

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN
LAUT PADA PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG GELAM
DI KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI



Oleh:

DESTYANA

No. Mahasiswa: 17410428

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN
LAUT PADA PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG GELAM
DI KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh:

DESTYANA

No. Mahasiswa: 17410428

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024



IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT PADA PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG GELAM DI KABUPATEN KARIMUN

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendararan

pada tanggal 13 Juni 2024



Yogyakarta, 13 Mei 2024

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Moh Hasyim, S.H., M.Hum.





**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG
ANGKUTAN LAUT PADA PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG
GELAM DI KABUPATEN KARIMUN**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 13 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Moh Hasyim, S.H., M.Hum.
2. Anggota : Ayunita Nur Rohanawati, S.H., M.H.
3. Anggota : Mustika Prabaningrum Kusumawati, S.H., M.H.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.

NIK. 014100109

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا
إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

Finish what you started

(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat rezeki kepada penulis untuk merasakan perkuliahan, memberikan kemudahan dan kelancaran dalam ikhtiar penulis untuk menggapai cita-cita, dan memberikan kesehatan dalam segala prosesnya;
2. kedua orang tua penulis, yakni Papa Drs. M. Rosmansyah, M.M.Pub. dan Mama Soewarti, S.Sos., M. Si. yang senantiasa menyayangi, memanjakan, dan membimbing penulis dari lahir hingga dewasa serta telah mencurahkan dan mengorbankan segalanya demi menjamin kehidupan yang lebih baik untuk penulis;
3. Keluarga Besar Atok H. M. Saad dan Keluarga Besar Mbah Paidjan yang senantiasa memberikan semangat dan nasihat kepada penulis agar lebih baik ke depannya;
4. Nanda Rizky Puspita dan Putmawati, S.IP. yang juga berperan penting dalam kehidupan penulis, mengorbankan waktu dan tenaga untuk membantu dan selalu memberikan afirmasi positif kepada penulis hingga saat ini;
5. segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk masa depan penulis; dan
6. almamater tercinta penulis, yaitu Universitas Islam Indonesia.

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Destyana
2. Tempat Lahir : Tanjung Balai Karimun
3. Tanggal Lahir : 12 Desember 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Mojo I No. 394, Gondokusuman, Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jl. Pendidikan Gg. Tambi, Tanjung Balai
8. Identitas Orang tua/Wali :
 - a. Nama Ayah : Drs. M. Rosmansyah, M.M.Pub
Pekerjaan : Pegawai Pemerintah
 - b. Nama Ibu : Soewarti, S. Sos., M. Si
Pekerjaan : PNS
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. TK Az-Zahra 2004 – 2005
 - b. SD Negeri 002 Teluk Air 2005 – 2011
 - c. SMP Negeri 1 Karimun 2011 – 2014
 - d. SMA Negeri 4 Karimun 2014 - 2017

10. Organisasi :

1. Paduan Suara SMA Negeri 4 Karimun 2015-2016 sebagai Ketua;
2. Keluarga Pelajar Mahasiswa Kepulauan Riau - Kabupaten Karimun Jogjakarta 2018 – 2019 sebagai Staff Lembaga Pers & Jurnalistik;
3. Keluarga Pelajar Mahasiswa Kepulauan Riau - Kabupaten Karimun Jogjakarta 2019 - 2020 sebagai Koordinator Departemen Humas & Personalia; dan
4. Asrama Puteri Tanjung Kabupaten Karimun – Jogjakarta 2020 - 2021 sebagai Koordinator Seksi Keagamaan.

11. Prestasi :

1. Juara II *Story Telling* pada Bulan Bahasa SMP Negeri 1 Karimun 2011;
2. Juara I Futsal Putri *Class Meeting* SMA Negeri 4 Karimun 2015;
3. Juara I Futsal Putri Tingkat SMA / sederajat se-Kabupaten Karimun pada HPM-TBK Pekanbaru Cup 2015;
4. Juara II dalam *Singing Competition "Let's Hear Your Voice"* SMA Negeri 4 Karimun 2015; dan
5. Juara III *Try Out* Sekolah Ke-3 Ujian Nasional TP. 2016 – 2017.

12. Hobi : Bermain *game PUBG*, Bernyanyi, dan Futsal

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Penulis,

Destyana

PERNYATAAN ORISINALITAS
KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DESTYANA

No. Mahasiswa : 17410428

adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN
LAUT PADA TERMINAL PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG GELAM
DI KABUPATEN KARIMUN**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah etika dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan penjiplakan karya ilmiah/plagiat; dan

3. meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, saya sanggup menerima sanksi administratif maupun sanksi pidana jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut, saya juga akan bersikap kooperatif apabila pelanggaran itu terjadi dan melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta melakukan penanda tanganan berita acara tentang hak dan kewajiban saya di depan Majelis atau Tim Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia apabila ada tanda-tanda plagiasi di dalam karya tulis ilmiah ini.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Penulis,



Destyana

NIM: 17410428

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, inayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir berupa skripsi ini.

Penyusunan skripsi dengan judul Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Pada Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Di Kabupaten Karimun yang merupakan sebuah tugas akhir guna memenuhi persyaratan demi memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih memiliki banyak sekali kekurangan karena pengalaman yang penulis miliki masih sangat kurang. Oleh sebab itu, penulis berharap kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Berkaitan dengan telah selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Allah SWT, yang Maha Kuasa, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat serta kuasa-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Moh. Hasyim S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi penulis atas segala ilmu dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan benar, semoga bapak selalu diberikan

kesehatan;

3. Papa Drs. M. Rosmansyah, M.M.Pub., Mama Soewarti, S. Sos., M. Si, Keluarga Besar Atok H. M. Saad, Keluarga Besar Mbah Paidjan, Nanda Rizky Puspita, dan Putmawati, S.IP. atas segala doa, semangat, pengorbanan kepada penulis;
4. Bapak Daldiri, Bapak Wintolo, Mas Iyan, dan seluruh bapak / ibu perangkat Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas bantuan dalam segala keperluan perkuliahan penulis, semoga bapak, ibu, dan mas selalu diberikan kesehatan;
5. sahabat BESTIES penulis, yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis saat penulis kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini;
6. teman-teman Asrama Putri Tanjung yang merupakan rumah serta keluarga kedua di tanah rantauan bagi penulis. Terima kasih telah peduli dan membantu saat penulis sakit ataupun melewati masa-masa sulit;
7. diri penulis sendiri karena telah berhasil melewati banyak rintangan pada masa perkuliahan maupun pada pengerjaan skripsi. Terima kasih sudah kuat, sudah mengorbankan waktu, biaya dan pikiran serta kesehatan dari awal perkuliahan hingga akhir masa studi; dan
8. seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat atau bahkan membantu pembaca dalam menambah pengetahuan, wawasan, dan informasi serta tidak ada pihak yang merasa dirugikan dari penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Mei 2024

Penulis,

Destyana

NIM : 17410428

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PENGAJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
CURRICULUM VITAE	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12

D. Orisinalitas Penelitian	12
E. Tinjauan Pustaka	18
F. Definisi Operasional.....	28
G. Metode Penelitian.....	29
H. Kerangka Skripsi	33
BAB II	35
TINJAUAN UMUM TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK, FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENEGAKAN HUKUM, DAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT HUKUM ISLAM.....	35
A. Standar Pelayanan Angkutan Laut.....	35
1. Pelayanan Keselamatan	45
2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban	47
3. Pelayanan Keandalan atau Keteraturan	48
4. Pelayanan Kenyamanan	49
6. Pelayanan Kesetaraan	51
B. Implementasi Kebijakan Publik	52
1. Pengertian Implementasi Kebijakan	52
2. Model-Model Implementasi Kebijakan	54
C. Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum.....	57
1. Faktor Undang-Undang	57
2. Faktor Penegak Hukum.....	58

3. Faktor Sarana dan Prasarana	58
4. Faktor Masyarakat	59
5. Faktor Kebudayaan	60
D. Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Islam.....	60
BAB III.....	66
ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG	
ANGKUTAN LAUT PADA TERMINAL PELABUHAN LAUT SRI	
TANJUNG GELAM DI KABUPATEN KARIMUN.....	66
A. Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada	
Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun... 66	
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang	
Angkutan Laut Pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di	
Kabupaten Karimun.....	101
PENUTUP.....	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
A. Buku	110
B. Jurnal	111
C. Peraturan Perundang-undangan.....	112
D. Data Elektronik	113

LAMPIRAN-LAMPIRAN 115

ABSTRAK

Pelabuhan Sri Tanjung Gelam adalah salah satu pelabuhan yang berada di Kabupaten Karimun. Pelabuhan memiliki standar pelayanan yang harus ditaati oleh penyelenggara pelabuhan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Namun pada kenyataannya, standar pelayanan ini belum terpenuhi dimana terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang seharusnya ada, namun tidak ada di terminal pelabuhan tersebut. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah (1) Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun; (2) Faktor penghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada pelabuhan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian empiris dengan melakukan wawancara dan observasi atas Terminal Pelabuhan tersebut. Penulisan ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).

Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa implementasi Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Terminal Pelabuhan Sri Tanjung Gelam belum sepenuhnya terpenuhi karena masih banyak fasilitas yang tidak tersedia dan tidak memadai di terminal pelabuhan tersebut seperti tidak adanya fasilitas penunjang keselamatan seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan petugas Kesehatan. Tidak memadainya fasilitas ruang tunggu yang sempit, dan lain-lain. Faktor penghambat dari pelaksanaan Standar Pelayanan tersebut adalah kualitas SDM Penyelenggara dan pelaksana yang kurang baik karena tidak mengetahui ketentuan standar pelayanan penumpang yang tercantum pada Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sehingga menyebabkan banyak fasilitas pelayanan yang tidak tersedia pada Pelabuhan Sri Tanjung Gelam dan kurangnya APBD yang diberikan.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan Penumpang, dan Pelabuhan

ABSTRACT

Sri Tanjung Gelam Harbor is one of the ports in Karimun Regency. Ports have service standards that must be adhered to by port operators. Service standards are benchmarks used as guidelines for service delivery and as a reference for assessing service quality. However, in reality, this service standard has not been met, where there are several passenger service facilities that should exist, but do not exist at the port terminal. The problems that will be discussed in this research are (1) Implementation of Sea Transport Passenger Service Standards at the Sri Tanjung Gelam sea port in Karimun Regency; (2) Factors inhibiting the implementation of Sea Transport Passenger Service Standards at the port. The research method used in this research is empirical research by conducting interviews and observing the Port Terminal. This writing uses a statutory approach.

The results of this research are that the implementation of Minister of Transportation Regulation Number 37 of 2015 regarding Sea Transport Passenger Service Standards at the Sri Tanjung Gelam Port Terminal has not been fully fulfilled because there are still many facilities that are not available and inadequate at the port terminal such as the absence of safety support facilities such as instructions, evacuation routes, evacuation gathering points and Health officers. Inadequate facilities in narrow waiting rooms, etc. The inhibiting factor in the implementation of these Service Standards is the poor quality of the Human Resources of Organizers and Executors because they do not know the provisions on passenger service standards as stated in Minister of Transportation Regulation Number 37 of 2015 concerning Sea Transport Passenger Service Standards, resulting in many service facilities not being available at Sri Tanjung Gelam Port, and the lack of allocated APBD.

Keywords: Implementation, Passenger Service Standards, and Ports.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang selalu bepergian untuk melakukan aktivitas sehari-hari tentu tak lepas dari peran transportasi yang mendukung mobilitasnya. Transportasi terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi laut yang sering digunakan salah satunya adalah kapal. Kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut (sungai dan sebagainya).¹ Kapal sebagai alat transportasi membutuhkan pelabuhan sebagai tempat bersandar untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Pengertian pelabuhan dijelaskan dalam Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (untuk selanjutnya disebut UUP) bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.² Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut (untuk selanjutnya disebut Permenhub Nomor 57 Tahun 2020) menjelaskan pula bahwa kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

² Lihat Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

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 dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.³

Pelabuhan Sri Tanjung Gelam adalah salah satu pelabuhan di Kabupaten Karimun yang terletak di pulau Karimun Besar. Pelabuhan ini beroperasi untuk mengangkut penumpang maupun barang antar pulau di Kabupaten Karimun karena Kabupaten Karimun memiliki kecamatan yang letaknya terpisah dari pulau Karimun Besar yang mana sebagai pusat pemerintahan, sehingga pelabuhan ini termasuk pelabuhan yang ramai penumpang. Pelabuhan tersebut termasuk ke dalam tipe pelabuhan pengumpan lokal yang menghubungkan antara ibukota Kabupaten Karimun dengan pulau-pulau sekitarnya yang masih dalam lingkup wilayah Kabupaten Karimun. Tipe pelabuhan pengumpan lokal tercantum dalam Pasal 1 angka 9 Permenhub Nomor 57 Tahun 2020 yang isinya:⁴

“Pelabuhan Pengumpan Lokal adalah Pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam kabupaten/kota.”

³ Lihat Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.

⁴ Lihat Pasal 1 angka 9 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.

Pelabuhan Sri Tanjung Gelam merupakan salah satu fasilitas/komponen transportasi laut yang sangat berarti bagi perkembangan perekonomian dan taraf hidup penduduk di Pulau Karimun Besar dan sekitarnya. Potensi sumber daya alam yang ada di daerah ini nampaknya akan terus mengalami perkembangan yang tentunya akan memberikan dampak pada peningkatan arus penumpang melalui laut. Pelabuhan ini sangat diandalkan dalam mendukung perkembangan perdagangan di Karimun.⁵

Pelabuhan memiliki standar pelayanan yang harus ditaati oleh penyelenggara pelabuhan. Pengertian standar pelayanan terdapat pada Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (untuk selanjutnya disebut Permenhub Nomor 37 Tahun 2015) bahwa standar pelayanan adalah tolok 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 terukur.⁶

Pasal 2 ayat (1) dan (2) turut pula menjelaskan bahwa:⁷

“(1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut merupakan pedoman bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang angkutan laut.

(2) Standar pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana dimaksud pada ayat

⁵ Ricki Saputra, “Analisa Sarana dan Prasarana Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun”, *Jurnal Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol. 1 No. 1, 2020. hlm. 2.

⁶ Lihat Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

⁷ Lihat Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

(1) meliputi:

- a. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal; dan
- b. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal.”

Terdapat beberapa macam pelayanan penumpang angkutan laut yang tercantum dalam Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 beserta perinciannya sebagaimana diatur pada Pasal 3 yaitu:⁸

“(1) Standar pelayanan penumpang angkutan laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang yang meliputi:

- a. pelayanan keselamatan;
- b. pelayanan keamanan dan ketertiban;
- c. pelayanan kehandalan/keteraturan;
- d. pelayanan kenyamanan;
- e. pelayanan kemudahan; dan
- f. pelayanan kesetaraan.

(2) Pelayanan keselamatan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:

- a. informasi dan fasilitas keselamatan; dan
- b. informasi dan fasilitas kesehatan.

(3) Pelayanan keamanan/keteraturan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:

- a. Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput;

⁸ Lihat Pasal 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

- b. naik turun penumpang dari dan ke kapal;
- c. pos dan petugas keamanan;
- d. informasi gangguan keamanan; dan
- e. peralatan dan pendukung keamanan.

(4) Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) huruf c, meliputi:

- a. kemudahan untuk mendapatkan tiket; dan
- b. informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

(5) Pelayanan kenyamanan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

huruf d, meliputi:

- a. ruang tunggu;
- b. gate/koridor boarding;
- c. toilet;
- d. tempat ibadah;
- e. lampu penerangan;
- f. fasilitas kebersihan;
- g. fasilitas pengatur suhu;
- h. ruang pelayanan kesehatan; dan
- i. area merokok.

(6) Pelayanan kemudahan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

huruf e, meliputi:

- a. informasi pelayanan;
- b. informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
- c. informasi gangguan perjalanan kapal;

- d. informasi angkutan lanjutan;
- e. fasilitas layanan penumpang;
- f. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
- g. tempat parkir; dan
- h. pelayanan bagasi penumpang.

(7) Pelayanan kesetaraan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:

- a. fasilitas penyandang *difabel*; dan
- b. ruang ibu menyusui.”

Namun pada kenyataannya, standar pelayanan ini belum terpenuhi di terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun. Terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang seharusnya ada, namun tidak ada di terminal pelabuhan tersebut. Pelabuhan Sri Tanjung Gelam tidak dapat menampung pergerakan laju barang dan penumpang yang terus meningkat setiap tahun.⁹ Standar pelayanan penumpang dibuat agar para penumpang yang dalam hal ini sebagai pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang maksimal atau sekurang-kurangnya pelayanan yang pantas dari penyelenggara jasa bersangkutan.

Penumpang berhak mendapatkan pelayanan dan menikmati fasilitas yang seharusnya ia dapati karena telah membayar jasa yang ditawarkan oleh penyelenggara jasa. Penumpang yang tidak mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang seharusnya didapatkan tentu menjadi dirugikan walau terkadang hal itu terjadi secara tidak sadar dan bahkan lama kelamaan mungkin menjadi pemakluman umum. Namun tetap saja kedudukan antara pengguna jasa dan penyelenggara jasa

⁹ Ricki Saputra, *Loc. Cit.*

menjadi tidak seimbang, penyelenggara jasa tampak mengabaikan hak-hak pengguna jasa dengan tidak lengkapnya fasilitas-fasilitas pelayanan yang seharusnya diberikan. Batas kawasan Pelabuhan Sri Tanjung Gelam dan lingkungan sekitarnya serta akses menuju terminal pelabuhan masih kurang memadai. Beberapa fasilitas terminal pelabuhan belum sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2002 karena belum tersedia. Selain itu masih terdapat fasilitas yang rusak dan perlu pemeliharaan serta perbaikan, hal ini dapat dilihat pada kursi ruang tunggu, kondisi loket yang kecil, dan ruang gerak sempit.¹⁰

Selain itu, tidak tersedianya tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap.¹¹ Tangga tersebut penting bagi penumpang agar terhindar dari bahaya terjatuh atau terpeleset ke laut saat hendak turun atau naik ke kapal, kondisi ketinggian dermaga dan kapal yang tidak stabil karena berayun-ayun terkena gelombang laut dan dengan disediakan fasilitas tangga tersebut membuat penumpang lebih terjamin keamanan dan kemudahannya saat naik turun dari dan ke kapal. Tidak tersedianya TV LCD atau papan pengumuman dan pengeras suara di beberapa sisi yang memberikan informasi secara jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal. Hanya petugas agen tiket dan petugas *boarding pass* saja yang berteriak menginformasikan hal tersebut.¹² Fasilitas ini harus disediakan agar calon penumpang maupun pengantar/penjemput dapat dengan mudah mengetahui kapan jadwal keberangkatan atau kapan jadwal kapal tiba di pelabuhan. Di sisi lain, fasilitas pengeras suara di beberapa sisi yang menginformasikan keberangkatan dan

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 20 Mei 2022.

¹² Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 20 Mei 2022.

kedatangan kapal sangat diperlukan agar penumpang yang sedang berada di setiap penjuru terminal pelabuhan mendengar dan mengetahui jika kapal akan berangkat atau akan tiba. Dengan adanya pengeras suara tersebut penumpang yang sedang berada di tempat yang sedikit tertutup atau jauh dari ruang tunggu misalnya seperti toilet dan area parkir dapat mengetahui dan bergegas memasuki area dermaga agar tidak tertinggal kapal.

Suasana terminal pelabuhan sebagai prasarana untuk melayani seluruh calon penumpang mestinya terasa nyaman, namun tidak adanya area merokok yang dibuat secara khusus membuat orang merokok di sembarang tempat di terminal pelabuhan.¹³ Hal tersebut tentu akan mengganggu penumpang lain yang tidak merokok dan asap rokok yang terhirup oleh penumpang tersebut menjadikannya sebagai perokok pasif dengan dampak yang lebih buruk bagi kesehatan si perokok pasif. Selain itu ruang tunggu yang disediakan namun kapasitasnya tidak memadai. Fasilitas ini memang sudah disediakan namun tidak memadai yang mana jumlah kursi di ruang tunggu sangat terbatas dan tidak dapat menampung semua penumpang yang sedang menunggu kapal. Mereka yang tidak mendapatkan kursi harus berdiri untuk menunggu hingga kapal tiba di pelabuhan, hal ini secara tidak langsung menjadikan suasana ruang tunggu menjadi kurang nyaman.¹⁴

Lampu penerangan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan di terminal pelabuhan karena berfungsi sebagai sumber cahaya. Lampu penerangan di terminal pelabuhan harus tersedia sesuai dengan ketentuan yang telah diatur

¹³ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 20 Mei 2022.

¹⁴ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 20 Mei 2022.

yakni dapat menerangi ruangan terminal pelabuhan dengan tingkat kecerahan 200-300 lux, namun pada fasilitas toilet tidak disediakan lampu yang menerangi sehingga suasana toilet gelap dan ditambah lagi dengan kondisi toilet yang kurang bersih serta beberapa bagian plafon terdapat lubang-lubang besar yang akan membuat calon penumpang merasa kurang nyaman. Luas fasilitas tempat parkir pula sangat tidak memadai untuk menampung kendaraan calon penumpang. Sirkulasi untuk masuk, keluar, dan memarkirkan kendaraan tidak lancar. Terlebih lagi bagi calon penumpang yang menggunakan kendaraan roda 4 (empat) yang akan kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya karena lahan yang sangat terbatas.¹⁵

Area parkir kendaraan roda 2 (dua) juga sangat semrawut. Motor-motor calon penumpang maupun pengantar atau penjemput banyak yang terparkir berserakan hingga ke depan area pintu masuk terminal pelabuhan karena tidak adanya tempat yang cukup untuk memarkirkan kendaraan mereka.¹⁶ Area depan pintu masuk terminal tersebut seharusnya dapat dilalui oleh ambulans atau kendaraan roda 4 (empat) yang mengantarkan atau menjemput orang sakit agar dapat memudahkan akses penyelamatan ataupun keadaan darurat lainnya. Petugas parkir pun seperti tidak disediakan karena tidak terlihatnya orang yang memakai seragam khusus petugas parkir, sehingga calon penumpang maupun pengantar atau penjemput kebingungan jika ingin meminta bantuan kepada siapa untuk memarkirkan kendaraan roda 2 (dua) nya. Padahal, setiap masuk ke area terminal pelabuhan masyarakat yang membawa kendaraan wajib membayar tarif retribusi parkir

¹⁵ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 21 Mei 2022.

¹⁶ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 21 Mei 2022.

dengan tarif untuk kendaraan roda 2 (dua) yaitu sebesar Rp. 1.000,- (seribu rupiah) dan kendaraan roda 4 (empat) sebesar Rp. 3.000,- (tiga ribu rupiah), dengan begitu seharusnya masyarakat dapat menikmati fasilitas jasa parkir dengan baik.¹⁷

Standar pelayanan termasuk bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik, pengertian dari pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (untuk selanjutnya disebut UUPP) bahwa:¹⁸

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁹

¹⁷ Hasil Observasi pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 21 Mei 2022

¹⁸ Lihat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

¹⁹ <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> diakses terakhir tanggal 16 Maret 2022, pukul 14.50 WIB.

Kegiatan Pelayanan Publik tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.²⁰ Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana yang disebutkan pada Pasal 2 ayat (3) Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 yaitu:

- a. Unit Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan; dan
- b. Perusahaan Angkutan Laut Nasional.

Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Permenhub 37 Tahun 2015, Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.²¹ Hal ini menjadi kewajiban sekaligus tanggung jawab bagi PT. Karya Karimun Mandiri sebagai Badan Usaha Pelabuhan untuk memenuhi fasilitas pelayanan pelabuhan sesuai dengan konsesi atau hak yang diberikan oleh penyelenggara pelabuhan kepada Badan Usaha Pelabuhan untuk melakukan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan tertentu dalam jangka waktu tertentu dan kompensasi tertentu.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.

²⁰ *Ibid.*

²¹ Lihat Pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, peneliti merumuskan masalah berikut ini.

1. Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

3. untuk mengetahui implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun; dan
4. untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.

D. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya penulis sendiri dan belum ada yang meneliti terkait judul ini sehingga penelitian ini terhindar dari plagiarisme dan dapat dipertanggungjawabkan oleh penulis. Segala bentuk kutipan yang berasal dari sumber-sumber hukum maupun pendapat ahli telah dikutip berdasarkan ketentuan yang ada dan memperhatikan kode etik penulisan skripsi. Penulis lampirkan

beberapa penelitian terdahulu sebagai indikator keaslian penelitian terkait persamaan dan perbedaannya dengan penelitian ini pada uraian di bawah ini:

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1.	Ahmad Suyudi, Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi Laut Oleh PT. Pelnindo Terhadap Penumpang.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan terhadap penumpang pada transportasi laut.	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada tanggung jawab pengangkut dengan adanya laik laut dan untuk mengetahui pelaksanaan hubungan tanggung jawab pengangkut dengan penumpang yang tidak membayar	Penelitian Penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.

			tiket.	
2.	Eka Rahmawati, Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang di Dinas Perhubungan Kota Malang (Analisis Perspektif Pasal 141 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Dan Maslahah Mursalah).	Penelitian ini sama-sama membahas tentang Standar pelayanan yang seharusnya diberikan kepada penumpang.	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada Kendaraan darat yaitu angkot di Kota Malang.	Penelitian penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelat di Kabupaten Karimun.
3.	Frederick Estefan, Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada	Penelitian penulis berfokus pada implementasi

	Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (untuk selanjutnya disebut Permenhub Nomor 108 Tahun 2017) Pada PT. Gojek Indonesia di Kota Padang.	pelaksanaan Permenhub yang berkaitan dengan transportasi.	transportasi darat khususnya Gojek.	standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.
4.	Pradika Yezi Anggoro, Implementasi Regulasi Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Miskin di Kota Semarang.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi terhadap suatu aturan dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini berfokus pada	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada pelayanan kesehatan.	Penelitian penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal

		pelayanan kesehatan.		Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.
5.	Choirina Tien Rosyadi, Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2013.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang implementasi suatu aturan yang berkaitan dengan pelayanan.	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada pelayanan publik di Dinas Perizinan.	Penelitian penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.

6.	Dwi Cahya Ningrum, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jalan Tol di Indonesia.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang standar pelayanan bagi pengguna.	Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum konsumen jalan tol.	Penelitian penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.
7.	Suci Lestari, Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	Penelitian ini sama-sama membahas terkait pelaksanaan suatu aturan yang juga	Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan	Penelitian penulis berfokus pada implementasi standar pelayanan

		berkaitan dengan pelayanan.	medis.	penumpang angkutan laut khususnya pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.
--	--	-----------------------------------	--------	---

E. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi bersangkutan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Secara konstitusional, pelayanan publik didefinisikan dalam Pasal 1 angka 1 UUPP:²²

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

²² Lihat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

publik."

Pelayanan publik diberikan dengan tujuan untuk memberikan layanan dan kepuasan kepada masyarakat sesuai keinginan masyarakat pada umumnya. Apabila pemerintah ingin mencapai kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat harus menjadi target pemerintah.²³ Pelayanan publik dilakukan oleh institusi-institusi tertentu yang dapat bersumber dari negara, lembaga independen yang dibentuk menurut undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, korporasi, ataupun badan hukum lainnyayang dibentuk dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Subjek- subjek hukum yang dapat menjadi pelaksana pelayanan publik ialah pegawaipemerintah atau pegawai swasta, petugas, pejabat, maupun tiap-tiap subjek hukumyang bekerja pada instansi penyelenggara. Subjek hukum tersebut bertindak atas dasar dan dengan tujuan untuk menyukseskan penyelenggaraan kegiatan atauserangkaian tindakan pelayanan publik bagi masyarakat. Sedangkan Pasal 1 angka6 UUPP membatasi pengertian masyarakat, yakni:²⁴

“Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.”

Kemudian, terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, kepuasan pelanggan, dan jenis

²³ Arin Tentrem M.N.S., Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, 2020, Medan, hlm. 3.

²⁴ Lihat Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

layanan.²⁵ Penyedia layanan merupakan subjek hukum yang memberikan layanan tertentu kepada penerima layanan atau konsumen baik berupa layanan penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*). Penerima layanan merupakan konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan. Jenis layanan adalah layanan-layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan publik. Hal itu disebabkan karena kepuasan pelanggan memiliki kaitan erat dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan.²⁶

Lench dan Davis membagi jenis layanan publik berdasarkan fungsi pelayanan yaitu *public protection functions*, *personal and local environmental functions*, dan *strategis infrastructure functions*. *Public protection functions* merupakan pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian sangat penting. Pelayanan ini dilakukan untuk melindungi masyarakat. Bentuk nyata dalam pelayanan ini ialah pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, atau penjaga kesehatan masyarakat. *Personal and local environmental functions* merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tiap-tiap masyarakat yang berbentuk pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, kesehatan, atau perumahan dan pertamanan. Lalu, *strategis infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur. Pelayanan tersebut diberikan dalam bentuk

²⁵ *Ibid.*, hlm. 4.

²⁶ Barata, Atep Adya, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media. Komputindo, Jakarta, 2004.

pelayanan pembuangan sampah, pelayanan air bersih, pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis, atau pelayanan transportasi.²⁷

Di sisi lain, Pasal 5 ayat (1) UUPP membagi ruang lingkup pelayanan publik menjadi 3 (tiga) yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan barang meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan untuk publik seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan lainnya. Kemudian, pelayanan jasa diartikan sebagai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Sedangkan pelayanan administratif diartikan sebagai pelayanan yang menghasilkan dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti akta kelahiran, surat nikah, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan transportasi meliputi transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Pelayanan tersebut didominasi oleh kegiatan pengangkutan. R. Soekardono mengartikan pengangkutan sebagai perpindahan tempat atas benda-benda atau orang-orang karena perpindahan mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal atau tempat kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri.²⁸ Pasal 1 angka 3 UUP mengartikan pengangkutan laut sebagai angkutan di perairan yang merupakan kegiatan memindahkan dan/atau mengangkut barang dan/atau penumpang dengan

²⁷ Enny Agustina, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat", *Jurnal Universitas Tidar*, Vol. 3, No. 2, 2019. hlm. 13.

²⁸ Soekardono R., *Hukum Dagang Indonesia*, CV. Rajawali, Jakarta, 1981, hlm. 5.

menggunakan kapal laut. Pasal 7 UUP membagi angkutan laut menjadi 4 (empat) jenis yaitu angkutan laut khusus, angkutan laut pelayaran rakyat, angkutan laut dalam negeri, dan angkutan laut luar negeri.

Dalam teori pelayanan publik, disebutkan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dapat diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas di sini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.²⁹ Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³⁰ Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu.

Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono adalah:³¹

1. ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan;
3. kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang

²⁹ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 6.

³⁰ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2018, hlm. 35.

³¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 56.

- melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; dan
 6. atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selanjutnya menurut Ratminto dan Atik ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.³² Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.³³ Pelayanan yang sesuai atau suatu pelayanan yang prima menurut Barata adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu *loyal* kepada organisasi atau perusahaan.³⁴

2. Penyedia Jasa Angkutan Laut

Jasa (*services*) merupakan perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya ataupun perbuatan yang memberikan

³² Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 28.

³³ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 8.

³⁴ Barata, *Loc.Cit.* hlm. 27.

segala sesuatu yang diperlukan orang lain³⁵. Selain itu, jasa adalah sesuatu yang bersifat tidak nampak, namun diwujudkan melalui adanya perbuatan atau kegiatan penyedia jasa. Atas *output* jasa yang tidak nampak, penilaian jasa seringkali ambigu dan bersifat membingungkan. Edvardsson mengemukakan bahwa jasa atau pelayanan merupakan bagian kecil dari konsep luas sebuah produk.

Oleh karena itu, penyedia jasa dapat diartikan sebagai subjek hukum yang memiliki wewenang untuk menyediakan jasa bagi penerima jasa sesuai kebutuhannya. Subjek hukum terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu subjek hukum orang perseorangan (*natuurlijk persoon*) dan badan hukum (*rech persoon*).³⁶ Subjek hukum orang perseorangan merupakan pembawa hak dan kewajiban sejak saat ia dilahirkan sampai dengan ia meninggal dunia. Apabila kepentingannya menghendaki, maka sifat subjek hukumnya dapat dihitung sejak ia berada dalam kandungan asal ia dilahirkan dalam keadaan hidup. Subjek hukum badan hukum merupakan badan-badan atau perkumpulan yang dapat menyanggah hak dan kewajiban untuk melakukan perbuatan hukum seperti seorang manusia. Badan hukum memiliki kekayaan tersendiri dan melakukan perbuatan hukum dengan perantaraan pengurusnya. Selain itu, badan hukum dapat menggugat dan digugat di pengadilan.³⁷ Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menggolongkan subjek-subjek hukum sebagai pelaku usaha penyedia jasa yang terdiri atas:

“a. orang perseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri;

³⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

³⁶ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 19-21.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 21.

- b. orang perseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang secara berdiri sendiri menjalankan perusahaan bukan miliknya; dan
- c. orang perseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang berada di Indonesia mewakili perusahaan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b yang berkedudukan di luar wilayah Indonesia.”

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran secara tegas menambahkan badan usaha yang terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), atau badan hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk pelayaran sebagai subjek hukum dalam penyediaan jasa bidang angkutan laut. Secara umum, angkutan laut diartikan sebagai kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani angkutan-angkutan laut. Apabila melihat dari sudut pandang objek yang diangkut, penyedia jasa angkutan laut dapat memuat barang, penumpang, serta barang dan/atau penumpang. Pengangkutan penumpang (orang perseorangan) dan/atau barang dapat dilakukan oleh penyedia jasa angkutan laut dalam negeri, angkutan laut luar negeri, angkutan laut khusus, atau angkutan laut pelayaran rakyat.

Apabila melihat dari sudut pandang penyelenggara, Penyedia jasa pelayanan penumpang angkutan laut terdiri atas Unit Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan dan perusahaan angkutan laut nasional. Unit penyelenggara pelabuhan merupakan lembaga pemerintah yang berada di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, pengendalian kegiatan pengangkutan, serta pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan bagi pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

Sedangkan, badan usaha pelabuhan merupakan badan-badan usaha yang didirikan untuk melaksanakan kegiatan usaha khusus di bidang terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.

Penyedia jasa sebagai pengangkut memiliki tanggung jawab atas penumpang dimulai saat diangkutnya penumpang sampai dengan diturunkannya penumpang di tempat tujuan. Hal itu juga berlaku terhadap tanggung jawab penyedia jasa kepada pemilik barang (pengirim) atas barang yang dikirimkan sejak barang diterima untuk diangkut sampai dengan diserahkannya barang tersebut kepada penerima.

3. Pengguna Jasa Angkutan Laut

Pasal 1 angka 12 Permenhub Nomor 37 Tahun mendefinisikan pengguna jasa sebagai setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan laut termasuk jasa angkutan orang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa angkutan laut merupakan subjek-subjek hukum pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Subjek hukum pengangkutan dapat terdiri dari orang-perseorangan atau badan hukum. Selain itu, pengguna jasa angkutan laut juga dapat berasal dari badan usaha bukan badan hukum. Terdapat 7 (tujuh) pengguna jasa yang dapat memanfaatkan layanan jasa angkutan laut terdiri dari:

1. pengirim barang (*shipper, consigner*);
2. penerima barang (*consignee*);
3. ekspediter (*cargo forwarder*);
4. agen perjalanan (*Travel Agent*);

Penumpang merupakan salah satu subjek hukum yang berhak untuk mendapatkan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berkewajiban untuk membayar tarif berupa ongkos atas pelayanan angkutan sesuai yang telah

ditetapkan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek hukum karena kedudukannya sebagai salah satu pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena ia berkedudukan sebagai muatan yang diangkut dalam pelayanan jasa angkutan laut.³⁸

4. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut

Pasal 1 angka 1 Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 mengartikan standar pelayanan sebagai tolak ukur pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, terukur, dan cepat. Pada moda angkutan laut, standar pelayanan penumpang (*passenger*) disusun sebagai pedoman bagi penyedia jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan jasanya kepada para penumpang.

Pasal 20 ayat (1) dan (2) UUPP mengatur bahwa tiap-tiap penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standarpelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan dan menetapkan standar pelayan penyelenggara juga berkewajiban untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat dan pihak terkait.³⁹ Standar pelayanan dapat pula diartikan sebagai ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh penyedia jasa maupun pengguna jasa.

Standar pelayanan bagi penumpang angkutan laut telah diatur secara khusus

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 71.

³⁹ Lihat Pasal 20 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

dalam Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (untuk selanjutnya disebut Permenhub Nomor 119 Tahun 2015). Penumpang angkutan laut berhak untuk menikmati standar-standar pelayanan saat berada di terminal dan saat berada di atas kapal. Apabila penumpang berada di terminal, maka operator terminal penumpang wajib menyediakan dan melaksanakan standar pelayanan berupa pelayanan keselamatan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, pelayanan kesetaraan, pelayanan keamanan dan ketertiban, serta pelayanan kehandalan atau keteraturan.⁴⁰

F. Definisi Operasional

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengertian judul penelitian ini, maka penulis tegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan 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 terukur⁴¹.

2. Penumpang

Penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak

⁴⁰ Devi Amalia Ayuningtyas dan Ratna Purwaningsih, "Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang", *Industrial Engineering Online Journal*, Vol. 6, No. 4, 2017. hlm. 2-3.

⁴¹ Lihat Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

kendaraan.⁴²

3. Angkutan Laut

Angkutan Laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.⁴³

4. Pelabuhan

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatanpengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan, serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.⁴⁴

5. Badan Usaha Pelabuhan

Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.⁴⁵

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian hukum empiris.

⁴² Lihat Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

⁴³ Lihat Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

⁴⁴ Lihat Pasal 1 angka 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

⁴⁵ Lihat Pasal 1 angka 20 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.

Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang didapat melalui wawancara maupun pengamatan langsung ke lapangan sehingga didapatkan data yang tepat dan akurat.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan yaitu dengan cara mengkaji ketentuan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan masalah hukum yang diteliti kemudian dikaitkan dengan fakta yang terjadi di lapangan.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut padaterminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun; dan
- b. faktor-faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan padaTerminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang dipilih oleh peneliti untuk memberikan informasi terhadap masalah yang diteliti oleh penulis. Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden adalah:

- a. Kepala Dinas Perhubungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun;
- b. Direktur Utama PT. Karya Karimun Mandiri selaku Badan Usaha Pelabuhan yang mengelola Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun;

- c. Kepala Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun; dan
- d. 20 masyarakat pengguna jasa transportasi laut di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun yang sedang berada di lokasi penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian tentang Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun adalah Dinas Perhubungan Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun, Badan Usaha Pelabuhan PT. Karya Karimun Mandiri, dan terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun.

6. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian dan/atau lokasi penelitian yang dapat berupa hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun, Direktur Utama PT. Karya Karimun Mandiri selaku Badan Usaha Pelabuhan yang mengelola terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, Kepala Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, dan 20 masyarakat pengguna jasa transportasi laut yang sedang berada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam dan hasil observasi secara langsung mengenai pelayanan maupun fasilitas pada

Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan hukum primer dan sekunder.

Bahan hukum primer adalah bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis yang berhubungan dengan objek penelitian seperti:

- 1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut;
- 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut; dan
- 3) Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara berikut ini.

- 1) Teknik pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian dan pengamatan secara langsung tentang objek yang akan diteliti berdasarkan pedoman yang telah disusun sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan dan studi dokumen atau arsip.

8. Analisis Data

Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data yang diperoleh

dalam penelitian adalah analisis kualitatif, yakni data yang diperoleh akan diuraikan dalam bentuk keterangan dan penjelasan, selanjutnya akan dikaji berdasarkan teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang relevan, serta argumentasi dari peneliti sendiri.

H. Kerangka Skripsi

Pada bagian kerangka skripsi ini penulis akan menuangkan pemikiran dan membahas secara sistematis dan komprehensif topik yang akan dibahas pada bab-bab dan sub-sub bab sebagai berikut:

1. BAB I

Pada bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, dan metode penelitian.

2. BAB II

Pada bab ini akan dibahas tinjauan umum mengenai standar pelayanan penumpang angkutan laut, implementasi kebijakan publik, yang akan dibahas secara komprehensif berdasarkan undang-undang yang berlaku dan juga bagaimana pelayanan publik menurut hukum Islam.

3. BAB III

Pada bab ini akan dijelaskan beberapa sub bab mengenai implementasi standar pelayanan pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun yang mana standar pelayanan tersebut harus ada dan diberikan kepada penumpang kapal laut sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku dan bagaimana jika standar pelayanan tersebut tidak sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak yang berkewajiban untuk memenuhinya serta faktor

apa saja yang menghambat proses pelaksanaannya.

4. BAB IV

Pada bab ini memuat kesimpulan dari rumusan masalah dan saran mengenai beberapa hal guna perbaikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis serta penutup.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK, FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENEGAKAN HUKUM, DAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT HUKUM ISLAM

A. Standar Pelayanan Angkutan Laut

Standar dapat diartikan sebagai spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait. Pembakuan standar dilakukan dengan memperhatikan syarat-syarat kepentingan bersama, keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Pelayanan merupakan suatu perbuatan hukum untuk memberikan bantuan, menyiapkan, atau mengurus sesuatu kepentingan orang lain baik berupa barang ataupun jasa. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai tiap-tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan aktivitas yang dapat memiliki sifat tak kasat mata atau tidak dapat diraba sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya kepuasan pelanggan

dan merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan yang berlaku bagi khalayak umum dikenal sebagai pelayanan publik. Pada ruang lingkup tersebut, pelayanan diartikan sebagai tata cara untuk membantu, mengurus, menyikapi, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilakukan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa. Pemenuhan hak tersebut dilakukan dalam rangka mencukupi kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sehingga, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau perbuatan hukum melayani masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pasal 1 angka 1 UUPP mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik diselenggarakan oleh institusi-institusi yang berkedudukan sebagai penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan, pelaksana pelayanan publik ialah petugas, pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Sasaran pelayanan publik diberikan kepada masyarakat yang mencakup seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴⁶

Penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanannya kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan yang dimaksud ialah tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terukur, serta terjangkau. Suatu pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan asas-asas yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 4 UUPP menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada beberapa asas meliputi kesamaan hak, kepastian hukum, kepentingan umum, profesionalitas, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif masyarakat, tidak diskriminatif, akuntabilitas, keterbukaan, ketepatan, kecepatan, keterjangkauan,

⁴⁶ Lihat Pasal 1 angka 2 jo. Angka 5 jo. Angka 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

serta kemudahan. Di samping itu, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memberikan perlakuan dan fasilitas khusus bagi kelompok rentan.

Organisasi pemerintah maupun lembaga swasta dapat memberikan pelayanan publik yang berbeda-beda. Secara umum, terdapat 3 (tiga) jenis layanan umum bagi masyarakat yaitu pelayanan berbentuk lisan, tulisan, dan perbuatan yang akan dijelaskan berikut ini⁴⁷.

1. Layanan Berbentuk Lisan

Layanan berbentuk lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan/atau bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan yaitu harus mampu memberikan penjelasan terhadap hal-hal yang perlu dengan benar, singkat, dan jelas kepada masyarakat. Selain itu, penyedia layanan harus memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya, memiliki kedisiplinan, dan bertingkah laku sopan serta ramah kepada pengguna layanan.

2. Layanan Berbentuk Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas karena tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian. Pertama, yaitu layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian, dan pemberitahuan. Kedua, yaitu layanan berupa petunjuk informasi

⁴⁷ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 257.

atau sejenisnya yang ditujukan pada masyarakat berkepentingan. Layanan kedua dimaksudkan agar memudahkan masyarakat berkepentingan dalam berurusan dengan instansi atau urusan publik.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan

Layanan yang berbentuk perbuatan acapkali merupakan kombinasi antara perbuatan, lisan, dan/atau tulisan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum serta hubungan tulisan yang seringkali juga dibutuhkan. Namun, fokus layanan merupakan perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh masyarakat berkepentingan. Tujuan utama masyarakat berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Berbagai jenis pelayanan publik tersebut harus dijalankan sesuai dengan asas-asas yang ditetapkan sehingga memenuhi standar pelayanan publik yang berlaku. Hal itu diupayakan karena standar pelayanan publik berpengaruh pada baik buruknya kualitas pelayanan itu sendiri. Selain itu, Pasal 20 ayat (4) UUPP menjelaskan bahwa dalam menetapkan dan menyusun standar pelayanan publik, harus menyertakan partisipasi masyarakat maupun pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan beberapa prinsip yaitu sebagai berikut ini.

1. Tidak diskriminatif. Prinsip ini diartikan sebagai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.

2. Terkait langsung dengan jenis pelayanan. Prinsip ini diartikan sebagai pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik dapat dijangkau oleh masyarakat dan pihak terkait yang membutuhkan dalam arti fisik. Artinya, pelayanan publik tersebut dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, dan gampang ditemukan. Selain itu, langsung juga diartikan sebagai dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.
3. Memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah.
4. Memperhatikan keberagaman. Keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat harus diwakili dari berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.

Tiap-tiap pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian hukum bagi masyarakat penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Terdapat 6 (enam) standar yang sekurang-kurangnya harus diterapkan.

Pertama, ialah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan atas layanan yang diberikan. Kedua, biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian-rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Ketiga, waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk

pengaduan atas layanan yang diberikan. Keempat, produk pelayanan berupa hasil yang akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kelima, ialah sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara memadai. Keenam, ialah kompetensi petugas pemberi pelayanan yang harus ditetapkan dengan tepat sesuai dengan keahlian, sikap, pengetahuan, keterampilan, serta perilaku yang diperlukan.⁴⁸

Peraturan perundang-undangan tidak menuntut seluruh pelayanan publik sesuai dengan yang ditetapkan. Pada praktiknya dikenal pula standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik, standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat. Terdapat beberapa standar pelayanan minimum yang dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 1 angka 27 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mendefinisikan standar pelayanan minimum sebagai:

“Ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.”

Kemudian, Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (untuk selanjutnya disebut Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018) mendefinisikan standar pelayanan minimal sebagai ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan. Jasa dan mutu pelayanan dasar tersebut wajib dan berhak diperoleh

⁴⁸ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 78-79.

tiap-tiap warga negara secara minimal. Pelayanan dasar yang dimaksud ialah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan dasar memiliki jenis dan mutu. Jenis-jenis pelayanan dasar mencakup jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diterima masyarakat secara minimal. Sedangkan, mutu pelayanan dasar merupakan ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar. Mutu juga mencakup tata cara pemenuhannya secara minimal dalam pelayanan dasar sesuai standar teknis yang ditentukan.

Kodoatie mengartikan standar pelayanan minimal sebagai hak dan kewajiban penerima layanan maupun pemberi layanan yang disusun sebagai alat pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menjamin perolehan masyarakat atas jenis dan mutu pelayanan dasar secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.⁴⁹ Penerapan standar pelayanan minimum dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah.⁵⁰ Selain itu, standar pelayanan minimum juga ditujukan sebagai pedoman bagi badan layanan umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat, mendorong terciptanya keselarasan dalam pelayanan publik di setiap daerah, menciptakan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta menjamin hak masyarakat dalam menerima suatu pelayanan.

Standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi:

⁴⁹ Darmawan Listya Cahya dan Dwi Suci Lestari, "Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Penataan Ruang Di provinsi Nusa Tenggara Timur", *Jurnal Planesa*, Vol. 4, No. 1, 2013, hlm. 2.

⁵⁰ Esti Setiawati, "Studi Evaluatif Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar Di Kabupaten Bantul", *Jurnal Pendidikan Ke-SD-an*, Vol. 4, No. 2, 2018, hlm. 285.

1. prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
3. waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
4. produk pelayanan atau hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan
6. kompetensi petugas pemberi layanan yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik diwujudkan melalui sarana dan prasarana yang secara fisik disebut fasilitas. Fasilitas publik dalam pelabuhan merupakan hal penting yang harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan pengguna jasa. Hal itu disebabkan karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Beberapa fasilitas yang harus tersedia yaitu, desain interior, desain eksterior, serta kebersihan yang harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat konsumen secara langsung.

Kotler berpendapat bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung

kenyamanan konsumen. Seperti fasilitas gedung dan ruangan, tempat parkir, kebersihan lingkungan, keamanan dan kenyamanan, kelengkapan peralatan, serta sarana dan prasarana komunikasi. Sedangkan, Suryo Subroto mendefinisikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas yang dimaksud dapat berupa benda-benda maupun uang atau lingkungan sekitar dalam menunjukkan eksistensinya kepada pengguna jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, serta ruang tempat kerja.

Di pelabuhan ada beberapa fasilitas pokok yang harus dipenuhi untuk penunjang suatu pelabuhan. Pertama, ialah kantor administrasi yang merupakan tempat untuk proses pelayanan, pengajuan dan proses administrasi yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti komputer, masjid, tempat parkir, mesin ketik, toilet, ruang tunggu, serta loket. Kedua, ialah gedung (warehouse) yang merupakan tempat untuk menyimpan barang yang diturunkan dari kapal. Ketiga, ialah dermaga yang merupakan suatu bangunan pelabuhan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang dan penumpang. Dermaga dilengkapi fasilitas seperti bolder atau tempat pengikatan tali dari kapal ke dermaga serta fender atau karet yang berfungsi untuk melindungi lambung kapal dari benturan dermaga.

Keempat, ialah kolam pelabuhan yang merupakan lokasi tempat di mana kapal berlabuh yang terlindung dari ombak dan mempunyai kedalaman yang cukup untuk kapal yang beroperasi di pelabuhan itu. Kelima, ialah lapangan kontainer atau container yard yang merupakan tempat untuk menempatkan peti kemas atau

kontainer berisi dan/atau tidak berisi muatan yang akan dinaikkan ke kapal maupun yang baru diturunkan. Keenam, ialah kepanduan atau kegiatan memandu dalam memberikan saran, membantu, maupun memberikan informasi kepada nakhoda tentang kondisi perairan, pelabuhan, serta alur pelayaran.

Penyelenggara pelayanan bagi penumpang angkutan laut di terminal maupun di atas kapal harus menyediakan beberapa pelayanan yang meliputi pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan kehandalan atau keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, serta pelayanan kesetaraan. Penyediaan layanan tersebut merupakan pedoman bagi seluruh penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan jasanya kepada penumpang angkutan laut.⁵¹ Standar pelayanan bagi penumpang angkutan laut tersebut akan diuraikan berikut ini.

1. Pelayanan Keselamatan

Keselamatan merupakan penyesuaian kondisi yang aman bagi seluruh penumpang yang ditinjau dari berbagai aspek. Keselamatan dalam penyediaan transportasi acap kali ditandai dengan sertifikasi melalui pemeriksaan dan pengujian terlebih dahulu. Jenis pelayanan keselamatan di terminal maupun di atas kapal terdiri atas informasi dan fasilitas keselamatan serta informasi dan fasilitas kesehatan. Jenis pertama merupakan informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam keadaan berbahaya yang mudah terlihat dan terjangkau oleh penumpang di terminal seperti alat pemadam kebakaran, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, dan petunjuk jalur evakuasi.

⁵¹ Lihat Pasal 3 jo. Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

Sedangkan, penyediaan informasi dan fasilitas keselamatan di pelabuhan mencakup alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, sekoci yang disesuaikan dengan jumlah penumpang, serta jaket keselamatan (life jacket) yang disesuaikan dengan kapasitas penumpang.

Pada jenis kedua, merupakan penyediaan fasilitas kesehatan dan ketersediaan untuk penanganan darurat yang mudah terlihat serta terjangkau oleh penumpang di terminal seperti kursi roda, tandu, perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), serta petugas kesehatan. Sedangkan, penyediaan informasi dan fasilitas kesehatan di atas kapal hanya berupa perlengkapan P3K. Selain keselamatan penumpang, penyedia layanan juga harus menjamin keselamatan kapal dan keselamatan selama proses pelayaran.

Keselamatan kapal meliputi keselamatan dan keamanan angkutan laut baik ketika berada di pelabuhan maupun di perairan. Keselamatan dan keamanan pelayaran dapat diartikan sebagai suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan laut di pelabuhan, perairan, dan lingkungan maritim.⁵² Pada peraturan lainnya, keselamatan kapal dapat dicapai melalui keadaan kapal yang telah memenuhi persyaratan bangunan, konstruksi, material, stabilitas, permesinan dan perlistrikan, tata susunan, maupun perlengkapan kapal termasuk perlengkapan alat penolong dan radio serta elektronik kapal yang dibuktikan dengan sertifikat setelah dilakukan pemeriksaan dan pengujian.⁵³

⁵² Lihat Pasal 1 angka 32 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

⁵³ Lihat Pasal 1 angka 12 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 115 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengangkutan Kendaraan di Atas Kapal.

Wiji Santoso memberikan pengertian keselamatan selama proses pelayaran sebagai sebagai hal yang ada dan dapat dikembangkan dalam kaitannya dengan tindakan pencegahan kecelakaan pada saat melaksanakan kerja di bidang pelayaran. Keselamatan maritim juga diatur dalam Safety Of Life At Sea (SOLAS) sebagai peraturan paling utama yang bertujuan untuk meningkatkan jaminan keselamatan hidup di laut yang dimulai sejak tahun 1914.

2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Keamanan dalam pelayanan pelabuhan diwujudkan melalui standar kompetensi kerja bidang port security yaitu scenario planning. Artinya, pencapaian keberhasilan dari setiap skenario membutuhkan kemampuan untuk memproyeksikan kekuatan dalam pengoperasiannya. Buruknya perencanaan dan tidak sempurnanya port assessment akan menimbulkan langkah-langkah penerapan port security yang tidak efisien. Indonesia telah meratifikasi peraturan internasional tentang keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 33 Tahun 2002 tentang Pemberlakuan ISPS Code di Indonesia.

Kemudian, Menteri memerintahkan pemakai jasa, operator kapal, serta pengelola pelabuhan dapat mematuhi apa yang diatur dalam code tersebut. Pada lingkungan pelabuhan, tanggung jawab sistem keamanan fasilitas pelabuhan dilaksanakan oleh petugas keamanan pelabuhan atau Port Facility security Officer (PFSO).⁵⁴ Sedangkan, ketertiban diartikan oleh Mochtar

⁵⁴ John Malisan, "Penerapan Standar Kompetensi Bidang Port Security Untuk Peningkatan Pelayanan Pelabuhan (Studi Kasus Pelabuhan Tanjung Perak)", *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol. 26, No. 12, 2014, hlm. 703-704.

Kusumaatmadja sebagai tujuan pokok dan pertama dari segala hukum. Kebutuhan terhadap ketertiban ini merupakan syarat pokok fundamental bagi adanya suatu masyarakat yang teratur. Ketertiban sebagai tujuan hukum merupakan fakta objektif yang berlaku bagi segala macam bentuk manusia. Untuk mencapai ketertiban ini diperlukan adanya kepastian dalam pergaulan antar manusia dalam masyarakat.⁵⁵

Wujud keamanan dalam pelayanan kepada penumpang angkutan laut di terminal ditandai dengan penyediaan fasilitas keamanan dan ketertiban, pos dan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, serta terjaminnya keamanan penumpang saat naik turun penumpang dari dan ke atas kapal. Sedangkan, penyediaan layanan keamanan dan ketertiban di atas kapal meliputi penyediaan fasilitas keamanan, petugas keamanan, serta informasi gangguan keamanan di atas kapal.⁵⁶

3. Pelayanan Keandalan atau Keteraturan

Kehandalan atau reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Kinerja penyedia pelayanan harus disesuaikan dengan harapan penumpang yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama terhadap semua penumpang tanpa kesalahan, serta sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi. Keandalan dapat pula diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Lalu, keteraturan diartikan sebagai

⁵⁵ S. Gautama, *Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2009, hlm. 30.

⁵⁶ Lihat Lampiran I jo. Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

kesamaan atas kegiatan, keadaan, atau proses yang telah dilakukan beberapa kali.⁵⁷

Kehandalan atau keteraturan di terminal diwujudkan dalam pemberian kemudahan untuk mendapatkan tiket melalui penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal. Selain itu, diwujudkan pula dengan keteraturan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Keteraturan didukung oleh informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal. Di sisi lain, kehandalan di atas kapal diwujudkan dengan memberikan kepastian dan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal kepada penumpang angkutan laut.⁵⁸

4. Pelayanan Kenyamanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan kenyamanan sebagai keadaan nyaman, kesegaran, atau kesejukan.⁵⁹ Kenyamanan dapat tercapai bila memenuhi beberapa aspek. Pertama, ialah kenyamanan fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pancaindra setiap orang. Kedua, ialah kenyamanan psikospiritual yang berkenaan dengan kesadaran internal diri seseorang. Ketiga, ialah kenyamanan sosio kultural yang berhubungan dengan masyarakat. Keempat, ialah kenyamanan lingkungan yang berhubungan dengan lingkungan, kondisi, maupun pengaruh dari luar manusia.

Kenyamanan lingkungan harus diwujudkan oleh penyedia jasa angkutan laut baik di terminal berupa ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, fasilitas

⁵⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

⁵⁸ Lihat Lampiran I jo. Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

⁵⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

pengatur suhu, gate atau koridor boarding, lampu penerangan, fasilitas kebersihan, area merokok, serta ruang pelayanan kesehatan. Di sisi lain, penyediaan layanan di atas kapal meliputi lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu, fasilitas kebersihan, ruang ibadah, toilet, kafetaria, informasi larangan merokok, maupun kapasitas angkut. Kapasitas angkut merupakan ketentuan yang harus ditaati berkenaan dengan jumlah penumpang yang disesuaikan dengan batas angkut kapal.

5. Pelayanan Kemudahan

Kemudahan diartikan sebagai mudah untuk dipelajari, mudah untuk dipahami, maupun mudah untuk dioperasikan. Kemudahan (*easy to use*) untuk menggunakan suatu fasilitas merupakan sebuah kepercayaan bahwa sarana dan prasarana dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. Beberapa indikator dapat digunakan untuk mengukur kemudahan untuk penggunaan suatu fasilitas yaitu fleksibel (*flexible*), mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), mudah digunakan (*easy to use*), serta jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*).

Kemudahan juga harus diberikan sebagai bentuk pelayanan bagi penumpang angkutan laut. Kemudahan di terminal meliputi penyediaan informasi pelayanan kepada pengguna jasa, informasi mengenai perkiraan kedatangan dan keberangkatan kapal, informasi angkutan lanjutan, informasi bila terdapat gangguan perjalanan kapal, fasilitas layanan penumpang, tempat parkir, fasilitas kemudahan untuk naik dan turunnya penumpang, serta pelayanan bagasi penumpang. Di sisi lain, kemudahan juga harus diberikan bagi penumpang yang berada di atas kapal meliputi informasi mengenai ruang

kapal, informasi mengenai tempat duduk atau tempat tidur pengguna jasa, informasi gangguan perjalanan kapal, serta informasi pelabuhan yang akan disinggahi.⁶⁰

6. Pelayanan Kesetaraan

Kesetaraan berasal dari kata setara yang artinya sejajar, sepadan, maupun memiliki tingkatan yang sama tinggi atau seimbang kedudukannya.⁶¹ Oleh karena itu, kesetaraan dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada tiap-tiap penumpang dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, kelompok, jenis kelamin, maupun perbedaan lainnya. Perbedaan yang acap kali terjadi dalam fasilitas umum adalah perbedaan akibat gender dan kondisi disabilitas. Perbedaan tidak dimaksudkan untuk merendahkan salah satu golongan tertentu, melainkan untuk mendukung pemenuhan hak atas pelayanan pada golongan tersebut. Kesetaraan pada pelayanan di terminal diwujudkan melalui penyediaan ruang khusus beserta fasilitas lengkap bagi ibu menyusui dan bayi serta penyediaan fasilitas bagi penyandang difabel berupa tandu. Di sisi lain, kesetaraan pelayanan bagi penumpang angkutan laut di atas kapal ialah berupa penyediaan kursi roda bagi penumpang yang menggunakan kursi roda dan tempat tidur prioritas untuk difabel, manusia usia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak.⁶²

⁶⁰ Lihat Lampiran I jo. Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

⁶¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

⁶² Lihat Lampiran I jo. Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut

B. Implementasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian asas tertentu atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subyek atau sebagai respon terhadap suatu keadaan yang krusial.⁶³ Dengan kata lain, berdasarkan dengan pandangan tersebut kebijakan publik yang merupakan keputusan yang diambil dan dibuat tidak hanya oleh satu aktor saja melainkan juga dapat dibuat oleh beberapa aktor yang saling berkaitan dan saling terlibat dalam kepentingan dari suatu kebijakan publik yang dibuat tersebut.

Kebijakan publik memiliki proses atau tahapan-tahapan yang perlu dilalui. Menurut Dunn ada lima proses atau tahapan-tahapan pokok kebijakan publik yang harus dilalui yaitu diantaranya tahapan penyusunan agenda atau *agenda setting*, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, tahapan implementasi kebijakan dan yang terakhir tahapan evaluasi kebijakan.⁶⁴ Akan tetapi, dari lima proses atau tahapan-tahapan tersebut implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling dominan. Implementasi kebijakan adalah suatu tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik, karena tahapan ini menentukan keberhasilan sebuah kebijakan.⁶⁵

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang, berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama

⁶³ <https://digilib.unila.ac.id/20910/15/BAB%20II.pdf> diakses terakhir tanggal 15 Juni 2024, pukul 22.36 WIB.

⁶⁴ Kusumawati, Mustika Prabaningrum, *Hukum Kebijakan Publik*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2023, hlm. 34.

⁶⁵ Joko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, UNISRI Press, Surakarta, 2020, hlm. 40.

untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan tujuan kebijakan atau program-program.⁶⁶ Jika dilihat pada sisi lain implementasi merupakan fenomena yang sangat kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran, dan juga sebagai suatu dampak. Yang dimaksud pada kalimat di atas misalnya, implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau sebuah keputusan maupun tindakan yang mana selanjutnya ditunjukkan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan. Lalu selanjutnya implementasi juga diartikan dalam konteks keluaran, semisal yang dimaksud di sini adalah sejauh mana sebuah tujuan-tujuan yang sudah direncanakan mendapatkan suatu dukungan, yaitu semisal tingkat pengeluaran belanja bagi suatu program. Lalu selanjutnya pada tingkat abstraksi yang paling tinggi, dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada suatu perubahan yang mana perubahan itu dapat diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan suatu program, undang-undang publik, dan keputusan yudisial. Suatu misal, apakah masalah kemiskinan yang ada sudah dapat ditangani dan berkurang atau masyarakat dapat merasakan lebih nyaman dan aman dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan pada waktu sebelum penetapan program kesejahteraan sosial dan kebijakan pemberantasan kejahatan.

Perlu kiranya disadari bahwa mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami “apa yang sebenarnya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan/legislasi kebijakan publik, baik itu

⁶⁶ Winarno Budi, “*Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus.*” (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm. 147.

menyangkut usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa- peristiwa”.⁶⁷

Maka daripada itu untuk mendapatkan pemahaman yang sempurna mengenai implementasi kebijakan publik alangkah lebih baik jangan hanya memandang dari perilaku lembaga-lembaga administrasi atau badan-badan yang bertanggung jawab atas suatu program maupun pelaksanaannya terhadap kelompok-kelompok yang dituju, melainkan juga perlu memperhatikan secara cermat berbagai jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap perilaku berbagai pihak yang terlibat dalam program, dan yang pada akhirnya membawa dampak yang diharapkan ataupun yang tidak diharapkan terhadap program tersebut.

2. Model-Model Implementasi Kebijakan

Model dalam kebijakan publik merupakan penjelasan secara abstrak atau perwakilan dari kehidupan politik. Model berusaha untuk memperjelas, menyederhanakan, dan memberikan pengertian mengenai hal-hal yang sebenarnya dianggap penting bagi politik dan kebijakan publik. Pentingnya sebuah model menjelaskan kehidupan politik dan kebijakan publik, sepenuhnya tergantung pada apa dan bagaimana kriteria sebuah model tersebut dalam menjelaskan perihal politik dan kebijakan publik. Implementasi kebijakan saat ini sangat banyak dipengaruhi oleh cabang ilmu pengetahuan.⁶⁸

Beberapa model implementasi kebijakan yang dikemukakan berikut ini.

⁶⁷ Irawati dan Martina Safitri, “Implementasi Kebijakan Pemberian Keringanan Pokok Dan Penghapusan Sanksi Administrasi Piutang Pbb-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Retribusi Daerah Koja Jakarta Utara Tahun 2016”, *Laporan Penelitian*, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni, Jakarta, 2017, hlm. 17.

⁶⁸ Suntoro irawan dan Hariri Hasan, *Kebijakan Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 39.

- a. Model pendekatan implementasi kebijakan yang digunakan oleh Van Metter dan Van horn di sini adalah model top-down. Proses implementasi kebijakan ini merupakan sebuah bentuk dari suatu pelaksanaan kebijakan publik yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi publik yang sesuai dengan harapan. Model ini mengumpamakan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksanaan, dan kinerja dari kebijakan publik. Di samping ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan, yang perlu mendapatkan perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber harus mendapatkan perhatian karena sumber-sumber dapat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan implementasi kebijakan publik. Sumber-sumber yang dimaksud disini adalah dana atau penunjang-penunjang lainnya yang dapat mendorong dan memperlancar implementasi kebijakan publik yang efektif.⁶⁹
- b. Model implementasi kebijakan Merilee S. Grindle. Model ini menggambarkan bahwa implementasi ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilan ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut : 1) kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan; 2) jenis manfaat yang dihasilkan; 3) derajat perubahan yang diinginkan; 4) kedudukan pembuat kebijakan; 5) siapa pelaksana program; dan 6) sumber daya yang dikerahkan. Sementara

⁶⁹ Winarno Budi, Op. Cit., hlm. 16.

itu, konteks implementasinya adalah: 1) kekuasaan, kepentingan dan strategi; 2) karakteristik lembaga dan penguasa; dan 3) kepatuhan dan daya tanggap. Keunikan model grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut pada implementor, penerima implementasi serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.⁷⁰

- c. Model implementasi kebijakan George C. Edward III. Implementasi kebijakan adalah salah satu proses dari kebijakan publik, tahapan implementasi adalah suatu bagian yang sangat penting, karena sebaik apapun tahapan atau proses yang telah dibuat dan direncanakan tak akan berarti jika tidak diimplementasikan dengan baik. Implementasi kebijakan merupakan bagian yang paling menentukan dalam proses implementasi kebijakan publik, yang dimaksud bersifat menentukan karena bagaimanapun bentuk suatu kebijakan jika tidak dipersiapkan dan disusun secara matang dalam implementasinya, maka tujuan dari kebijakan itu tidak dapat dilaksanakan secara baik. Maka dari itu implementasi kebijakan publik dalam suatu prosesnya tidak dapat dilaksanakan sebelum diterbitkannya undang-undang maupun peraturan dan juga anggaran yang harus disediakan untuk pembiayaan implementasi kebijakan publik tersebut. Model kebijakan implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward ini berperspektif top-down. Menurut George C. Edward ada 4 (empat) variabel yang sangat menentukan untuk keberhasilan dari suatu

⁷⁰ Tresiana Novita dan Duadji Noverman, *Kebijakan Publik Teori dan Praktek Model-Model Pengelolaan Pengembangan Daerah*, Suluh Media, Yogyakarta, 2017, hlm. 54.

implementasi kebijakan publik, diantaranya adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, melalui empat faktor ini kemudian akan dapat diidentifikasi hambatan dalam mencapai keberhasilan dari suatu proses pelaksanaan kebijakan.

C. Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yakni, sebagai berikut:⁷¹

1. faktor hukumnya itu sendiri (termasuk undang-undang);
2. faktor penegak hukum;
3. faktor sarana dan fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. faktor masyarakat, yakni masyarakat di mana hukum tersebut diterapkan;
dan
5. faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan karsa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Kelima faktor tersebut saling berkaitan dengan eratnya, oleh karena merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolok ukur dari pada efektivitas penegakan hukum.

1. Faktor Undang-Undang

Arti dari undang-undang tersebut adalah undang-undang dalam arti materiil yaitu peraturan yang dibuat oleh penguasa pusat maupun daerah yang sah. Sehingga dengan demikian maka di suatu peraturan perundang-undangan akan ada beberapa

⁷¹ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 7.

syarat yang harus dipenuhi oleh peraturan perundang- undangan itu sendiri. Masalah lain yang mungkin timbul dari undang-undang adalah belum adanya peraturan pelaksana dan juga kata-kata yang digunakan didalam undang-undang tersebut masih terjadi multitafsir karena penggunaan kata-kata yang dapat berarti luas.

2. Faktor Penegak Hukum

Secara sosiologis setiap penegak hukum tersebut mempunyai kedudukan (status) dan peranan (role). Kedudukan (sosial) merupakan posisi tertentu di dalam struktur kemasyarakatan, yang mungkin tinggi, sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan tersebut sebenarnya merupakan suatu wadah, yang isinya adalah hak-hak dan kewajiban-kewajiban tertentu. Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Oleh karena itu, salah satu kunci keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas atau kepribadian penegak hukum. Dengan demikian diharapkan para aparat penegak hukum dapat menjadi penegak hukum yang mumpuni dalam setiap menyelesaikan suatu perkara yang ada di hadapannya.

3. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana ini memegang peranan yang cukup penting dalam sebuah proses penegakan hukum. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sarana dan prasarana tertentu maka tidak mungkin penegakan hukum akan berlangsung dengan lancar.

Sarana dan prasarana ini mencakup diantaranya tenaga manusia yang

berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan lain sebagainya. Kalau hal-hal ini tidak terpenuhi maka dapat dipastikan upaya penegakan hukum yang akan dilakukan menjadi sia-sia. Namun jika sebaliknya hal-hal yang diuraikan diatas tadi dapat dipenuhi maka upaya penegakan hukum yang digaungkan oleh pemerintah akan tercapai dengan efektif dan seefisien mungkin Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana mempunyai peran yang sangat penting didalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana dan prasarana tersebut tidak mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual.

4. Faktor Masyarakat

Terkait faktor masyarakat dalam mempengaruhi proses penegakan hukum ini, Soerjono Soekanto kembali berpendapat, bahwa penegak hukum berasal dari masyarakat, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Oleh Karen itu, dipandang dari sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi penegakan hukum tesebut. Di dalam bagian ini, diketengahkan secara garis besar perihal pendapat-pendapat masyarakat mengenai hukum, yang sangat mempengaruhi kepatuhan hukumnya, karena jelas, bahwa hal ini pasti ada kaitannya dengan faktor-faktor terdahulu yaitu undang-undang, penegakan hukum dan sarana atau fasilitas.

Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum, persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator

berfungsinya hukum yang bersangkutan.

5. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan hukum pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk. Sehingga dengan demikian nilai-nilai tersebut senantiasa berperan dalam perkembangan hukum karena adanya anggapan bahwa hukum berfungsi sebagai sarana untuk melakukan perubahan dan menciptakan hal-hal yang baru.

D. Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Islam

Hukum pelayanan publik sebagai implementasi hukum publik dalam masyarakat dipengaruhi pula oleh ajaran dan syariat-syariat Islam. Menurut Abdul Ghani Abdullah, alasan yang memberikan posisi yuridis bagi kedudukan hukum Islam di Indonesia adalah:⁷²

1. dasar yuridis melalui sejarah hukum Indonesia menunjukkan bahwa validitas fenomena yuridis mampu mengungkap perjalanan tata hukum. Eksistensi hukum Islam terakomodasi secara konstitusional melalui Pasal 29 UUD 1945;
2. dasar filosofis melalui substansial dalam segi-segi normatif agama Islam di Indonesia melahirkan sikap epistemologi yang mempunyai sumbangan besar bagi timbulnya pandangan hidup, cita norma, dan cita hukum dalam kehidupan sosiokultural masyarakat. Proses demikian

⁷² Abdul Ghani Abdullah. 1994. *Peradilan Agama Pasca UU No. 7/1989 dan Perkembangan Studi Hukum Islam di Indonesia dalam Mimbar Hukum No.1 Tahun V*, al-Hikmah & Ditbinperta Islam Depag RI, Jakarta, hlm. 94-106.

berjalan seiring dengan tingkat pemahaman keagamaan, sehingga menentukan konsekuensi antara agama Islam dengan realitas sosial; dan

3. dasar sosiologis melalui sejarah masyarakat Islam di Indonesia menunjukkan bahwa tata hukum dan kesadaran hukum serta kaitannya dengan kehidupan keIslaman memiliki tingkat aktualitas yang berkesinambungan seperti adanya gejala menghakimi permasalahan kepada orang yang difigurkan sebagai muhakkam pada akhirnya terkristalisasi menjadi suatu tradisi taubiyah hingga sekarang.

Pada dimensi lain pengaruh ajaran islam menyebar ke berbagai aspek kehidupan, sehingga tingkat religiusitasnya yang kuat dapat diperhatikan secara berkesinambungan. Hakikat hukum islam ialah hukum agama atau hukum samawi. Artinya, hukum agama yang menerima wahyu yaitu kitab suci Al-Qur'an. Hukum islam mengatur hubungan pribadi antar masyarakat maupun negara yang pada akhirnya juga mengatur hubungan manusia dengan Tuhan. Hukum islam merupakan terjemahan dari al-fiqiyah al-islamiy atau dalam konteks tertentu disebut dengan al-syariah al-islamiy maupun islamic law.

Hukum islam mencakup beberapa dimensi. Dimensi abstrak hukum islam berwujud segala perintah dan larangan Allah SWT dan para rasul-Nya. Sedangkan, dimensi konkrit diwujudkan dalam pola perilaku di kalangan umat islam sebagai upaya untuk melaksanakan perintah Allah SWT. Di samping itu, hukum islam juga menekankan perbuatan mukallaf berupa tuntutan, larangan, maupun pilihan. Salah satu bagian dari hukum islam ialah maqasid al-syariah yang dapat direalisasikan dalam sistem pelayanan. Maqasid al-syariah mengembangkan teori untuk

memelihara akal, agama, jiwa, keturunan, dan harta.⁷³

Teori-teori yang dikembangkan tersebut juga terkandung pada nilai-nilai pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan laut secara amanah untuk mendukung pemeliharaan agama melalui penyediaan tempat ibadah. Pemeliharaan akal dan jiwa melalui koordinasi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan hifz an-nafs dan hifz al-aql. Pemeliharaan keturunan dengan penyediaan ruang menyusui dan tempat tidur prioritas bagi anak sesuai dengan prinsip-prinsip dalam hifz al-nasl. Serta pemeliharaan harta melalui pengamanan dengan penjagaan ketat oleh penjaga keamanan yang disediakan di terminal maupun di atas kapal sesuai dengan ajaran hifz al-maal.

Pelayanan yang diberikan kepada penumpang angkutan laut turut dipengaruhi oleh hukum islam. Hal itu karena terdapat 2 (dua) hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu pendekatan deontologi dan pendekatan teologi. Pendekatan deontologi merupakan pendekatan yang baik atau buruknya dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Sedangkan, pendekatan teleologi bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang diperoleh atau dihasilkan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. At-Taubah Ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

⁷³ Muhammadong, "Implementasi Hukum Islam Dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar", *Jurnal Al-Daulah*, Vol. 3, No. 1, 2014, hlm. 37-38.

“Dan Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah SWT) yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Demikian pula Allah SWT berfirman dalam Q.S. Fussilat Ayat 46:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِّلْعَبِيدِ

“Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba (Nya).”

Melalui pengertian ayat di atas, dapat dipahami bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk bekerja dan memberikan pelayanan dengan pelayan yang baik. Setelah mengamalkannya, manusia dapat dikatakan telah mengerjakan amal yang saleh dan mendapatkan pahala. Pelayanan publik juga berkaitan dengan ajaran-ajaran dalam fiqih islam. Kata Fiqih secara bahasa berarti tahu, paham, maupun mengerti. Fiqih merupakan istilah yang dipakai secara khusus dibidang hukum agama serta yurisprudensi hukum islam. secara etimologis, fiqih adalah keterangan tentang pengertian dari maksud ucapan si pembicara atau pemahaman yang mendalam terhadap maksud-maksud perkataan dan perbuatan.⁷⁴

Upaya-upaya meningkatkan pelayanan yang strategis, setiap pelayanan publik dituntut untuk dapat bersikap itqan atau profesional dan amanah dalam melakukan

⁷⁴ Sayuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hlm. 21.

setiap pekerjaan sebagaimana yang tercantum dalam Surat An-Nisa' Ayat 58 yaitu berlaku adil terhadap segala ketetapan hukum yang dibuat termasuk urusan pelayanan publik tersebut. Q.S. An-Nisa' Ayat 58 menyebutkan bahwa:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۗ

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”

Beberapa prinsip fiqih juga memiliki peran dan harus dipertimbangkan dalam pelayanan publik meliputi:⁷⁵

1. *al-masyaaqqatu Tajlibu At-Taisir* atau perkara yang rumit dan sangat birokratis menghendaki adanya suatu kemudahan. Terdapat perkara yang dapat memperlambat pemberian pelayanan bagi masyarakat seperti regulasi yang terlalu ketat, aparat yang lamban dan kurang profesional, maupun suasana birokrasi yang tambun merupakan perkara-perkara yang termasuk dalam al-masyaaqqah yang seharusnya dilakukan reformasi atau transformasi menjadi hal-hal yang memberikan kemudahan (*at-taisir*) dalam pelayanan publik;
2. *yassiru wala tu'assiru* yang merupakan prinsip tentang pemahaman bahwa penyelenggara pelayanan harus mempermudah urusan masyarakat dan

⁷⁵ Muhammad Azhar, “*Fikih Pelayanan Publik*”, An-Nur: Suara ‘Aisyiyah, 2016, hlm. 9.

jangan mempersulitnya. Rasulullah SAW menganjurkan umatnya untuk memberi kemudahan atau *rukhsah* dan kelonggaran sepanjang tidak melanggar inti ajaran syariat islam. Kelonggaran (*rukhsah*) tidak hanya didapat dalam muamalah, tetapi mencakup pula ibadah dan akidah umat islam;

3. prinsip pelayanan dalam islam haruslah berbasis pada prinsip kasih sayang atau rahmah. Hal itu seperti pesan kenabian bahwa “sayangilah makhluk di muka bumi, kelak yang di langit akan menyayangimu” (*Irhamu man fil-ardl, yarhamukum man fissaamaa*’);
4. *ad-dlaruratu tubihu al-mahzhurat* atau dalam kondisi-kondisi darurat, hal-hal yang terlarang menjadi kebolehan. Seperti contohnya ialah perbuatan jaksa agung untuk melakukan deponering dalam rangka mengakomodasi kepentingan publik dan memberikan pelayanan hukum bagi pencari keadilan; dan
5. pada soal pengupahan, Nabi Muhammad SAW menganjurkan agar memberikan upah kepada karyawan atau penyelenggara pelayanan lainnya yang berkaitan. Nabi Muhammad SAW juga memerintahkan bahwa tidak menunda-nunda gaji karyawan atau buruh, memberi standar penggajian yang layak, memperhatikan standar kesehatan, pendidikan keluarga, serta jaminan hari tua bagi karyawan. *Tasharrafu Al-Imam Manuthun Bi Al-Maslahah* atau pemimpin yang diangkat untuk kemaslahatan masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan publik, hakikat kepemimpinan dalam islam mengajarkan bahwa pemimpin harus memberikan pelayanan prima kepada orang-orang lain yang dipimpinnya.

BAB III

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG
ANGKUTAN LAUT PADA TERMINAL PELABUHAN LAUT SRI
TANJUNG GELAM DI KABUPATEN KARIMUN

A. Implementasi Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang mana tercantum pada Pasal 15 huruf (a) UUPP. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut pada Pasal 20 UUPP yang berbunyi:

- 1) penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- 2) dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait;
- 3) penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- 4) pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman; dan
- 5) penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat

(2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Berdasarkan pasal di atas, hasil wawancara dengan pihak penyelenggara dalam hal ini Dinas Perhubungan didapati bahwa pada penyusunan standar pelayanan memperhatikan kemampuan penyelenggara namun tidak mengikutsertakan masyarakat dan tidak memperhatikan kondisi lingkungan. Hal tersebut menyebabkan kurang terpenuhinya kebutuhan masyarakat khususnya penumpang angkutan laut yang banyak mengeluhkan kurang baiknya fasilitas pelabuhan dan menyebabkan kurangnya lahan baik lahan parkir pada pelabuhan maupun lahan untuk berdirinya gedung pelabuhan itu sendiri.

Komponen standar pelayanan yang tercantum pada Pasal 21 UUPP sekurang-kurangnya memuat:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan dilaksanakannya standar pelayanan dalam pemberian pelayanan harus memberikan pelayanan yang sama rata, sehingga tidak menimbulkan diskriminasi pelayanan, perlu pula mendapatkan pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

Berikut ini standar pelayanan menurut Pasal 21 UUPP yang diterapkan pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam.⁷⁶

Jenis Pelayanan: Pelayanan Jasa Penyeberangan Penumpang Kapal

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas;

⁷⁶ Data didapat dari Kantor Pelabuhan Sri Tanjung Gelam pada tanggal 27 Oktober 2023.

		<p>2. memiliki kartu identitas; dan</p> <p>3. telah melalui proses pemeriksaan sekuriti.</p>
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<p>Keberangkatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penumpang masuk ke area terminal pelabuhan dengan menekan tombol tiket <i>barriergate</i> parkir; 2. memarkirkan kendaraan di tempat yang disediakan; 3. membeli tiket dengan menunjukkan kartu identitas; 4. pengecekan barang bawaan oleh sekuriti; 5. membeli <i>boarding pass</i>; 6. menunggu kapal tiba sesuai jadwal keberangkatan di ruang tunggu; 7. pengecekan kembali tiket sudah sesuai dengan identitas dan pemberian tanda pada <i>boarding pass</i> oleh petugas <i>boarding pass</i> sebelum naik ke kapal; dan 8. naik ke kapal saat kapal tiba di pelabuhan. <p>Kedatangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penumpang keluar dari kapal menuju ke area kedatangan;

		<p>2. bila penumpang membawa barang bawaan penumpang dapat menggunakan jasa porter untuk membawakan barang bawaan;</p> <p>3. bila penumpang tidak membawa barang bawaan atau tidak ingin menggunakan jasa porter maka penumpang langsung menuju ke area parkir;</p> <p>4. bila penumpang memarkirkan kendaraannya, maka penumpang mendapat pelayanan dari petugas parkir;</p> <p>5. penumpang menuju <i>barriergate</i> parkir dan membayar biaya parkir; dan</p> <p>6. penumpang keluar dari area terminal pelabuhan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Dari penumpang masuk ke terminal pelabuhan sampai penumpang masuk ke kapal.
4.	Biaya/tarif	<p>1. Biaya tiket parkir kendaraan roda 2 (dua) Rp. 1.000,- (seribu rupiah) dan roda 4 (empat) Rp. 3.000,- (tiga ribu rupiah), bila kendaraan menginap maka akan dikenakan biaya tambahan; dan</p> <p>2. biaya tiket dan <i>boarding pass</i> yang dikenakan sesuai dengan rute tujuan penumpang.</p>
5.	Produk pelayanan	1. Jasa penyeberangan;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. ruang tunggu penumpang, pengantar/ penjemput dan koridor <i>boarding</i>; 3. pelayanan boarding pass; 4. pelayanan barang bawaan; 5. pelayanan parkir; dan 6. fasilitas lain yang memberi nilai tambah.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke kantor pelabuhan 2. Nomor telepon darurat tertempel pada dinding depan pintu masuk ruang tunggu terminal pelabuhan.

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KP432 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pelabuhan Nasional; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 50 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut; dan 4. Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan (KSP)
----	-------------	---

2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang Badan Usaha Pelabuhan menyediakan fasilitas sesuai dengan ketentuan PERMENHUB 37 Tahun 2015.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pelabuhan memiliki kompetensi sesuai dengan keahliannya masing-masing.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal dengan melihat apakah pada unit kerja sudah ada pelaksananya dan telah berfungsi sebagaimana mestinya.
5.	Jumlah pelaksana	15 orang
6.	Jaminan pelayanan	Badan Usaha Pelabuhan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Badan Usaha Pelabuhan menjamin keamanan dan keselamatan penumpang di pelabuhan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal Badan Usaha Pelabuhan setiap tri wulan dan tahunan.

9.	Waktu pelayanan	Setiap hari : 07.00 WIB – 17.30 WIB
----	-----------------	-------------------------------------

Berdasarkan data di atas dan hasil observasi peneliti dapati bahwa tidak terlaksananya persyaratan pelayanan mengenai pengecekan identitas oleh petugas pelabuhan dan pengecekan barang bawaan oleh sekuriti. Hal tersebut seharusnya dilakukan karena pendataan penumpang kapal sesuai identitas adalah hal yang penting agar memudahkan proses evakuasi apabila terjadi kecelakaan dan pemeriksaan barang bawaan penumpang agar menghindari barang bawaan yang bersifat berbahaya seperti pisau, bahan peledak dan lain- lain. Pada produk pelayanan tidak memadainya ruang tunggu penumpang, pengantar/ penjemput dan koridor boarding dan pelayanan parkir. Hal tersebut dikarenakan luas dan jumlah kursi di ruang tunggu dan koridor boarding tidak mampu menampung jumlah penumpang yang mana membuat suasana ruang tunggu menjadi tidak nyaman dan tidak teratur. Parkir yang kurang luas juga membuat penumpang yang membawa kendaraan sulit memarkirkan kendaraanya dan sulit pula untuk keluar dari parkir.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada terminal Pelabuhan Sri Tanjung Gelam tidak terdapat kotak saran yang seharusnya ada untuk memudahkan bila ada penumpang yang ingin memberi kritik, saran dan aduan. Pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor pelabuhan namun tidak terdapat plang di depan kantor pelabuhan sehingga penumpang kesulitan untuk mengetahui di mana kantor pelabuhan tersebut. Dasar hukum yang seharusnya digunakan sebagai

acuan standar pelayanan penumpang tidak dilaksanakan sepenuhnya seperti Permenhub No. 37 Tahun 2015 hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelayanan dan fasilitas yang tidak tersedia. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang dituturkan oleh Kepala Pelabuhan dan Manajer Operasional Badan Usaha Pelabuhan sudah sesuai Permenhub No. 37 Tahun 2015 namun pada kenyataannya di lapangan banyak standar pelayanan yang tidak dilaksanakan.

Banyaknya standar pelayanan yang tidak dilaksanakan membuat Jaminan pelayanan dan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan tidak ditepati oleh pelaksana pelayanan sebagaimana mestinya janji kepada masyarakat khususnya penumpang kapal. Pengawasan dan Evaluasi yang dilakukan oleh Satuan Pengawas Internal tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan yang ada di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam karena hingga sekarang belum terpenuhinya baik pelayanan dan fasilitas di pelabuhan tersebut.

1. Pelayanan Keselamatan

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan keselamatan, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (2), harus memberikan informasi serta fasilitas keselamatan dan kesehatan.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun saat ini masih belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Ketidaksesuaian tersebut berdasarkan tidak adanya beberapa fasilitas penunjang seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan petugas Kesehatan. 3 (tiga) hal tersebut merupakan sesuatu yang dirasa penulis cukup fundamental dalam menunjang keselamatan para penumpang ketika terjadi suatu

peristiwa kecelakaan atau bencana tertentu.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁷⁷

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Alat Pemadam Kebakaran	*		*			3 Unit
		Petunjuk jalur evakuasi		*				
		Titik kumpul evakuasi		*				
		Nomor telepon darurat	*			*		Tidak terlihat di area strategis

⁷⁷ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19 November 2022.

Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Perlengkapan P3K	*		*			
		Kursi Roda	*		*			2 unit, 1 baik & 1 rusak
		Tandu						2 unit tandu dorong & 1 tandu gotong
		Petugas Kesehatan		*				Petugas hanya datang saat keadaan Covid

2. Pelayanan Keamanan dan Ketertiban

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan keamanan dan ketertiban bagi para penumpang, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (3) harus memberikan pemenuhan atas fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar atau penjemput, naik turun penumpang dari dan ke kapal, pos dan petugas keamanan, dan peralatan pendukung keamanan lainnya.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun saat ini masih belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Ketidaksesuaian tersebut ada pada ketiadaan beberapa fasilitas yang dianggap lebih mudah jika ditiadakan seperti tangga, yang dinilai lebih mudah apabila tidak menggunakan tangga. Serta kurangnya penerangan pada gedung terminal.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁷⁸

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
Fasilitas keamanan dan ketertiban	Peralatan pencegah tindak kriminal	CCTV	*		*			3 Unit
		Ruang tunggu penumpang dan pengantar atau penjemput	*			*		kapasitasnya kurang memadai
Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Sarana penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	Tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal.	*			*		Kondisi pontoon yang berkarat dan tampak rapuh serta

⁷⁸ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19 November 2022.

								pontoon kedatangan sempat ambruk karena diterjang angin kencang.
		Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap		*				Tidak tersedia karena dianggap lebih mudah tanpa tangga
Pos dan petugas keamanan	Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Tersedia pos dan petugas berseragam dan mudah terlihat	*		*			
Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	*		*			Pengguna jasa langsung melapor secara lisan ke petugas atau ke kantor.

	Keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat							
Peralatan dan pendukung keamanan	Berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Tersedia metal detector.		*				
		Tersedia alat pemadam kebakaran	*			*		
		Tersedianya lampu penerangan 200 s/ d 300 lux.		*		*		Lampu penerangan kurang dari 200 lux. Hanya 20 watt di beberapa titik.

3. Pelayanan Kehandalan atau Keteraturan

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan kehandalan dan keteraturan bagi para penumpang, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (4) harus memberikan pemenuhan atas kemudahan untuk mendapatkan tiket dan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun dalam lingkup pelayanan keamanan dan ketertiban yang ada saat ini masih belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Ketidakesesuaian tersebut berdasarkan tidak adanya fasilitas mesin pencetak tiket dan informasi jadwal keberangkatan kapal yang ditunjukkan melalui LCD. Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa ketiadaan kedua hal tersebut dapat menyulitkan penumpang terkait keberangkatan kapal. Para penumpang maupun penjemput tidak dapat mengetahui waktu keberangkatan dan kedatangan penumpang dengan mudah dan lebih *update* sebagaimana apabila ditunjukkan secara *online* dan melalui media elektronik. Namun, dalam hal ini, dapat dimaklumi apabila rata-rata dari penumpang di Terminal Pelabuhan adalah masyarakat dengan usia tua dan belum terbiasa dengan teknologi.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁷⁹

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara <i>online</i> dan pencetakan tiket kapal	Tersedia mesin pencetak tiket		*				Tiket sudah dicetak tinggal di catat identitas penumpang secara manual
		Waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.	*					
Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman		*				

⁷⁹ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19 November 2022.

4. Pelayanan Kenyamanan

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan kenyamanan bagi para penumpang, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (5) harus memberikan pemenuhan atas pengadaan ruang tunggu, *gate* atau koridor *boarding*, toilet, tempat ibadah, lampu penerangan, fasilitas kebersihan, fasilitas pengatur suhu, ruang pelayanan Kesehatan, dan area merokok.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun dalam hal pemberian pelayanan kenyamanan belum terpenuhi.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁸⁰

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
Ruang tunggu	Ruangan tertutup dan/ atau terbuka sebagai tempat tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	*			*		Luas kurang memadai dan jumlah kursi kurang mencukupi.
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang				*		Kadang kurang bersih dan becek.
Gate atau Koridor <i>boarding</i>	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai identitas diri	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dan dilengkapi tempat duduk.	*			*		Luas kurang memadai dan jumlah kursi kurang mencukupi.
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area			*			

⁸⁰ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19 November 2022.

Toilet	Tersedianya Toilet	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria.	*			*		Kondisi gelap, kurang bersih dan plafon ada yang berlubang.
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.				*		
Tempat Ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Tersedia musholla.	*		*			
		Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla.			*			
Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya 200 s/d 300 lux	*			*		Pencahayaan kurang dari 200 lux.

Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat <u>menggunakan AC</u> , kipas angin dan/atau ventilasi udara	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.	*		*			
Ruang pelayanan kesehatan	Fasilitas untuk pelayanan kesehatan	Tersedianya ruang untuk pelayanan kesehatan	*			*		Kurang terawat dan tampak gelap.
		Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan kesehatan.			*			
Area merokok	Fasilitas untuk tempat merokok	Tersedia ruangan khusus area merokok bagi penumpang yang merokok		*				Tidak tersedia karena seluruh gedung terminal dianggap area <i>outdoor</i> .

Jumlah penumpang dari tahun 2018-2022:⁸¹

Bulan	2018	2019	2020	2021	2022
Januari	32.397	33.751	39.442	21.519	30.627
Februari	32.113	34.647	32874	21.781	26.694
Maret	67.373	37.452	30.236	24.900	32.860
April	35.194	37.749	11.270	23.291	31.782
Mei	35.117	35.462	17.025	20.549	45.073
Juni	45.512	46.168	21.493	21.630	37.837
Juli	38.265	36.425	25.534	25.357	43.650
Agustus	35.774	33.465	17.289	23.093	34.150
September	32.595	31.026	18.934	25.083	33.349
Oktober	33.160	33.679	20.295	28.978	34.079
November	32.576	34.960	22.120	28.990	
Desember	39.320	38.189	26.723	31.959	
Total	459.396	432.973	283.235	297.130	350.101

Perbandingan jumlah penumpang dengan jumlah kursi pada ruang tunggu dan ruang tunggu boarding dijabarkan sebagai berikut ini.

Jumlah kursi ruang tunggu memiliki kapasitas sebanyak 10 kursi dan ruang tunggu boarding sebanyak 65 kursi.

Jumlah penumpang dijabarkan di bawah ini:

⁸¹ Data didapat dari Badan Usaha Pelabuhan (PT. Karya Karimun Mandiri) pada tanggal 30 November 2022.

- a. rata-rata jumlah penumpang dari tahun 2018-2022 adalah 364.567 orang per tahun;
- b. rata-rata jumlah penumpang per bulan dalam setahun adalah 30.381 orang; dan
- c. rata-rata jumlah penumpang per hari dalam sebulan adalah 1.013 orang.

Namun 1 buah armada kapal memiliki kapasitas maksimal 30 orang, yang mana dalam rentang waktu 30 menit sekali terdapat beberapa kapal yang berangkat secara bersamaan dan jumlah maksimal penumpang setiap 30 menit yaitu:⁸²

Jam	Jumlah Armada yang beroperasi	Jumlah penumpang maksimal
07.00 - 07.30	4 armada	120 orang
07.30 - 08.00	4 armada	120 orang
08.00 - 8.30	2 armada	60 orang
08.30 - 09.00	5 armada	150 orang
09.00 - 09.30	2 armada	60 orang
09.30 - 10.00	5 armada	150 orang
10.00 - 10.30	4 armada	120 orang

⁸² Data didapat dari Kantor Pelabuhan Sri Tanjung Gelam pada tanggal 25 November 2022.

10.30 - 11.00	5 armada	150 orang
11.00 - 11.30	3 armada	90 orang
11.30 - 12.00	3 armada	90 orang
12.00 - 12.30	2 armada	60 orang
12.30 - 13.00	4 armada	120 orang
13.00 - 13.30	2 armada	60 orang
13.30 - 14.00	4 armada	120 orang
14.00 - 14.30	3 armada	90 orang
14.30 - 15.00	2 armada	60 orang
15.00 - 15.30	3 armada	90 orang
15.30 - 16.00	3 armada	90 orang
16.00 - 16.30	2 armada	60 orang

16.30 - 17.00	2 armada	60 orang
------------------	----------	----------

Dari data diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan penumpang yang ingin berangkat dalam setiap 30 menit sangat melebihi jumlah kursi ruang tunggu yang tersedia. Jumlah kursi ruang tunggu tidak dapat menampung banyaknya penumpang yang akan berangkat dan menunggu di ruang tunggu.

5. Pelayanan Kemudahan

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan kemudahan bagi para penumpang, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (6) harus memberikan pemenuhan atas informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal, informasi gangguan perjalanan kapal, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, fasilitas kemudahan naik atau turun penumpang, tempat parkir, dan pelayanan bagasi penumpang.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam dalam lingkup pelayanan kemudahan yang ada saat ini masih ada yang belum sesuai dengan standar pelayanan penumpang yang ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Ketidaksesuaian tersebut dibuktikan dengan informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai angkutan lanjutan, paling tidak memuat jenis angkutan, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan/ rute dan koridor, tarif, lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan. Terkait dengan informasi tersebut, penulis berpendapat bahwa perlu dibuatnya sarana dan prasarana dalam pemenuhan informasi.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁸³

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar 1. <i>layout</i> terminal penumpang 2. nama dermaga dan kapal; 3. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 4. jurusan/rute; 5. tarif; dan 6. peta jaringan rute pelayaran	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat yang strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	*			*		Hanya jadwal keberangkatan kapal dan rute saja yang ada
		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	*			*	Pengeras suara ada namun tidak berfungsi Petugas hanya berteriak untuk memberi informasi	

⁸³ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19November 2022.

Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal.	Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau display yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	*			*		Hanya jadwal keberangkatan kapal dan rute saja yang ada.
		Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	*			*		Pengeras suara ada namun tidak berfungsi. Petugas hanya meneriakkan untuk memberi informasi
Informasi gangguan perjalanan kapal	informasi jika terjadi gangguan perjalanan	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan.	*		*			

Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai angkutan lanjutan, paling sedikit memuat: 1. Jenis angkutan 2. jadwal kedatangan dan keberangkatan 3. jurusan/ rute dan koridor 4. tarif 5. lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan.	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca		*				Pada pelabuhan ini tidak melayani angkutan lanjutan.
Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan.	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja, dan 1 orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris).	*			*		Tidak memiliki kecakapan Bahasa Inggris

Tempat Parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 dan roda 2	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia	*			*		Lahan parkir kurang luas apalagi untuk roda 4 yang hanya dapat menampung maksimal 20 mobil ukuran standar.
		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.				*		Sirkulasi kurang lancar dan sering penuh.
Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan.	Tersedia <i>trolley</i> dan <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat.	*					
		Kondisi baik dan berfungsi			*			

6. Pelayanan Kesetaraan

Untuk menunjang pemenuhan atas pelayanan kesetaraan bagi para penumpang, sebuah Terminal Pelabuhan Laut berdasarkan Pasal 3 ayat (7) harus memberikan pemenuhan atas fasilitas penyandang *difabel* dan ruang ibu menyusui.

Peneliti mendapati bahwa kesesuaian antara fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun dalam hal pemberian pelayanan kesetaraan sudah cukup terpenuhi.

Hal tersebut didapat dari fasilitas yang ada, yang akan diuraikan dalam tabel berikut ini.⁸⁴

Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Permenhub	Fasilitas di Pelabuhan		Kondisi			Ket.
			Ada	Tidak	B	KB	R	
Fasilitas penyandang <i>difabel</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang <i>difabel</i>	Tersedia tandu	*			*		Kurang baik karena ada yang patah dan berkarat
Ruang Ibu Menyusui	Ruangan/ tempat khusus disediakan bagi ibu menyusui	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan	*		*			

⁸⁴ Hasil Observasi di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19 November 2022.

Dari penjabaran diatas dapat diketahui pelayanan yang paling baik pelaksanaannya hingga paling buruk pelaksanaannya ialah sebagai berikut ini:

1. pelayanan kesetaraan;
2. pelayanan keamanan dan ketertiban;
3. pelayanan keselamatan;
4. pelayanan kenyamanan;
5. pelayanan kehandalan/keteraturan;
6. pelayanan kemudahan.

Berkaitan dengan fasilitas yang ada tersebut, setelah melakukan beberapa wawancara singkat dengan para responden yang merupakan penumpang kapal yang menggunakan fasilitas di Terminal Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, hampir seluruh penumpang menyebutkan bahwa dirinya telah menikmati pelayanan yang ada. Namun, apabila dalam keadaan ramai akan terasa kesulitan dengan fasilitas demikian. Selain itu, fasilitas yang ada bukan merupakan prioritas para penumpang. Karena yang paling dibutuhkan adalah fungsi dari Pelabuhan tersebut untuk menaiki kapal yang menjadi akses transportasi masyarakat dan mempermudah mobilitas masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara singkat penulis dengan 20 pengguna jasa pelayanan pelabuhan, penulis dalam hal ini akan membuat ringkasan yang menguraikan kekurangan serta keluhan yang dirasakan oleh para penumpang yang menggunakan fasilitas umum di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun. Kekurangan dan keluhan tersebut diantaranya yaitu sebagai berikut ini.⁸⁵

⁸⁵ Hasil wawancara dengan 20 masyarakat pengguna transportasi laut di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 19-20 November 2022.

- 1) Menurut H, banyaknya fasilitas yang sudah rusak dan perlu diperbaiki, tidak adanya ruang merokok atau *smoking area* yang menyebabkan tersebarnya asap rokok keseluruh ruangan, terdapat anak-anak dan ibu hamil serta menyusui di area pelabuhan, kurangnya kursi di ruang tunggu maupun ruang boarding, dan tidak adanya pengeras suara yang digunakan untuk memanggil dan memberikan informasi kepenumpang.
- 2) Menurut Y tidak adanya tangga untuk naik dan turun penumpang ke dan dari kapal, sehingga butuh melangkah jauh untuk naik dan turun kapal dan akses masuk bagi ambulance hanya sampai ke ujung lorong depan saja tidak sampai ke depan pintu masuk karena parkir kendaraan yang padat.
- 3) Menurut NM kurangnya keteraturan pada fasilitas parkir yang menyulitkan pembawa kendaraan, tidak adanya informasi terkait fasilitas pengaduan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan pelabuhan, kurangnya pengadaan tempat sampah di sekitar pelabuhan, tidak adanya petugas kesehatan, sangat kurangnya fasilitas penerangan pada beberapa tempat, dan kurangnya informasi terkait kedatangan dan keberangkatan kapal.

Seluruh keluhan yang diperoleh dari responden yang merupakan pengguna jasa pelayanan kapal di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam, serta observasi dan studi lapangan yang telah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam masih kurang diimplementasikan oleh pihak yang berwenang dikarenakan terdapat beberapa fasilitas yang tidak disediakan maupun tidak memadainya jumlah fasilitas tersebut.

Dalam kebijakan yang diimplementasikan, mekanisme pelayanan penumpang angkutan laut pada Terminal Pelabuhan Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun diawali dengan pelayanan informasi dan fasilitas keamanan. Standar pelayanan di Pelabuhan Karimun masih belum sepenuhnya terpenuhi, fakta yang terlihat adalah bahwa masih terdapat poin-poin dalam standar pelayanan bagi penumpang angkutan laut yang belum sesuai dan belum terpenuhi dalam implementasinya pada pelabuhan tersebut, seperti tidak adanya beberapa fasilitas penunjang keselamatan seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan petugas Kesehatan. Persyaratan keselamatan, seperti pemeriksaan identitas dan pemeriksaan bagasi, tidak diterapkan di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam. Hal ini memprihatinkan karena penting untuk mengumpulkan data penumpang untuk tujuan evakuasi dan untuk memastikan bahwa barang-barang berbahaya tidak dibawa ke dalam kapal. Ketiadaan fasilitas keamanan dan ketertiban berupa tangga untuk menaik dan/atau menurunkan penumpang dan kurangnya penerangan pada gedung terminal. Tidak adanya fasilitas kehandalan dan keteraturan seperti mesin pencetak tiket dan informasi jadwal keberangkatan kapal yang ditunjukkan melalui LCD.

Tidak memadainya fasilitas penunjang kenyamanan seperti ruang tunggu dan koridor *boarding* yang sempit, toilet yang gelap dan terkesan kotor, kurangnya lampu penerangan, ruang pelayanan kesehatan yang terlihat tidak terawat dan berfungsi serta tidak adanya ruang khusus merokok. Tidak adanya fasilitas kemudahan seperti informasi pelayanan dalam bentuk audio yang memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi, lahan parkir yang kurang luas membuat penumpang kesusahan memarkirkan kendaraannya dan sirkulasi keluar masuk kendaraan tidak lancar. Selain itu, pelabuhan tidak memiliki ruang tunggu, area

pengantaran/penjemputan, koridor keberangkatan, dan layanan parkir yang memadai, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Selain itu, tidak adanya kotak saran dan plang pada kantor pelabuhan menghambat penumpang untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan.

Tidak dilaksanakannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 secara penuh juga turut menyebabkan kurangnya pelayanan dan fasilitas yang tersedia di pelabuhan. Belum adanya informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan, seperti petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, dan petugas kesehatan, semakin memperjelas lemahnya layanan keselamatan di pelabuhan. Ini adalah elemen penting untuk menjamin keselamatan penumpang jika terjadi kecelakaan atau bencana.

B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Pada Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun

1. Kualitas SDM Penyelenggara dan Pelaksana Kurang Baik

Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara dan Badan Usaha Pelabuhan sebagai pelaksana jasa pelayanan penumpang angkutan laut adalah orang yang bertugas melaksanakan standar pelayanan penumpang. Pihak-pihak tersebut seharusnya mengetahui dan memahami tentang peraturan-peraturan yang berlaku terkait standar pelayanan penumpang angkutan laut. Namun pada kenyataannya pihak Dinas Perhubungan maupun BUP menyatakan bahwa dirinya tidak mengetahui terkait ketentuan yang ada dalam Permenhub Nomor 37 Tahun 2015, maka dari itu tidak

melaksanakan ketentuan sesuai dengan Permenhub.⁸⁶ Ketidaktahuan tersebut merupakan salah satu aspek yang perlu menjadi sorotan. Mengingat adanya kewajiban bagi penyelenggara jasa layanan untuk melakukan penyusunan dokumen standar pelayanan sebagaimana ketentuan pada Pasal 9 ayat (1) Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 yang menyebutkan bahwa:

“penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut wajib menyusun dokumen standar pelayanan sesuai dengan komponen standar pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan 6”.

Atas ketidaktahuan tersebut, maka apabila adanya pelanggaran atas pembuatan dokumen standar pelayanan sebagaimana ketentuan pada Pasal 9 tersebut, maka berdasarkan ketentuan Pasal 12 Permenhub Nomor 37 Tahun 2015:

“jika penyelenggara jasa pelayanan melanggar ketentuan standar pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan 6, dikenai sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan berupa peringatan tertulis, pembekuan izin atau pencabutan izin”.

2. Keterbatasan APBD

Ketidaksesuaian antara Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana yang tertuang dalam ketentuan yang ada pada Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 dengan fasilitas yang ada di Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimundi dikarenakan kurangnya APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang diberikan kepada pihak Dinas Perhubungan Kabupaten

⁸⁶ Wawancara dengan Rio Romano, Manager Operasional Badan Usaha Pelabuhan (PT. Karya Karimun Mandiri) dan Roni Ricardi Pongoh, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset Dinas perhubungan Kabupaten Karimun, 30 November - 1 Desember 2022.

Karimun. Sehingga pihak Dinas Perhubungan tidak dapat melakukan pemenuhan dan pemberian fasilitas tanpa adanya dana penunjang.⁸⁷

Berbeda dengan keterangan dari Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset Dinas perhubungan Kabupaten Karimun, pada wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Staff Administrasi Pelabuhan, dirinya menyebutkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Pelabuhan Laut Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun telah sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Penumpang yang ada dalam Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 namun memang terdapat beberapa fasilitas yang belum terpenuhi dikarenakan untuk mengadakan atau memenuhi fasilitas tersebut butuh proses yang dinamakan request kepada Kantor Pusat PT. Karya Karimun Mandiri yang keberadaannya terpisah jauh dari Pelabuhan Sri Tanjung Gelam. Proses request tersebut membutuhkan waktu dan jika disetujui oleh kantor pusat maka akan langsung ditindaklanjuti namun jika tidak disetujui maka tidak akan ditindaklanjuti.⁸⁸ Dari pernyataan di atas penulis mengartikan bahwa terdapat proses yang tidak mudah untuk mendapatkan pemenuhan terhadap fasilitas di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam dikarenakan seluruh aset yang ada di pelabuhan Sri Tanjung Gelam bukanlah milik Badan Usaha Pelabuhan sendiri, namun aset milik pemerintah daerah.⁸⁹ Pada tahun 2019 dibuat suatu kerja sama dengan perjanjian kerja sama pemanfaatan (KSP) aset milik daerah. Akibat dari adanya perjanjian tersebut adalah seluruh aset milik pemerintah

⁸⁷ Wawancara dengan Roni Ricardi Pongoh, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset Dinas perhubungan Kabupaten Karimun, 1 Desember 2022.

⁸⁸ Wawancara dengan Netta Murniati, Staff Administrasi Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun, 25 November 2022.

⁸⁹ Wawancara dengan Rio Romano, Manager Operasional Badan Usaha Pelabuhan (PT. Karya Karimun Mandiri), 30 November 2022.

daerah dikelola oleh Badan Usaha Pelabuhan. Meskipun demikian, apabila Badan Usaha Pelabuhan ingin melakukan pembangunan atau melakukan perubahan bentuk pada Pelabuhan, Badan Usaha Pelabuhan memerlukan suatu persetujuan dari Pemerintah Daerah. Sehingga masih adanya tumpang tindih kewenangan antara Badan Usaha Pelabuhan dengan Pemerintah Daerah atas pengelolaan Pelabuhan. Walaupun pihak Badan Usaha Pelabuhan diberikan kepercayaan untuk mengelola pelabuhan tersebut, lagi-lagi dikarenakan aset pelabuhan merupakan milik pemerintah daerah, Badan Usaha Pelabuhan tidak dapat melakukan perubahan tanpa persetujuannya. Meskipun demikian, Badan Usaha Pelabuhan memiliki kewenangan untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan apabila berkaitan dengan perbaikan atas kerusakan seperti kebocoran dan kerusakan kecil lainnya. Apabila terkait dengan perubahan bangunan, tetap memerlukan persetujuan Pemerintah Daerah. Seperti contohnya dalam perubahan bentuk bangunan dengan penambahan jumlah lantai atau mengubah bentuk atap pelabuhan.

Selanjutnya, terkait dengan kepemilikan aset, baik Manajer Operasional Badan Usaha Pelabuhan maupun Staff Administrasi Pelabuhan Sri Tanjung Gelam, keduanya menyebutkan bahwa berkaitan dengan kepemilikan aset, Badan Usaha Pelabuhan memiliki asset berupa isi kelengkapan dari pelabuhan seperti kursi, meja, CCTV, alat pemadam kebakaran, dan lain-lain. Sedangkan Pemerintah Daerah memiliki aset berupa gedung terminal, kantor, kantin, loket, koridor, pos jaga, parkir, dan dermaga.

Berkaitan dengan kewenangan Badan Usaha Pelabuhan dalam hal perawatan serta perbaikan aset Pelabuhan, untuk meminimalisir kerusakan fasilitas yang ada,

petugas Badan Usaha Pelabuhan memiliki tugas dan kewajiban untuk melakukan kontrol atas aset serta fasilitas yang ada. Kontrol tersebut dilakukan oleh para pegawai sesuai dengan sub-bidang dan kewenangannya masing-masing. Serta setiap 2 jam, dilakukan pengecekan seluruh kondisi Pelabuhan dengan berkeliling di setiap sudut pelabuhan.⁹⁰

⁹⁰ Wawancara dengan Rio Romano, Manager Operasional Badan Usaha Pelabuhan (PT. Karya Karimun Mandiri), 30 November 2022.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam pembahasan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan berikut ini.

1. Dari seluruh keluhan yang diperoleh dari responden yang merupakan pengguna jasa pelayanan kapal di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam, serta observasi dan studi lapangan yang telah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa implementasi Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 terkait Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam masih belum terpenuhi karena terdapat 19 (sembilan belas) indikator dari 27 (dua puluh tujuh) indikator standar pelayanan yang belum dilaksanakan. Kesenjangan antara fasilitas yang ada di pelabuhan dengan standar pelayanan penumpang yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan terlihat jelas, menunjukkan tidak terpenuhinya persyaratan keselamatan yang diperlukan. Tidak diterapkannya berbagai standar pelayanan tidak hanya membahayakan keselamatan dan keamanan penumpang tetapi juga menunjukkan pelanggaran terhadap jaminan pelayanan. Minimnya dampak Pengawasan dan Evaluasi yang dilakukan Satuan Pengawasan Internal semakin memperparah permasalahan karena belum berujung pada terpenuhinya pelayanan dan fasilitas di pelabuhan. Kegagalan memenuhi standar dan jaminan pelayanan ini menjadi perhatian besar karena berdampak langsung terhadap keselamatan dan kesejahteraan masyarakat,

khususnya penumpang kapal. Meskipun begitu, jika diurutkan pelayanan yang paling baik hingga paling buruk pelaksanaannya adalah pelayanan kesetaraan, pelayanan keamanan dan ketertiban, pelayanan keselamatan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, dan pelayanan kemudahan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan laut pada terminal pelabuhan Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun disebabkan oleh beberapa faktor yakni: 1) kualitas SDM penyelenggara dan pelaksana kurang baik, dibuktikan dengan adanya ketidaktahuan tentang Permenhub Nomor 37 Tahun 2015 sehingga pihak Dinas Perhubungan dan BUP tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan layanan sesuai standar pelayanan yang diatur di dalamnya dan 2) Keterbatasan APBD, Pihak Dinas Perhubungan kesulitan memenuhi standar pelayanan secara maksimal dikarenakan kurangnya APBD yang diberikan kepadanya. Pihak Dinas Perhubungan hanya memenuhi standar pelayanan yang sekiranya paling penting contohnya seperti adanya tempat parkir kendaraan penumpang, petugas keamanan, adanya ruang tunggu, loket tiket, adanya kolam sandar untuk kapal, fasilitas naik turun penumpang, dan lain-lain. Selebihnya tampak dikesampingkan karena APBD yang sangat terbatas. Lagi pula dari sisi BUP yang kesulitan memenuhi standar pelayanan dikarenakan seluruh aset yang digunakan oleh Pelabuhan Sri Tanjung Gelam bukanlah semata-mata sepenuhnya milik BUP tetapi juga milik pemerintah daerah yang mengakibatkan pihak pelabuhan dalam memaksimalkan fasilitas pelayanan harus menunggu persetujuan terlebih

dahulu dari Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan. Walaupun BUP tetap memiliki kewenangan untuk melakukan pemenuhan standar pelayanan namun hanya sebatas perbaikan dan pemeliharaan atas fasilitas dan hal kecil lainnya.

B. Saran

1. Bagi penumpang sebaiknya agar mengutarakan keluhan serta kerugian yang dirasakannya dalam hal tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut pada terminal pelabuhan laut Sri Tanjung Gelam di Kabupaten Karimun kepada Badan Usaha Pelabuhan yang telah diketahui kantornya, agar pihak Badan Usaha Pelabuhan mengetahui layanan apa yang harus diperbaiki atau ditingkatkan.
2. Bagi Badan Usaha Pelabuhan dan Pemerintah Daerah:
 - a. Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun agar lebih memperhatikan kembali dan menambah besaran APBD untuk pelayanan pelabuhan dikarenakan kapal merupakan salah satu transportasi laut yang sangat sering digunakan oleh masyarakat Karimun selain dari transportasi darat yang mana dengan begitu itu pelabuhan termasuk salah satu pendapatan pokok daerah Kabupaten Karimun; dan
 - b. mengadakan sosialisasi dan pelatihan secara berkala kepada seluruh staff dan karyawan minimal 6 bulan hingga 1 tahun sekali baik pada Dinas Perhubungan maupun Badan Usaha Pelabuhan agar meningkatkan kualitas sumber daya manusia terkait pengetahuan terhadap peraturan-peraturan

yang seharusnya diterapkan dan menjadi acuan standar pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Arin Tentrem M.N.S, Muhammad Fitri Rahmadana., dkk, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2020.
- Barata, Atep Adya, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2018.
- Joko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, UNISRI Press, Surakarta, 2020.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. BumiAksara, Jakarta, 2010.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 257.
- Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayana*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005.
- S. Gautama, *Pengantar Hukum Perdata Internasional Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2009.
- Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2009.
- Sayuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, Raja Grafindo

Persada, Jakarta, 1993.

Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia*, CV. Rajawali, Jakarta, 1981.

Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.

Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2003.

Suntoro irawan dan Hariri Hasan, *Kebijakan Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.

Tresiana Novita dan Duadji Noverman, *Kebijakan Publik Teori dan Praktek Model-Model Pengelolaan Pengembangan Daerah*, Suluh Media, Yogyakarta, 2017.

Winarno Budi, *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*, CAPS, Yogyakarta, 2014.

B. Jurnal

Darmawan Listya Cahya dan Dwi Suci Lestari, “Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Penataan Ruang Di provinsi Nusa Tenggara Timur”, *Jurnal Planesa*, Vol. 4, No. 1, 2013.

Devi Amalia Ayuningtias dan Ratna Purwaningsih. “Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang”. *Industrial Engineering Online Journal*. Vol. 6. No. 4, 2017.

Enny Agustina. “Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat”. *Jurnal Universitas Tidar*. Vol. 3. No. 2. 2019.

- Esti Setiawati, “Studi Evaluatif Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar Di Kabupaten Bantul”, *Jurnal Pendidikan Ke-SD-an*, Vol. 4, No. 2, 2018.
- Irawati dan Martina Safitri, “Implementasi Kebijakan Pemberian Keringanan Pokok Dan Penghapusan Sanksi Administrasi Piutang Pbb-P2 Pada Unit Pelayanan Pajak Retribusi Daerah Koja Jakarta Utara Tahun 2016”, *Laporan Penelitian*, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Jakarta, 2017.
- John Malisan, “Penerapan Standar Kompetensi Bidang Port Security Untuk Peningkatan Pelayanan Pelabuhan (Studi Kasus Pelabuhan Tanjung Perak)”, *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol. 26, No. 12, 2014.
- Muhammadong, “Implementasi Hukum Islam Dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar”, *Jurnal Al- Daulah*, Vol. 3, No. 1, 2014.
- Ricki Saputra. “Analisa Sarana dan Prasarana Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun”. *Jurnal Pelita Kota*. Vol. 1. No. 1, 2020.

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan AngkutanJalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar

Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 53 Tahun 2002 tentang Tatanan Kepelabuhanan Nasional.

D. Data Elektronik

Admin890, “*Gambaran Umum Daerah Kabupaten Karimun*”
<https://karimunkab.go.id/2016/10/23/gambaran-umum-daerah-kabupaten-karimun/> diakses terakhir tanggal 10 Maret 2022, pukul 12.30 WIB.

<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>
diakses terakhir tanggal 16 Maret 2022, pukul 14.50 WIB.

<https://digilib.unila.ac.id/20910/15/BAB%20II.pdf> diakses terakhir tanggal 15 Juni 2024, pukul 23.36 WIB.

KBBI Online, *Pengertian Jasa*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/jasa> diakses terakhir 21 Mei 2022, pukul 20.25 WIB.

KBBI Online, *Pengertian Kapal*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/kapal> diakses terakhir 8 Juni 2022, pukul 10.14 WIB.

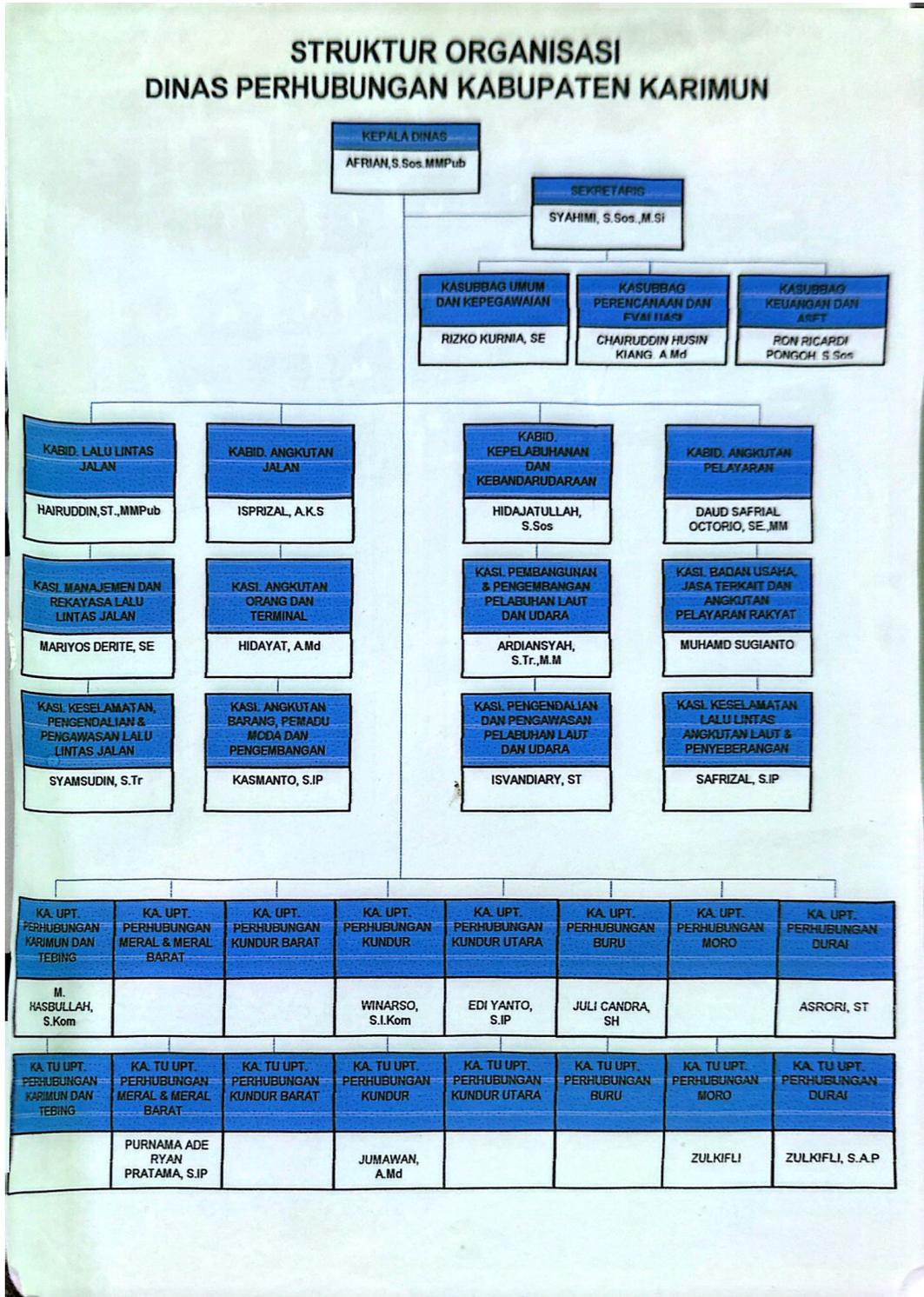
KBBI Online, *Pengertian Atur*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/atur>, diakses terakhir pada 19 Juli 2022, pukul 22.34 WIB.

KBBI Online, *Pengertian Nyaman*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/nyaman> diakses terakhir pada 19 Juli 2022, pukul 22.36 WIB.

KBBI Online, *Pengertian Tara*, terdapat dalam <https://kbbi.web.id/tara>
diakses terakhir pada 20 Juli 2022, pukul 09.02 WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun



Asset Kepelabuhanan Pemerintah Kabupaten Karimun

V. PELABUHAN SRI TANJUNG GELAM (PELABUHAN KPI)

NO	JENIS BARANG	TAHUN DIBANGUN	TAHUN RENOVASI	NOMOR		TAHUN PEROLEHAN	BAHAN	ASAL/ CARA PEROLEHAN BARANG	URURAN BARANG/ KONSTRUKSI	SATUAN	KEADYAN BARANG	JUMLAH		KETERANGAN
				KODE BARANG	REGISTER							BARANG	HEKTA	
1.	Bangunan Gedung Terminal/Pelabuhan/Bandar Permanen	2011		03.11.01.21.001	0010	2011	Beton	Pembelian	-	M2	Baik	1	929.100.000	Pembangunan Koridor Pelabuhan Soreh Panjang (Sudah Termasuk jasa Konsultansi Pengawasan (Rp.17.000.000))
2.	Bangunan Tempat Kerja Lain-Lain	2012		03.11.01.27.004	0015	2012	Beton	Pembelian	-	M2	Baik	1	60.958.000	Pembangunan Koridor Pelabuhan Soreh Panjang (Sudah Termasuk jasa Konsultansi Perencanaan (Rp.2.200.000) (Sudah Termasuk jasa Konsultansi Pengawasan (Rp.3.000.000))
3.	Bangunan Tempat Kerja Lain-Lain	2014		04.13.01.05.010	0001	2014	-	Pembelian	-	M2	Baik	1	1.071.000.000	Jalan Pemumpang Sri Tanjung Gelam (Sudah Termasuk jasa Konsultansi Perencanaan dan Sudah Termasuk jasa Konsultansi Pengawasan)
4.	Pelabuhan	2010		04.14.08.20.001	0001	2010	-	Pembelian	1000	M2	Baik	2	52.747.473.623	Pelabuhan dan Terminal Pemumpang Sri Tanjung Gelam
JUMLAH TOTAL													54.802.531.623	

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KARIMUN



AFRIAN, S.Sos, MMPub
NIP. 197604182000121001

2.2.2. Pelabuhan Rakyat Sri Tanjung Gelam

2.2.1.1. Gedung Terminal

Bangunan ini bertantai tiga, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| - Pondasi | : | - |
| - Struktur | : | Beton bertulang |
| - Rangka Atap | : | Baja |
| - Penutup Atap | : | Spandek dan Dak Beton |
| - Langit-langit | : | Gypsum |
| - Dinding | : | Batako diplester dan dicat |
| - Pintu | : | Kayu panel frame kayu dan Kaca panel frame aluminium |
| - Jendela | : | Kaca panel frame aluminium |
| - Lantai | : | Keramik |
| - Partisi | : | Batako diplester dan dicat |
| - Penggunaan Ruangan | : | Terminal pelabuhan |

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN dan air bersih diperoleh dari perusahaan air minum (PDAM)

Luas lantai bangunan 2.003 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

2.2.1.2. Kantor BUP

Bangunan ini bertantai dua, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| - Pondasi | : | - |
| - Struktur | : | Beton bertulang |
| - Rangka Atap | : | - |
| - Penutup Atap | : | Dak beton |
| - Langit-langit | : | Gypsum |
| - Dinding | : | Batako diplester dan dicat |
| - Pintu | : | Kayu panel frame kayu dan Kaca panel frame aluminium |
| - Jendela | : | Kaca panel frame aluminium |
| - Lantai | : | Keramik |
| - Partisi | : | Batako diplester dan dicat |
| - Penggunaan Ruangan | : | Kantor |

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN dan air bersih diperoleh dari perusahaan air minum (PDAM)

Luas lantai bangunan 555 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

2.2.1.3. Kantin

Bangunan ini berlantai satu, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Pondasi	:	-
- Struktur	:	Beton bertulang
- Rangka Atap	:	Beton dan Baja
- Penutup Atap	:	Spandek
- Langit-langit	:	Beton dicat
- Dinding	:	-
- Pintu	:	-
- Jendela	:	-
- Lantai	:	Semen
- Partisi	:	-
- Penggunaan Ruang	:	Kantin

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN dan air bersih diperoleh dari perusahaan air minum (PDAM)

Luas lantai bangunan 546 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

2.2.1.4. Loket

Bangunan ini berlantai satu, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Pondasi	:	-
- Struktur	:	Beton bertulang
- Rangka Atap	:	-
- Penutup Atap	:	Dak beton
- Langit-langit	:	Beton dicat
- Dinding	:	Batako diplester dan dicat
- Pintu	:	Kaca panel frame aluminium
- Jendela	:	Kaca panel frame aluminium
- Lantai	:	Keramik
- Partisi	:	Batako diplester dan dicat
- Penggunaan Ruang	:	Loket tiket

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN dan air bersih diperoleh dari perusahaan air minum (PDAM)

Luas lantai bangunan 50 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

2.2.1.5. Koridor

Bangunan ini bertantai satu, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Pondasi	:	-
- Struktur	:	Beton bertulang
- Rangka Atap	:	Baja
- Penutup Atap	:	Spandek
- Langit-langit	:	-
- Dinding	:	-
- Pintu	:	-
- Jendela	:	-
- Lantai	:	Keramik
- Partisi	:	-
- Penggunaan Ruangan	:	Selasar

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN

Luas lantai bangunan 114 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

2.2.1.6. Pos Jaga

Bangunan ini bertantai satu, dibangun pada tahun 2010 dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Pondasi	:	Beton bertulang
- Struktur	:	Beton bertulang
- Rangka Atap	:	-
- Penutup Atap	:	Dak beton
- Langit-langit	:	Beton dicat
- Dinding	:	Batako diplester dan dicat
- Pintu	:	Kaca panel frame aluminium
- Jendela	:	Kaca panel frame aluminium
- Lantai	:	Semen
- Partisi	:	-
- Penggunaan Ruangan	:	Pos jaga

Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas listrik dari PT. PLN dan air bersih diperoleh dari perusahaan air minum (PDAM)

Luas lantai bangunan 14 meter persegi.

Kondisi fisik bangunan : Cukup.

Struktur Organisasi Badan Usaha Pelabuhan (PT. Karya Karimun Mandiri)

Kabupaten Karimun Periode 2021 – 2026



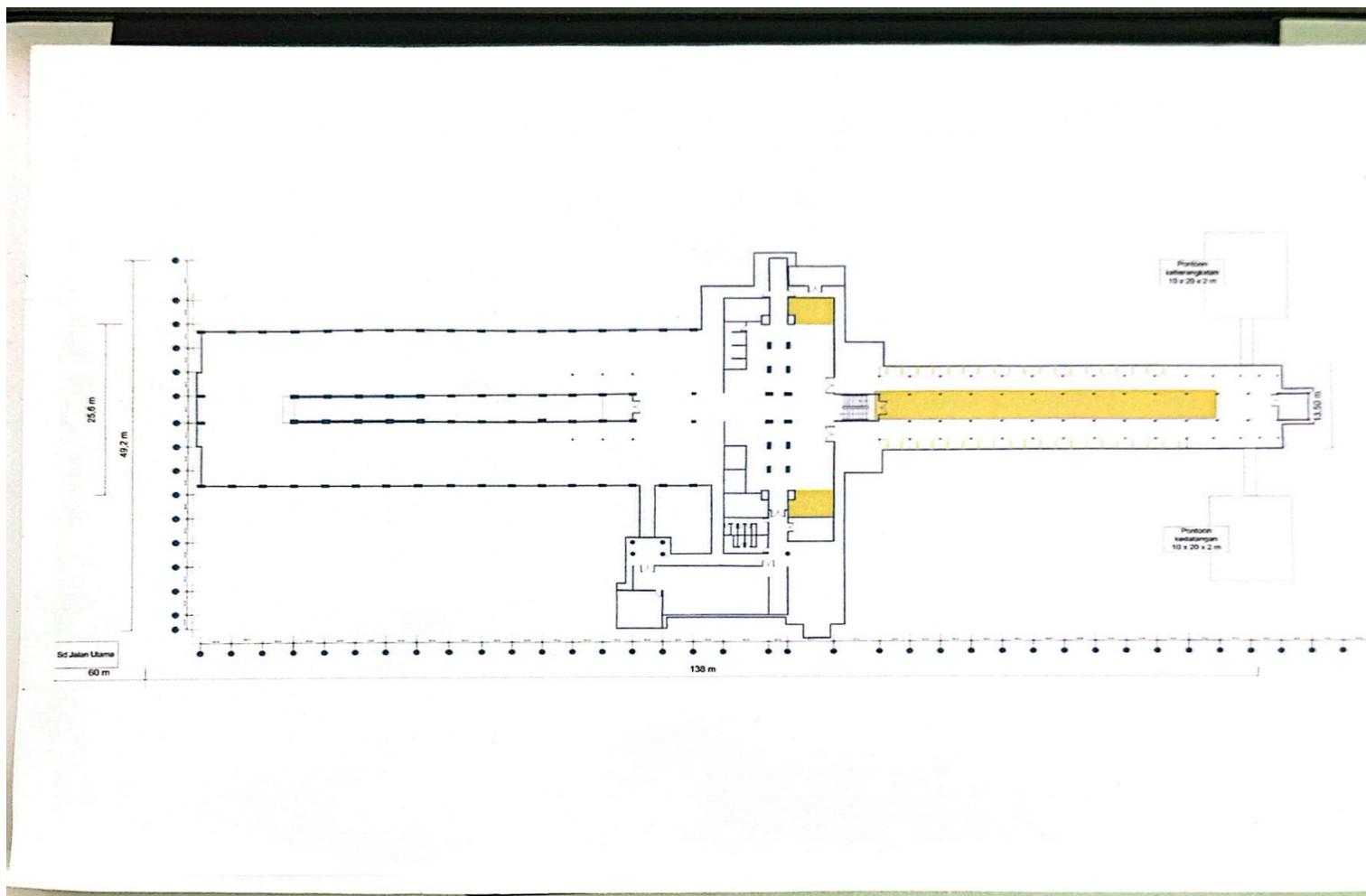
Rekapitulasi Jumlah Penumpang di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam

Tahun 2018 – 2022

REKAP JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN

BULAN	SRI TANJUNG GELAM. 2018	SRI TANJUNG GELAM.2019	SRI TANJUNG GELAM.2020	SRI TANJUNG GELAM.2021	SRI TANJUNG GELAM.2022	
Januari	32.397	33.751	39442	21.519	30.627	
Februari	32.113	34.647	32874	21.781	26.694	
Maret	67.373	37.452	30236	24.900	32.860	
April	35.194	37.749	11270	23.291	31.782	
Mei	35.117	35.462	17025	20.549	45.073	
Juni	45.512	46.168	21493	21.630	37.837	
Juli	38.265	36.425	25534	25.357	43.650	
Agustus	35.774	33.465	17289	23.093	34.150	
September	32.595	31.026	18934	25.083	33.349	
Oktober	33.160	33.679	20295	28.978		
November	32.576	34.960	22120	28.990		
Desember	39.320	38.189	26723	31.959		
TOTAL	459.396	432.973	283.235	297.130	316.022	-

Layout Pelabuhan Sri Tanjung Gelam



Surat Keterangan Bebas Plagiasi



Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia
Gedung Moh. Hatta
Jl. Kaliurang Km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext.2301
F. (0274) 898444 psw.2091
E. perpustakaan@uii.ac.id
W. library.uui.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 2377733162/Perpus./10/Dir.Perpus/II/2024

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan ini, menerangkan Bahwa:

Nama : DESTYANA
Nomor Mahasiswa : 17410428
Pembimbing : Moh. Hasyim S.H., M.Hum.
Fakultas / Prodi : Hukum/ Hukum
Judul Karya Ilmiah : IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG
ANGKUTAN LAUT PADA PELABUHAN LAUT SRI TANJUNG
GELAM DI KABUPATEN KARIMUN

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan **Turnitin** dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **15 (Lima Belas) %**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5/13/2024

Direktur



Muhammad Jamil, SIP.