

## INTEGRASI PELAYANAN TRANSPORTASI PADA PELABUHAN BANGSALAE SIWA

<sup>1</sup>Eka Patmasari, <sup>2</sup>Najeminur, <sup>3</sup>Erna, <sup>4</sup>Zainal Abidin, Edwin Halim<sup>5</sup>

<sup>\*1,2,3</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Puangrimaggalutung  
<sup>4,5</sup>Teknika, Jurusan Kemaritiman, Politeknik Negeri Samarinda

ekapatmasari@gmail.com

**Abstrak:** Pelabuhan merupakan simpul transportasi yang menghubungkan pulau dengan pulau, negara dengan negara bahkan antar benua, akan tetapi popularitas pelabuhan kalah dari pelayanan transportasi lainnya khususnya dari transportasi udara, hal ini tentunya berasal dari perbandingan pelayanan yang dirasakan konsumen saat menggunakan pesawat dengan menggunakan kapal laut, artikel ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan pada pelabuhan Bangsalae Siwa menggunakan dimensi *Servqual*, pendekatan penelitian merupakan pendekatan kualitatif, analisis data menggunakan reduksi dan display, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelabuhan Bangsalae Siwa masih perlu berbenah dalam hal infrastruktur, SDM, dan keamanan dan kenyamanan masyarakat, tekhusus bagi masyarakat penyandang disabilitas.

**Kata kunci:** Transportasi; pelabuhan; *servqual*.

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Transportasi laut merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar perekonomian yang salah satu tujuannya adalah memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi aspek kehidupan Bangsa dan Negara. Hampir seluruh kehidupan manusia tidak terlepas dari keperluannya akan angkutan, baik itu angkutan laut, angkutan darat, serta angkutan udara yang keseluruhannya merupakan transportasi dalam kehidupan.

Permintaan konsumen terhadap transportasi laut sendiri mengalami peningkatan namun tidak selaras dengan kecepatan proses pembangunan infrastruktur maritim. Sejauh ini transportasi internoda darat dan laut hanya dipegang oleh empat pelabuhan di Indonesia yaitu pelabuhan Tanjung Priok, Tanjung Perak, Belawan dan Makassar, sehingga pembangunan maupun optimalisasi pelabuhan lain yang telah ada

harus digesa agar mampu mengimbangi kebutuhan.

Pelabuhan memainkan peran penting dalam sistem transportasi multimoda dan penghubung jaringan internasional, terlepas dari perannya yang sudah dikenal sejak jaman dahulu. Pelabuhan terlibat dalam berbagai kegiatan: memuat dan membongkar kargo; menyediakan layanan bernilai tambah seperti pelabelan, pengemasan, *cross-docking*, dan lain-lain; dan bertindak sebagai gudang dan pusat distribusi. Pelabuhan menambah nilai lebih untuk pengiriman yang berada di area pelabuhan dengan lebih mengintegrasikan diri ke dalam sistem logistik maupun arus penumpang. Banyak pelabuhan semakin dianggap sebagai simpul yang terintegrasi dan tidak terpisahkan dalam sistem pelayanan pelanggan mereka.

Pelabuhan memainkan peran penting dalam pengelolaan arus produk dan informasi yang efektif dan efisien karena simpul transportasi ini sangat diperlukan.

Setiap kegagalan dalam pelayanan pelabuhan mengakibatkan pelanggan tidak puas sebagai akibat dari gangguan kelancaran.

Telah banyak penelitian mengenai pentingnya pelabuhan dalam ekonomi regional dan nasional dan peranan mereka dalam lalu lintas penumpang, kendaraan dan logistik. Artikel mengenai efektifitas dan efisiensi pelabuhan juga berkembang dengan baik, terlepas dari pentingnya tema-tema penelitian tersebut, penelitian mengenai kualitas layanan pelabuhan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan belum diteliti dengan baik. Dalam artikel ini, penulis bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan pelabuhan di Kabupaten Wajo dilihat dari sisi penumpang, yaitu pelabuhan Bangsalae Siwa yang berlokasi di Kecamatan Pitumpanua.

### **Tinjauan Pustaka**

Pendekatan yang umum terhadap definisi konsep kualitas dan dimensi yang terkait memang tidak pernah disepakati oleh para peneliti, walaupun penelitian mengenai tema tersebut telah dilakukan cukup lama. Hal ini membuat kualitas menjadi konsep yang eksklusif, ada banyak penelitian tentang kualitas dalam industri jasa dengan pandangan yang setuju dan bertentangan. Model SERVQUAL adalah salah satu alat awal dan paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan terdiri dari lima dimensi: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasurman et al., 1988). mengevaluasi kualitas layanan kognitif di sektor jasa pelayanan pelabuhan menggunakan model SERVQUAL, dan mengidentifikasi pemenuhan harapan pelanggan sebagai persyaratan mendasar untuk kepuasan pelanggan. Banyak peneliti yang mempertanyakan apakah model SERVQUAL dapat diterapkan pada semua industri jasa sebagai skala generik

menyarankan bahwa penentu pengukuran spesifik industri diperlukan untuk memberikan pengukuran yang lebih akurat.

### **METODE PENELITIAN**

Artikel ini merupakan hasil penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data dengan terlebih dahulu melakukan kegiatan kunjungan atau observasi pada Pelabuhan Bangsalae Siwa, Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan, Informan dalam penelitian ini merupakan pengguna pelabuhan pada tanggal 10 Agustus 2022, yang Pemilihan informan dengan menambahkan atribut tertentu untuk mendapatkan jumlah informan yang diharapkan. Hal ini dilakukan ketika peneliti berhadapan dengan jumlah informan yang banyak agar dapat mengurangi bias informasi. Namun demikian jenis sampling tidak bertujuan untuk generalisasi dan keterwakilan informan. Dalam pengolahan data penelitian kualitatif kegiatan pertama yang dilakukan adalah reduksi dan kategorisasi data. Buku Miles dan Huberman *Qualitative Data Analysis* disajikan mengenai model-model penyajian data untuk analisis kualitatif yaitu salah satunya adalah model 2 yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian, yaitu dengan *checklist matriks*. Karena *matriks* itu tabel dua dimensi, maka pada barisnya dapat disajikan komponen atau dimensinya, pada kolom disajikan kurun waktunya. Isi checklist hanyalah tanda-tanda singkat (Miles 1994) Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.

Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

Langkah verifikasi yang dilakukan peneliti sebaiknya masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang tergolong tidak bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Berwujud,**

Wujud pelayanan dalam bidang transportasi laut tidak terlepas dari sarana dan prasarana atau sering disebut infrastruktur, Peran infrastruktur transportasi dalam sistem logistik nasional adalah memperlancar pergerakan arus barang secara efektif dan efisien serta dalam rangka mewujudkan Indonesia sebagai negara maritim yang mempunyai kedaulatan dan ketahanan ekonomi nasional dan sebagai wahana pemersatu bangsa dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, ketersediaan jaringan infrastruktur transportasi yang memadai merupakan faktor penting untuk mewujudkan konektivitas lokal, nasional dan global. Hal lain adalah, pengembangan sistem logistik nasional akan berlandaskan kepada konsep wilayah depan dan wilayah dalam, agar menjadi lompatan strategis disektor logistik dan menjadi dorongan transformasi pelabuhan hub internasional menjadi *logistics port*.

Dalam menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban lalu lintas kapal, penumpang dan barang, tersedia sebanyak 2.654 pelabuhan laut, terdiri dari 1.240

pelabuhan umum dan 1.414 terminal khusus dan terminal untuk kepentingan sendiri. Dilihat dari hirarki pelabuhan umum diatas, 33 pelabuhan diantaranya merupakan pelabuhan utama, 217 pelabuhan pengumpul, 249 pelabuhan pengumpan regional dan 741 pelabuhan pengumpan lokal. Sedangkan dilihat dari aspek perusahaan, 110 pelabuhan umum diantaranya merupakan pelabuhan yang diusahakan, dan 14 pelabuhan telah dilengkapi dengan Terminal Peti Kemas. Disamping itu, dari sejumlah pelabuhan umum diatas, 70 pelabuhan diantaranya merupakan pelabuhan yang terbuka untuk perdagangan luar negeri.

Sarana dan prasarana, pelabuhan juga sebagai terminal pengangkutan pada pelabuhan Bangsalae Siwa, yang dapat dibagi dalam beberapa fungsi berikut:

Fungsi pelayanan dan pemangkalan kapal, seperti: Bantuan kepada kapal yang masuk, meninggalkan dan berolah gerak di pelabuhan.

1. Perlindungan kapal dari ombak selama berlabuh dan tambat.
2. Pelayanan untuk pengisian bahan bakar, perbekalan dan sebagainya.

Fungsi pelayanan kapal penumpang, seperti :

1. Penyediaan prasarana dan sarana bagi penumpang selama menunggu kapal dan melakukan aktivitas persiapan keberangkatannya.
2. Penyediaan sarana yang dapat memberikan kenyamanan, penyediaan makanan dan keperluan penumpang.

Fungsi penanganan barang, seperti :

1. Penyediaan prasarana dan sarana untuk penyimpanan sementara, pengepakan, penimbunan barang, konsentrasi muatan dalam kelompok yang berukuran ekonomis untuk diangkut.
2. Bongkar muat barang dari dan ke kapal dan penanganan barang di darat.
3. Penjagaan keamanan barang.

**Keandalan,**

Terbatasnya penggunaan teknologi informasi, dan beragamnya sistem dan prosedur berbagai instansi di pelabuhan dalam pelayanan kapal dan barang, turut menjadi penyebab rendahnya kualitas kinerja pelayanan operasional pelabuhan. Demikian halnya, kualitas tenaga kerja bongkar muat yang rendah dan sikap mental para operator pelabuhan turut memberikan andil terhadap rendahnya kualitas pelayanan pelabuhan nasional.

Kualitas sumber daya manusia pegawai pelabuhan Bangsalae Siwa dengan pelayanan di berbagai bidang yaitu

Fungsi Pemrosesan dokumen dan lain-lain, seperti :

1. Penyelenggaraan dokumen kapal oleh syahbandar.
2. Penyelenggaraan dokumen pabean, muatan kapal laut dan dokumen lainnya.
3. Penjualan dan pemeriksaan tiket penumpang.
4. Penyelesaian dokumen penumpang.

Akan tetapi penyelenggaraan kegiatan pelayanan tersebut masih rendah karena masih kurang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi. Sumber daya manusia yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pelabuhan kurang optimal, sehingga membawa dampak rendahnya kualitas kinerja operasional pelabuhan. Pelayanan kapal dan barang, seperti: tenaga kerja bongkar muat, dan aparat pengelola pelabuhan yang terlibat langsung dalam pelayanan kapal dan barang belum memiliki kualitas yang optimal.

**Daya tanggap,**

Keterpaduan penyelenggaraan pelayanan pelabuhan antara berbagai Stakeholder dirasakan belum berjalan sebagaimana yang diharapkan, terutama terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah. Kegiatan pembangunan, pengusahaan, pemberian perizinan dan pengawasan sarana,

prasarana dan kegiatan operasional belum terlaksana secara terpadu, mulai dari kegiatan perencanaan sampai pelaksanaan. Hal ini disebabkan, belum tersusunnya berbagai dokumen Tataran Transportasi sebagai penjabaran dari dokumen Sistem Transportasi Nasional (Sistranas).

Adanya pembagian kewenangan antara Pemerintah Pusat, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota, seharusnya masing-masing unit penyelenggara pemerintahan tersebut menyusun penjabaran lanjut dokumen Sistem Transportasi Nasional, berupa dokumen Tataran Transportasi Nasional (Tatranas) oleh Kementerian Perhubungan, dokumen Tataran Transportasi Wilayah (Tatrawil) oleh Pemerintahan Daerah Provinsi, dan dokumen Tataran Transportasi Lokal (Tatralok) oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota. Sampai saat ini, hanya sebagian kecil Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota yang telah menyusun dokumen tersebut, dan hampir semuanya belum mendapat pengesahan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Dokumen tataran transportasi tersebut, berisi tentang kebijakan, strategi dan upaya yang harus dilakukan untuk mengembangkan jaringan pelayanan dan jaringan prasarana seluruh moda transportasi secara terpadu di setiap wilayah.

**Jaminan,**

Selama ini yang terjadi adalah minimnya pengawasan terhadap layanan calo dan porter di Pelabuhan sehingga harga kadang ditentukan sewenang-wenang kepada para penumpang kapal, sebaiknya Tarif resmi TKBM non-mekanik yang ditetapkan berlaku untuk layanan bongkar muat berbagai jenis barang seperti koper, dos, karung, televisi, alat listrik, kulkas, maupun genset dan drum langkah selanjutnya yang paling penting adalah

mengawal tarif tersebut agar berjalan di lapangan sesuai dengan yang ditetapkan. Persoalan layanan buruh di Pelabuhan memang harus dibenahi secara total karena selama ini telah meresahkan para penumpang kapal bahkan juga berujung pada aksi kekerasan tidak hanya para penumpang, pengaduan dari pengusaha yang mengeluhkan tarif layanan buruh di Oleh sebab itu, pelayanan buruh ke depan harus dikawal pemerintah daerah melalui sinergi dengan aparat keamanan dan otoritas pelabuhan setempat. Selain itu peran koordinator buruh juga penting untuk mengontrol anggotanya agar menerapkan tarif layanan sesuai yang ditetapkan.

### **Empati,**

Aksesibilitas di ruang publik bagi kaum disabilitas masih menjadi persoalan utama yang mereka hadapi sekarang ini. Meski telah ada seperangkat aturan hukum yang memfasilitasi kebutuhan khusus mereka, namun yang terjadi pada kenyataannya belum banyak ruang publik yang menyediakan fasilitas baik fisik maupun non fisik untuk mempermudah aktifitas mereka.

Sebagai bagian dari sistem transportasi nasional, lalu lintas dan angkutan laut dikembangkan potensi dan peranannya dalam rangka untuk mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya jenis transportasi laut. Pelayanan terhadap pengguna jasa pengangkutan umum sering menjadi suatu permasalahan yang mana harus diselesaikan dengan cara yang tegas untuk memenuhi hak- hak pengguna jasa. Salah satu tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah tanggung jawab terhadap penyandang disabilitas. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas masih sangat

terbatas di Indonesia pada umumnya dan Pelabuhan Bangsalae khususnya.

### **KESIMPULAN**

SERVQUAL yang dimiliki pelabuhan Samarinda apabila dianalisa menggunakan dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terlihat bahwa masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi terkait sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, adanya calo yang cukup meresahkan dan buruh atau TKBM yang kadang menetapkan tarif tidak wajar, begitupula dengan penyediaan sarana dan prasarana disabilitas yang belum tersedia di pelabuhan Bangsalae Siwa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Basri, H. (2014). Using Qualitative Research in Accounting and Management Studies: Not a New Agenda. *Journal of US-China Public Administration*.
- Marpaung, E. (2014) Strategi Peningkatan Pelayanan Pelabuhan Dalam Mendukung Sistem Logistik Nasional. *Badan Litbang Perhubungan, Warta Penelitian Perhubungan*, Vol 26, No. 1.
- Miles, M. A. (1994). Miles and Huberman (1994)- Chapter 4.pdf. In *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Mohamed, Z. M., Abdul Majid, A. H., & Ahmad, N. (2010). Tapping new possibility in accounting research, in qualitative research in accounting, Malaysian case. *Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia*.
- Rofah, D. (2011). Konsep Dasar Disabilitas dan Pendidikan Inklusif, Disabilitas dan

Pendidikan Tinggi. *Pusat Studi Dan Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga.*

Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *INKLUSI*, 1(2), 269. <https://doi.org/10.14421/ijds.010208>

WHO and The World Bank. (2011). *Information and Communication Standards, Making Information Accessible to People with Disabilities*, diambil dari [http://www.mcass.gov.on.ca/documents/en/mcass/accessibility/iasr\\_guides/info\\_en.pdf](http://www.mcass.gov.on.ca/documents/en/mcass/accessibility/iasr_guides/info_en.pdf).