

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.499 pulau dan garis pantai sepanjang 81.000 km dan perairannya yang meliputi laut teritorial, perairan kepulauan dan perairan pedalaman meliputi wilayah seluas 2,7 juta km atau 70% dari luas wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang mengharuskan beberapa kegiatan memerlukan transportasi seperti transportasi laut yang menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Sama seperti wilayah lainnya pulau Batam merupakan daerah industri yang dikelilingi oleh beberapa pulau dan letaknya sangat strategis yaitu di perbatasan beberapa negara asia. (Rep-Mat, 2017)

Pulau Batam juga merupakan bagian dari provinsi kepulauan riau dimana dalam hal penyebrangan kepulauan sekitar wilayah Batam sangat diperlukan transportasi laut serta perkapalan. Di Indonesia transportasi laut memegang peranan penting, pada hakekatnya transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian yang berfungsi sebagai penghubung antar daerah untuk merangsang dan menggerakkan kegiatan pembangunan secara menyeluruh guna meningkatkan perekonomian daerah dan nasional.

Perkembangan ekonomi daerah dapat terlihat dari banyaknya pergerakan barang, salah satunya dari sektor transportasi laut. Sektor transportasi laut dapat menjangkau tempat-tempat pedalaman dan jauh yang tidak dapat dijangkau oleh

moda transportasi lainnya. Transportasi laut Ro-Ro (*Roll On Roll Off*) merupakan salah satu jenis transportasi laut yang dapat menjangkau lokasi tersebut. Kapal roro tersebut ditangani oleh Badan Usaha Milik Negara, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), yang juga dikenal dengan ASDP. ASDP adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang transportasi air. Tugas utama perusahaan ini adalah memberikan akses angkutan umum.

PT ASDP Telaga Punggur salah satu perusahaan BUMN yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah seharusnya mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa dan penyedia jasa dapat melaksanakan pelayanan prima di sektor publik. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak mengutamakan kepuasan pelanggan, karena merupakan tujuan utama dalam menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Adapun data yang didapat mengenai fasilitas pelayanan yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

No	Prasarana	Jumlah
1	Dermaga RoRo	2 Unit
2	Loket Penumpang RoRo	1 Unit
3	Loket Kendaraan	1 Unit
4	Movable Bridge	2 Unit
5	Gang Way	1 Unit

Sumber : Pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah fasilitas yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam masih tergolong sedikit yang dimana hal ini akan berakibat pada penumpang dan logistik pengguna pelabuhan dimana jika terjadi lonjakan penumpang dan logistik pada hari tertentu akan

berakibat pada penumpang dan logistik yang merasa kecewa terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam. Seperti kasus pada berita elektronik (Suarabatam.id, 2022) waktu memasuki hari lebaran dimana banyak penumpang dan logistik yang ingin mudik yang dimana penumpang dan logistik tersebut kecewa terhadap fasilitas pelayanan karena penumpang dan logistik tersebut tidak bisa menaikan kapal karena. Berikut ini data yang didapat mengenai jumlah penumpang dan logistik pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang dan Logistik

Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang	Total Logistik
Juni	2021	5.167	11.002
Juli	2021	2.245	7.086
Agustus	2021	1.713	7.180
September	2021	4.235	10.387
Oktober	2021	8.281	14.422
November	2021	8.048	12.666
Desember	2021	10.574	16.205
Januari	2022	12.883	16.985
Februari	2022	9.926	14.205
Maret	2022	10.351	15.271
April	2022	8.177	14.289
Mei	2022	20.008	19.561

Sumber : Pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diperoleh data mengenai jumlah penumpang dan logistik pada pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam pada bulan Juni 2021 sampai bulan Mei 2022, dimana jumlah penumpang dan logistik pada bulan Juli 2021 hingga Agustus 2021 banyak mengalami penurunan kemudian pada bulan Oktober 2021 hingga Mei 2022 jumlah penumpang dan logistik mengalami kenaikan secara drastis hal ini menuntut pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam untuk segera meningkatkan efektivitas pelayanan karena hal tersebut

sangat dibutuhkan oleh penumpang dan logistik karena efektivitas pelayanan yang diharapkan akan memberikan kenyamanan kepada penumpang dan logistik serta jika efektivitas terpenuhi maka akan memberikan dampak positif kepada pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam.

Sebelum penelitian ini dilakukan ada penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh (Andi, 2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Berdasarkan temuan penelitian, ketidak profesionalan pegawai dan kurangnya kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugasnya, seperti datang terlambat dan kemudian ketidakhadiran petugas di loket pelayanan karena pegawai tidak berada di tempat pada jam kerja, adalah ditemukan.

Selanjutnya penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Putri Andinafa Augustin, 2021) dengan judul Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa masih banyaknya bus Trans Jogja mengalami kerusakan pada fisik bus dan halte seperti cat pada body bus Trans jogja yang telah usang serta masih banyaknya AC yang rusak kemudian masih terdapat sebagian interior bus telah rusak.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENUMPANG DAN LOGISTIK PELABUHAN PT ASDP INDONESIA FERRY (Persero) DI KOTA BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah fasilitas yang ada di pelabuhan ASDP Telaga Punggur Kota Batam masih kurang maksimal.
2. Terdapat penumpang dan logistik merasa kecewa terhadap fasilitas pelayanan karena kapasitas kapal yang diberikan sangat terbatas.
3. Jumlah penumpang dan logistik banyak mengalami kenaikan tetapi tidak disertai dengan efektifitas pelayanan yang efektif.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah yang dimanfaatkan untuk menghindari dari keberadaan penyimpangan dan perluasan topik dengan tujuan agar penelitian tersebut lebih terarah dan lebih sederhana dalam memudahkan untuk membahas penelitian yang ditargetkan untuk diteliti secara detail. batasan masalah dalam penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam?”
2. Apa saja faktor yang memengaruhi terhadap “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi “Efektivitas Pelayanan Penumpang dan logistik Pelabuhan PT. ASDP (Persero) di Kota Batam

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa keunggulan atau manfaat penelitian dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ide-ide yang ada dalam rangka memperkaya temuan-temuan ilmiah, dan bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis :

Karya ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan kemampuan peneliti dan sebagai sumbangan pemikiran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini akan membantu pembaca dan warga memahami kemanjuran layanan yang diberikan.