

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, Pelabuhan dibedakan menjadi pelabuhan laut, dan pelabuhan sungai dan danau. Pelabuhan laut dapat terletak di laut atau di sungai dan digunakan untuk melayani angkutan laut, dan/atau angkutan penyeberangan. Pelabuhan berfungsi sebagai tempat yang menjalankan kegiatan pemerintahan dan perusahaan, serta berperan sebagai:

- a. simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya.
- b. pintu gerbang kegiatan perekonomian.
- c. tempat kegiatan alih moda transportasi.
- d. penunjang kegiatan industri dan/atau perdagangan.
- e. tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang.
- f. mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara.

Keputusan Menteri Perhubungan nomor KP 432 tahun 2017 tentang Rencana Induk Pelabuhan Nasional menjabarkan hierarki pelabuhan sebagai berikut:

1. Pelabuhan laut yang melayani angkutan laut, terdiri dari:
 - a. Pelabuhan Utama
 - b. Pelabuhan Pengumpul
 - c. Pelabuhan Pengumpan Regional
 - d. Pelabuhan Pengumpan Lokal
2. Pelabuhan laut yang melayani angkutan penyeberangan, terdiri dari:
 - a. Pelabuhan Kelas I
 - b. Pelabuhan Kelas II
 - c. Pelabuhan Kelas III
3. Pelabuhan Sungai dan Danau

Berdasarkan Rencana Induk Pelabuhan Nasional (RIPN), hierarki Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue merupakan Pelabuhan Kelas I dengan pelayanan lintas penyeberangan antar kabupaten/kota dalam provinsi (lintasan regional).

2.2 Zonasi Pelabuhan Penyeberangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2016 tentang Sterilisasi Pelabuhan Penyeberangan bahwasanya setiap pelabuhan penyeberangan wajib dikelola dengan aman, nyaman, dan tertib. Untuk itu, dilakukan pengaturan dan pengendalian baik penumpang maupun kendaraan dengan melaksanakan sterilisasi pelabuhan melalui sistem zonasi, yang meliputi:

1. Zonasi A untuk orang, terdiri atas:
 - a. Zona A1, untuk penempatan loket dan parkir, hanya diperuntukkan bagi pengantar/penjemput penumpang dari pintu gerbang pelabuhan sampai loket;
 - b. Zona A2, untuk ruang tunggu, hanya diperuntukkan bagi calon penumpang;
 - c. Zona A3, untuk pemeriksaan tiket, dan hanya bagi orang yang menyeberang.
2. Zonasi B untuk kendaraan, terdiri atas:
 - a. Zona B1 merupakan area pelabuhan untuk penempatan jembatan timbang dan toll gate bagi kendaraan;
 - b. Zona B2 merupakan area pelabuhan untuk antrian kendaraan yang akan menyeberang (sudah memiliki tiket);
 - c. Zona B3 merupakan area kendaraan siap masuk kapal.
3. Zonasi C untuk fasilitas vital, merupakan area pelabuhan untuk kemandirian dan fasilitas penting yang dilarang dimasuki kecuali oleh petugas, antara lain:
 - a. Bunker;
 - b. Rumah operator Movable Bridge dan Gang Way;
 - c. Hidran air;
 - d. Gardu listrik/genset, dan tempat border.

2.3 Fasilitas Pelabuhan

Pelabuhan penyeberangan merupakan simpul dari lintas penyeberangan yang menghubungkan dua tempat atau lebih melalui perairan berupa laut, selat maupun teluk. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan, fasilitas pelabuhan penyeberangan terdiri dari fasilitas daratan dan fasilitas perairan dengan rincian sebagai berikut:

Fasilitas daratan terdiri dari:

1. Fasilitas pokok, meliputi:
 - a. Terminal penumpang;
 - b. Penimbangan kendaraan bermuatan;
 - c. Jalan penumpang keluar/masuk kapal (gang way);
 - d. Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
 - e. Fasilitas penyimpanan bahan bakar (bunker);
 - f. Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi;
 - g. Akses jalan dan/ atau jalur kereta api;
 - h. Fasilitas pemadam kebakaran; dan
 - i. Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik kapal.
2. Fasilitas penunjang, meliputi:
 - a. Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran jasa kepelabuhan;
 - b. Tempat penampungan limbah;
 - c. Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan Pelabuhan penyeberangan;
 - d. Areal pengembangan pelabuhan;
 - e. Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan).

Fasilitas perairan terdiri dari:

1. Fasilitas pokok, meliputi:
 - a. Alur pelayaran;
 - b. Fasilitas sandar kapal;
 - c. Perairan tempat labuh;
 - d. Kolam pelabuhan untuk kebutuhan sandar dan gerak kapal.
2. Fasilitas penunjang, meliputi:
 - a. Perairan untuk pengembangan pelabuhan jangka panjang;
 - b. Perairan untuk fasilitas pembangunan dan pemeliharaan kapal;
 - c. Perairan tempat uji coba kapal (percobaan berlayar);
 - d. Perairan untuk keperluan darurat;
 - e. Perairan untuk kapal pemerintah.

Tabel 1. Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur
1 Keselamatan		
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan dalam kondisi bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam) mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat.
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat mudah terlihat dan terjangkau antara lain: petugas kesehatan, perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda dan tandu.
2 Kemananan		
	a. Fasilitas keamanan	Tersedia dan berfungsinya peralatan pencegah tindak kriminal, seperti CCTV.
	b. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang.
	c. Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca.
	d. Lampu penerangan	Berfungsinya pencahayaan di pelabuhan untuk memberikan rasa aman dengan intensitas cahaya berkisar 200 - 300 lux.
3 Kehandalan/Keteraturan		
	Layanan penjualan tiket	Waktu pelayanan untuk penjualan dan penukaran tiket maksimum 5 (lima) menit per nama penumpang.
4 Kenyamanan		
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check-in</i> (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka) tersedia dengan kriteria: luas untuk 1 (satu) orang minimal 0,6 m ² dan kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.
	b. Toilet	Tersedia toilet dengan kriteria: minimum terdapat 1 (satu) toilet per 50 (lima puluh) penumpang, dan jumlah toilet wanita tersedia sebanyak 2 (dua) kali jumlah toilet pria dan kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
	c. Musholla	Terdapat fasilitas untuk melakukan ibadah dengan kriteria: tersedia sesuai kapasitas penumpang, serta tempat duduk prioritas untuk penyandang disabilitas melakukan ibadah dan kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla.
	d. Lampu penerangan	Berfungsinya pencahayaan di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman dengan intensitas cahaya berkisar 200 - 300 lux.
	e. Fasilitas pengatur suhu	Tersedia fasilitas untuk sirkulasi udara berupa AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>), dan/atau ventilasi untuk menjaga agar suhu di dalam terminal penumpang tidak melebihi 27°C.

f. Fasilitas lajur penumpang	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan.
5 Kemudahan/Keterjangkauan	
a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa terbaca dan/atau terdengar dengan jelas, sekurang-kurangnya memuat: denah/ <i>layout</i> terminal penumpang, nama dermaga, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan, tarif dan peta jaringan lalu lintas pelayanan.
	Penempatan dan kondisi informasi memenuhi ketentuan: informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Informasi gangguan perjalanan kapal diumumkan dalam bentuk audio maksimal 10 (sepuluh) menit setelah terjadi gangguan, pengumuman terdengar jelas dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
c. Informasi angkutan lanjutan	Media penyampaian informasi angkutan lanjutan kepada pengguna jasa ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas terbaca, sekurang-kurangnya memuat: jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan dan tarif.
d. Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja sebagai fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan.
e. Tempat parkir	Tersedia tempat parkir untuk kendaraan roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) yang memenuhi ketentuan: luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia, sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar dan akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi/atap.
f. Pelayanan bagasi penumpang	Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat, serta memiliki peralatan dalam kondisi baik dan berfungsi.
6 Kesetaraan	
a. Fasilitas bagi penumpang <i>disabled</i>	Tersedia <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal.
b. Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.

2.4 Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan mendefinisikan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipedomani dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan terbagi menjadi dua, yaitu standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan dan standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan. Adapun standar dan tolok ukur pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dapat dilihat pada Tabel 1.

2.5 Kriteria Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan menetapkan kriteria penilaian kinerja pelayanan pelabuhan penyeberangan. Penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan yang memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan keterjangkauan, kehandalan/keteraturan, dan kesetaraan terdiri atas:

1. Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan, meliputi:
 - a. Standar pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan.

- b. Standar pelayanan penumpang di ruang tunggu.
 - c. Standar pelayanan penumpang di jalur pejalan kaki (gangway) dari dermaga ke kapal.
2. Standar pelayanan kapal di pelabuhan penyeberangan, berupa standar pelayanan kapal di terminal pelabuhan penyeberangan keberangkatan dan kedatangan.
3. Standar pelayanan kendaraan di pelabuhan penyeberangan, meliputi:
 - a. Standar pelayanan kendaraan di loket.
 - b. Standar pelayanan kendaraan di penimbangan.
 - c. Standar pelayanan kendaraan di parkir tunggu.
 - d. Standar pelayanan kendaraan di parkir siap muat.

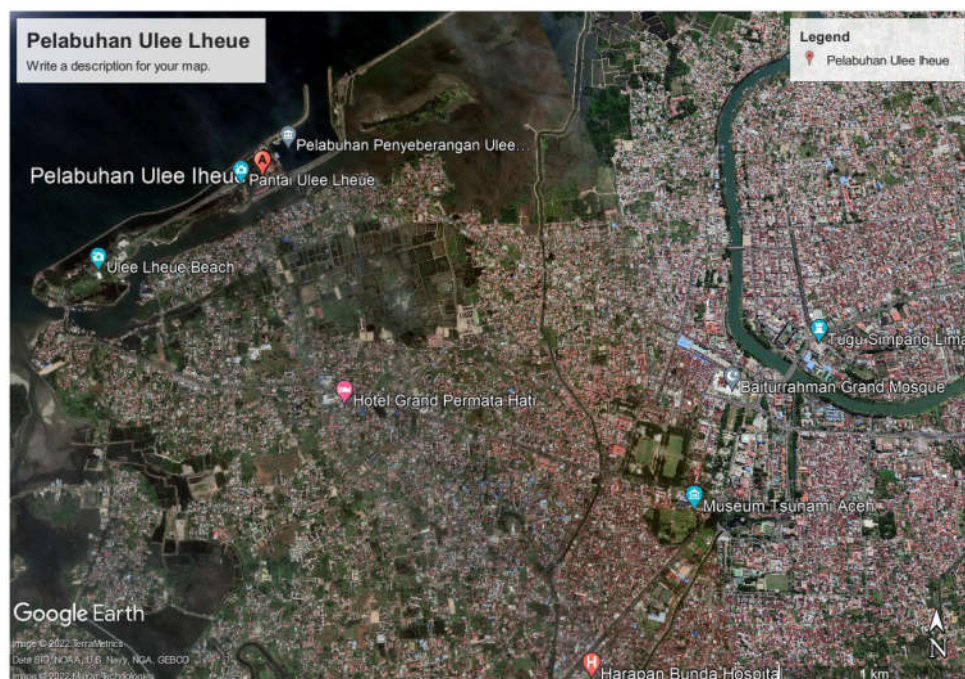
Peraturan Direktur Jenderal (Perdirjen) Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 juga mengatur tentang pemberian sanksi berupa penurunan tarif pas pelabuhan sebesar 15% (lima belas persen) bagi terhadap pelabuhan penyeberangan yang selama 2 (dua) tahun berturut-turut berada pada kategori pelayanan kurang baik atau Klasifikasi D. Kinerja pelayanan diukur berdasarkan kriteria/standar pelayanan pelabuhan penyeberangan dan hasil penilaian dikategorikan menurut rentang nilai serta diklasifikasikan sebagaimana ketentuan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan

No.	Nilai Kinerja	Klasifikasi Kinerja	Kategori
1	≥ 86	A	Sangat Baik
2	70 – 85	B	Baik
3	51 – 69	C	Cukup
4	≤ 50	D	Kurang Baik

Sumber: Perdirjen Perhubungan Darat nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020

Selain berperan sebagai prasarana yang menyelenggarakan fungsi transportasi, Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue berdasarkan Qanun Aceh nomor 2 tahun 2021 juga berkontribusi sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Aceh melalui pungutan restribusi terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan kepada pengguna pelabuhan. Oleh karenanya, penumpang sebagai salah satu komponen pengguna pelabuhan penyeberangan berhak mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik dan memuaskan sebagai kompensasi atas harga yang telah dibayarkannya.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian ini adalah Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue. Pengumpulan data penelitian berupa data primer di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dan data sekunder dari Dinas Perhubungan Aceh yaitu berupa data data regulasi (sektor Perhubungan dan Pemerintahan terkait penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan), data produktivitas pelabuhan (penumpang) dan Peta lokasi terlihat pada Gambar 1.

Data fasilitas pelabuhan diambil dengan mengacu pada data skunder dari Dinas Perhubungan Aceh dan kemudian dilakukan verifikasi ke lapangan dengan mengacu pada check list item fasilitas daratan pelabuhan penyeberangan yang terdiri dari areal gedung terminal (m^2), areal parkir kendaraan penyeberang (m^2), areal parkir kendaraan antar/jemput (m^2), areal parkir kendaraan menginap (m^2), gangway (m), areal fasilitas air bersih (m^2), areal terminal angkutan umum (m^2), areal fasilitas peribadatan (m^2), areal fasilitas kesehatan (m^2), areal perdagangan dan bisnis (m^2), dan areal fasilitas pos dan telekomunikasi (m^2). Selanjutnya dilakukan analisis kinerja pelayanan di pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue mengacu pada Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.5062/AP005/DRJD/2020.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Fasilitas Daratan Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 69 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Kota Banda Aceh serta data-data sekunder yang dihimpun dari Dinas Perhubungan Aceh, diperoleh gambaran tentang luasan/dimensi fasilitas sisi daratan yang mendukung pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue sebagaimana pada Tabel 3.

Tabel 3. Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

No.	Uraian	Dimensi		Keterangan
		Eksisting	Kebutuhan*	
1	Areal gedung terminal (m^2)	1.671	5.790	Tidak Sesuai
2	Areal parkir kendaraan penyeberang (m^2)	2.340	3.728	Tidak Sesuai
3	Areal parkir kendaraan antar/jemput (m^2)	1.852	7.030	Tidak Sesuai
4	Areal parkir kendaraan menginap (m^2)	1.350	1.205	Sesuai
5	Gangway (m)	275	300	Tidak Sesuai
6	Areal fasilitas air bersih (m^2)	9	60	Tidak Sesuai
7	Areal terminal angkutan umum (m^2)	50	100	Tidak Sesuai
8	Areal fasilitas peribadatan (m^2)	64	60	Sesuai
9	Areal fasilitas kesehatan (m^2)	0	60	Tidak Sesuai
9	Areal perdagangan & bisnis (m^2)	450	1.450	Tidak Sesuai
10	Areal fasilitas pos & telekomunikasi (m^2)	0	60	Tidak Sesuai

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa banyak fasilitas pelabuhan sisi daratan yang tidak memenuhi ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan, serta ketentuan dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 69 Tahun 2016 yang mengatur kebutuhan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue. Fasilitas sisi daratan yang sesuai ketentuan tersebut hanya areal parkir bagi kendaraan penumpang yang menginap dan areal fasilitas peribadatan (mushalla).

4.2 Layanan Angkutan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue melayani lintasan penyeberangan menuju Pelabuhan Penyeberangan Balohan di Kota Sabang, serta lintasan penyeberangan menuju Pelabuhan Penyeberangan Lamteng di Kecamatan Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar. Saat penelitian ini dilakukan, lintasan penyeberangan menuju Kota Sabang dilayani oleh 2 (dua) armada kapal ferry ro-ro yaitu KMP. BRR berkapasitas 370 penumpang dan 25 unit kendaraan campuran dan KMP. Aceh Hebat 2 berkapasitas 250

penumpang dan 26 unit kendaraan campuran yang dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh sebanyak 2 - 4 trip (PP) per hari. Lintasan ini juga dilayani oleh 3 (tiga) unit kapal cepat khusus penumpang (kapal ferry) berkapasitas 200 - 400 penumpang yang dioperasikan oleh PT. Sakti Inti Makmur sebanyak 2 - 4 trip (PP) per harinya, serta 1 (satu) unit kapal cepat khusus penumpang berkapasitas 175 penumpang yang dioperasikan oleh PT. Putramaju Global Indonesia sebanyak 1 - 2 trip (PP) per hari.

Sementara lintasan penyeberangan menuju Lamteng Kecamatan Pulo Aceh dilayani sebanyak 1 trip (PP) per harinya menggunakan armada kapal ferry ro-ro KMP. Papuyu berkapasitas angkut 100 penumpang dan 18 unit kendaraan campuran, yang dioperasikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Banda Aceh. Gambaran aktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue dalam kurun waktu tahun 2018 sampai 2020 dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Jenis Moda dan Statistik Data Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang

No.	Moda Angkutan	Kedatangan			Keberangkatan		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	Pnp. Ferry Ro-Ro	198.848	227.030	96.873	223.190	232.865	97.402
2	Pnp. Kapal Cepat	195.008	208.982	116.051	194.663	210.451	109.889

Tabel 5. Jenis Moda dan Statistik Data Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan

No.	Jenis Kendaraan	Kedatangan			Keberangkatan		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	Roda 2 & Roda 3	48.484	54.378	25.213	55.177	15.185	3.533
2	Roda 4	15.832	15.345	7.609	55.710	15.099	3.669
3	> Roda 4	3.878	3.342	1.737	25.679	7.640	1.958

Tabel 6. Kinerja Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue

No.	Jenis Pelayanan	Bobot* (%)	Penilaian Kinerja		
			Nilai	Skor (%)	Bobot (%)
A	PELAYANAN DI GEDUNG TERMINAL				
1	Keselamatan				
a	Peralatan Penyelamatan Darurat	1,56	5	0,65	1,31
b	Fasilitas Kesehatan	1,51	1	0,25	0,50
2	Keamanan				
a	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	1,50	1	1,50	3,03
b	Fasilitas Keamanan	1,50	4	1,00	2,02
3	Kenyamanan				
a	Lajur Penumpang Kedatangan	0,50	2	0,50	1,01
b	Lajur Penumpang Keberangkatan	0,50	2	0,50	1,01
c	Toilet untuk Pria dan Wanita	0,50	1	0,25	0,50
d	Musholla	0,50	2	0,50	1,01
e	Kantin	0,50	1	0,25	0,50
f	Lampu Penerangan	0,50	2	0,50	1,01
4	Kemudahan Keterjangkauan				
a	Informasi Pelayanan	0,48	1	0,08	0,16
b	Informasi Keberangkatan, Kedatangan & Gangguan Perjalanan kapal	0,50	2	0,26	0,52
c	Informasi Angkutan Lanjutan	0,51	0	0,00	0,00

d	Fasilitas Layanan Informasi Penumpang	0,50	0	0,00	0,00
e	Pelayanan Bagasi Penumpang (Petugas Porter)	0,50	2	0,50	1,01
f	Tempat Parkir	0,49	6	0,36	0,73
5	Kehandalan Keteraturan				
a	Ketersediaan Loket	1,50	1	1,50	3,03
b	Waktu Antri di Loket	1,50	1	1,50	3,03
6	Kesetaraan				
a	Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus (Difable)	3	2	3	6,05
B	PELAYANAN DI RUANG TUNGGU				
1	Keselamatan				
a	Peralatan Penyelamatan Darurat	1,74	4	1,16	2,34
b	Fasilitas Kesehatan	1,74	1	0,29	0,59
2	Keamanan				
a	Petugas Keamanan Berseragam dan Identitas	1,75	0	0,00	0,00
b	Fasilitas Keamanan	1,74	3	1,74	3,51
3	Kenyamanan				
a	Ruang tunggu	0,88	1	0,44	0,89
b	Fasilitas Pengatur Suhu	0,88	1	0,44	0,89
c	Toilet untuk Pria dan Wanita	0,88	0	0,00	0,00
d	Lampu Penerangan	0,88	1	0,44	0,89
4	Kemudahan Keterjangkauan				
a	Informasi Gangguan Perjalanan Kapal	3,50	4	2,92	5,89
5	Kehandalan Keteraturan				
a	Ketersediaan Petugas	3,50	1	3,50	7,06
6	Kesetaraan				
a	Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus (Difable)	1,76	0	0,00	0,00
b	Ruang Ibu Menyusui	1,76	1	0,88	1,78
C	PELAYANAN DI JALUR PEJALAN KAKI (GANGWAY)				
1	Keamanan				
a	Fasilitas Keamanan	3,51	3	3,51	7,08
2	Kenyamanan				
a	Lampu Penerangan	3,50	1	1,75	3,53
3	Kesetaraan				
a	Fasilitas Jalur bagi Penyandang Disabilitas	3,50	2	3,50	7,06
Total		49,57	59,00	33,67	67,92
Kategori dan Klasifikasi Kinerja		CUKUP		C	

* Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.5062/AP005/DRJD/2020

4.3 Kinerja Standar Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk melihat capaian kinerja yang menjadi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tolok ukur dan kriteria yang dipedomani sebagai acuan penilaian kinerja pelayanan pelabuhan penyeberangan adalah Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 39 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan, serta Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Hasil perhitungan kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue disampaikan pada Tabel 6.

Hasil pengukuran kinerja menunjukkan bahwa bobot kinerja pelayanan berada pada kisaran 51 – 69%, dan menurut Tabel 6 kualitas pelayanan bagi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue diklasifikasikan C atau termasuk kategori Cukup. Kualitas pelayanan yang belum baik ini disebabkan oleh beberapa atribut pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan belum terpenuhi secara maksimal, bahkan terdapat atribut pelayanan tidak memiliki kinerja seperti atribut informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan informasi penumpang,

petugas keamanan berseragam dan identitas, toilet untuk pria dan wanita dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (difable).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengukuran kinerja operasional menggunakan kriteria standar pelayanan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan bagi penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue diklasifikasikan C (cukup) dengan bobot nilai 67,92%. Kualitas pelayanan yang belum baik ini disebabkan oleh beberapa atribut pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan belum terpenuhi secara maksimal, bahkan terdapat atribut pelayanan tidak memiliki kinerja seperti atribut informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan informasi penumpang, petugas keamanan berseragam dan identitas, toilet untuk pria dan wanita dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (*difable*).

Untuk itu disarankan agar penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue perlu memperhatikan ketersediaan, kecukupan serta fungsi prasarana dan fasilitas pelayanan dengan melakukan program peningkatan dan pengembangan pelabuhan, sesuai dengan kebutuhan dimensi/luasan fasilitas sisi daratan yang terdapat dalam ketentuan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 69 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan. 2004. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor KM 52 tentang penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan*.p Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 39 tentang Standar Pelayanan Penumpang angkutan penyeberangan*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2016. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 29 tentang sterilisasi pelabuhan penyeberangan*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2017. *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor KP 432 tentang Rencana induk pelabuhan nasional*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 tentang pedoman penilaian terhadap penerapan standar pelayanan pelabuhan penyeberangan*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Pemerintah Aceh. 2014. *Undang-undang nomor 23 tentang pemerintah daerah*. Pemerintah Aceh.
- Pemerintah Aceh. 2016. *Peraturan Gubernur Aceh nomor 69 tentang rencana induk pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue Kota Banda Aceh*. Pemerintah Aceh.
- Pemerintah Aceh. 2021. *Qanun Aceh nomor 2 tentang kota layak anak*. Pemerintah Aceh.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tentang kepelabuhanan*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2011. *Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 50 tentang rencana induk pembangunan kepariwisataan nasional tahun 2010 2025*. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Penerbit ITB, Bandung.