

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam memastikan kelancaran di berbagai sektor, termasuk transportasi dan logistik. Dalam konteks pelabuhan dan sektor maritim, kualitas pelayanan publik menjadi lebih krusial karena menyangkut keselamatan, efisiensi lalu lintas kapal, dan perlindungan lingkungan laut. Pelayanan yang baik memastikan bahwa operasi pelabuhan berjalan dengan lancar, sehingga lalu lintas kapal dapat dikelola dengan aman dan efisien. Dalam dunia pelayaran, upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan merupakan prioritas utama bagi instansi yang bertanggung jawab atas pengawasan keselamatan, karena pelanggaran atau kelalaian kecil dapat menimbulkan risiko besar bagi keselamatan manusia, kapal dan barang.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba di Kabupaten Sabu Raijua merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Perhubungan, yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (*2023pmkemenhub017*, n.d.), kantor ini memiliki tugas untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pelabuhan di wilayah kerjanya. Dengan tanggung jawab ini, kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Seba memiliki peran penting dalam memastikan

keselamatan dan keamanan pelayaran, serta menyediakan pelayanan jasa pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

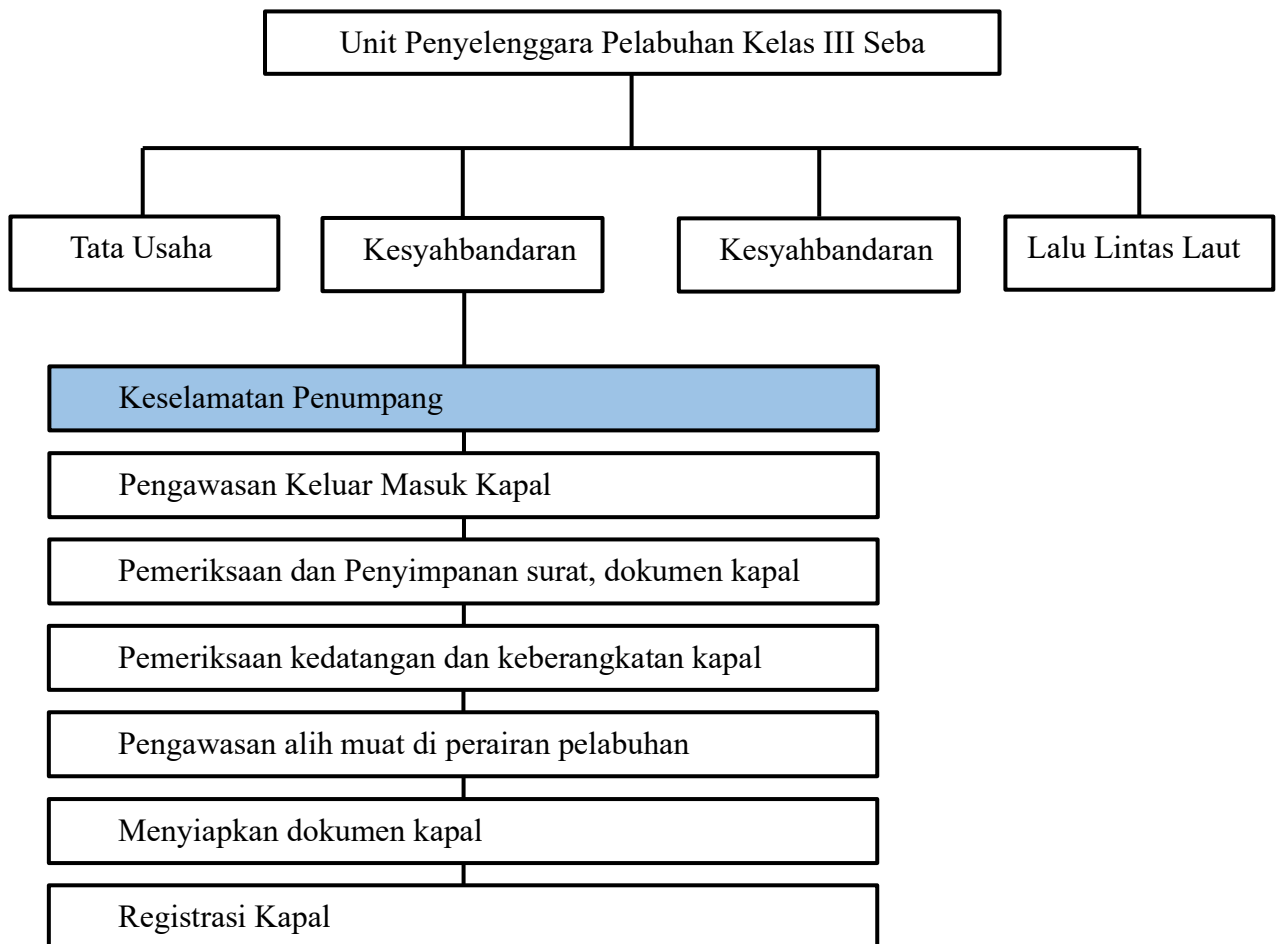
Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba membawahi empat bidang utama yaitu Bidang Kesyahbandaran, Bidang Tata Usaha, Bidang Fasilitas Pelabuhan, dan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut. Setiap bidang memiliki peran spesifik yang mendukung fungsi keseluruhan pelabuhan. Bidang Tata Usaha bertanggung jawab atas administrasi dan manajemen keuangan, Bidang Fasilitas Pelabuhan memastikan bahwa infrastruktur pelabuhan tetap dalam kondisi yang memadai, sedangkan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Laut mengatur kelancaran lalu lintas kapal dan efisiensi operasional.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba bertanggung jawab penuh atas pengawasan keselamatan pelayaran. Fungsi utamanya yaitu melibatkan pengawasan keluar masuk kapal, pemeriksaan dokumen dan warta kapal, serta memastikan semua kapal yang beroperasi mematuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Kesyahbandaran bertugas melakukan pemeriksaan kedatangan dan keberangkatan kapal, mengatur dan mengawasi alih muat di perairan pelabuhan, serta melaksanakan pencarian dan penyelamatan. Selain itu, bidang ini juga menyiapkan dokumen untuk penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan membuat laporan terkait penggunaan dan pencatatan blangko surat tersebut. Tugas lainnya melibatkan registrasi kapal, penyusunan berita acara jika terjadi kecelakaan kapal. Kesyahbandaran harus memastikan semua prosedur keselamatan dipatuhi, dan kegiatan ini dilakukan dengan berpedoman pada standar dan peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam konteks pengawasan keselamatan, Kesyahbandaran berfungsi sebagai regulator yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa operator kapal mematuhi semua prosedur dan standar keselamatan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Keselamatan pelayaran merupakan tanggung jawab bersama yang melibatkan tiga pihak utama yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa, operator sebagai penyedia jasa, dan regulator sebagai pengawas. Regulator tidak hanya bertugas untuk mengawasi, tetapi juga aktif memberikan edukasi kepada operator dan pengguna jasa mengenai pentingnya keselamatan pelayaran. Dalam hal ini, Kesyahbandaran memainkan peran sentral dengan memastikan semua prosedur keselamatan berjalan sesuai standar, memberikan arahan, dan melakukan evaluasi atas pelaksanaan prosedur tersebut. Tugas regulator yaitu pengawasan administratif, tetapi juga mencakup edukasi kepada penumpang terkait pentingnya mematuhi aturan keselamatan. Operator kapal juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan alat keselamatan yang memadai, seperti pelampung, alat pemadam kebakaran, dan perangkat komunikasi darurat, serta terus memberikan edukasi kepada penumpang tentang penggunaannya. Keselamatan penumpang dimulai dari pengecekan barang bawaan mereka, yang dilakukan oleh petugas Kesyahbandaran, hingga pemberitahuan dan demonstrasi penggunaan alat keselamatan. Demonstrasi ini mencakup informasi tentang lokasi titik berkumpul darurat, penggunaan pelampung, dan prosedur evakuasi yang harus dilakukan dalam keadaan darurat.

Penjelasan secara ringkas dari kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba kabupaten Sabu Raijua, di gambarkan sebagai berikut:

**Bagan 1. 1 Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba**



*Sumber: Olahan Penulis, (2024)*

Bagian yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini adalah bagian yang diberi tanda warna biru yaitu, aspek keselamatan penumpang, yang menjadi fokus penting dalam pelaksanaan tugas Kesyahbandaran di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba. Setiap penumpang diwajibkan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan edukasi mengenai barang-barang yang dilarang dibawa ke dalam kapal selama pelayaran. Edukasi ini bertujuan untuk memastikan

keselamatan seluruh penumpang dan awak kapal tetap terjaga, serta meminimalkan potensi risiko yang mungkin terjadi selama perjalanan. Ketentuan terkait larangan membawa barang-barang berbahaya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, khususnya Pasal 45 (*UU No. 17 Tahun 2008 Pelayaran*, n.d.). Upaya edukasi dilakukan melalui berbagai cara, seperti pemberian informasi secara langsung, pemasangan papan informasi di lokasi strategis, dan demonstrasi penggunaan alat keselamatan sebelum keberangkatan, untuk memastikan penumpang memahami aturan keselamatan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 15 November 2024, dengan petugas Kesyahbandaran, Bapak Hermanus Kanisius Suban, AM.d, terungkap bahwa ada beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik Kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat kesadaran penumpang tentang pentingnya mematuhi standar keselamatan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 45 (*UU No. 17 Tahun 2008 Pelayaran*, n.d.):

1. Setiap orang dilarang membawa, memasukkan, atau mengangkut barang-barang berbahaya ke kapal tanpa izin dari Syahbandar atau pejabat yang berwenang.
2. Barang-barang berbahaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Bahan cair;
  - b. Bahan padat;
  - c. Bahan gas;

- d. Narkotika; dan
  - e. Minuman keras.
3. Barang berbahaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diklasifikasikan sebagai berikut:
- a. Bahan atau barang peledak (*explosives*);
  - b. Gas yang dimampatkan, dicairkan, atau dilarutkan dengan tekanan (*compressed gases, liquified or dissolved under pressure*);
  - c. Cairan mudah menyala atau terbakar (*flammable liquids*);
  - d. Bahan atau barang padat mudah menyala atau terbakar (*flammable solids*);
  - e. Bahan atau barang pengoksidasi (*oxidizing substances*);
  - f. Bahan atau barang beracun dan mudah menular (*toxic and infectious substances*);
  - g. Bahan atau barang radioaktif (*radioactive material*);
  - h. Bahan atau barang perusak (*corrosive substances*); dan
  - i. Berbagai bahan atau zat berbahaya lainnya (*miscellaneous dangerous substances*).

Namun, dalam praktiknya, masih banyak penumpang yang melanggar aturan ini dengan membawa barang-barang terlarang seperti minuman keras (miras), benda tajam, dan barang-barang lain yang berpotensi membahayakan keselamatan pelayaran. Tantangan ini menuntut Kesyahbandaran untuk terus meningkatkan edukasi dan pengawasan kepada operator dan penumpang melalui berbagai cara, seperti sosialisasi menggunakan poster, video animasi, dan pamflet yang berisi

larangan membawa barang berbahaya serta konsekuensinya. Selain itu, pengumuman berulang dilakukan sebelum keberangkatan, papan informasi dipasang di lokasi strategis, dan pemeriksaan barang bawaan penumpang dilakukan oleh petugas. Namun, fasilitas di pelabuhan masih terbatas, karena belum tersedia alat pendeteksi modern seperti *X-ray* dan *metal detector*, sehingga pemeriksaan barang masih dilakukan secara manual, yang tidak hanya memperlambat proses tetapi juga meningkatkan risiko kelalaian.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, diperlukan evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan publik di bidang Kesyahbandaran, khususnya pada aspek keselamatan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan edukasi yang lebih efektif serta meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait dalam pengawasan yang lebih ketat, dan di upayakan pengadaan fasilitas alat pendeteksi modern yang mendukung keselamatan pelayaran. Penelitian ini tidak hanya penting secara praktis tetapi juga secara teoritis, karena akan memperkaya literatur terkait kualitas pelayanan publik di sektor maritim, khususnya dalam pengelolaan pelabuhan di wilayah terpencil.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merumuskan pokok permasalahan melalui pertanyaan berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba, Kabupaten Sabu Raijua?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah sebagaimana yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba, Kabupaten Sabu Raijua.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan tersebut, dapat disimpulkan manfaat penelitian yang diharapkan penulis dalam penelitian ini, antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian ilmiah tentang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang di sektor maritim. Penelitian ini juga memperkaya literatur terkait dengan penerapan model *SERVQUAL* dalam



mengevaluasi pelayanan di sektor pelabuhan, yang dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba, dengan memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kesyahbandaran pada aspek keselamatan penumpang. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa pelabuhan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi instansi lain yang menghadapi tantangan serupa, serta sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan pengelolaan dan pengawasan keselamatan pelayaran yang lebih efektif.