

EVALUASI PELAYANAN PENYEBERANGAN TERHADAP KESELAMATAN PENUMPANG (STUDI KASUS: SANUR-NUSA LEMBONGAN)

EVALUATION OF INTERISLAND FERRY SERVICES TOWARD PASSENGERS SAFETY (CASE STUDY: SANUR-NUSA LEMBONGAN)

Ni Luh Wayan Rita Kurniati

Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat

kurni_w@yahoo.co.id

Submitted: 6 Februari 2014, Review 1: 20 Februari 2014, Review 2: 27 Februari 2014, Eligible articles: 18 Maret 2014

ABSTRACT

In 2010 many accidents happened for interisland transportation even until now. The interisland accidents happened lately rise to the assumptions of public that the accidents occurred by negligence of the owner and the transport manager, bad weather, and the inadequate safety standards. The methods used to evaluate is by determining the effectiveness of the interisland service in this case between Sanur Nusa-Lembongan by participating observation, literature review, open questionnaire with descriptive qualitative approach. The purpose of this research is to analyze the factors associated with the effectiveness of the interisland service through Sanur-Nusa Lembongan passenger's safety. The result of the study showed that there is a gap between performance expectations and realization of -1,13, the performance of services of -0,99 and the gap between performance and expectation of safety of -1,13. The conclusion of this research is the overall effectiveness of services for passengers safety is quite good but the users expect better service than the existing which resulted the gaps on the frequency of boat trips, departure punctuality, responsibility of the crew in performing tasks, operational procedure of the ship, the comfortness of the lounge facilities the placement of goods in waiting room, staff competencies for the accidents, safety on board and the unavailability of a convenient dock. Those gaps showed that there is a need for improvement of the safety services as expected by the users based on the level of standards for services and safety.

Keywords: *evaluation, effectiveness, interisland transport, passenger service, safety*

ABSTRAK

Tahun 2010 banyak terjadi kecelakaan pada transportasi penyeberangan bahkan hingga saat ini. Terjadinya kecelakaan angkutan penyeberangan akhir-akhir ini menimbulkan berbagai asumsi di masyarakat bahwa kecelakaan terjadi akibat kelalaian pemilik jasa angkutan, dan pengelola angkutan yang nakal, cuaca buruk, serta standar keamanan yang kurang memadai. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi adalah dengan mengetahui efektivitas pelayanan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan melalui observasi partisipasi, kajian pustaka, kuesioner secara terbuka dengan narasumber terkait, yang dianalisis dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan efektivitas pelayanan penyeberangan terhadap keselamatan penumpang. Setelah melalui analisis diketahui bahwa terjadi gap pada penyeberangan Sanur Nusa-Lembongan dan sebaliknya antara kinerja dengan harapan akan efektivitas sebesar -1,13, terjadi gap antara kinerja dengan harapan akan pelayanan sebesar -0,99, dan terjadi gap antara kinerja dengan harapan akan keselamatan sebesar -1,13. Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara keseluruhan efektivitas pelayanan terhadap keselamatan penyeberangan sudah cukup baik namun pengguna jasa menginginkan pelayanan yang lebih baik, oleh sebab itu terjadilah gap mengenai frekuensi perjalanan kapal, ketepatan waktu pemberangkatan, tanggung jawab anak buah kapal dalam melaksanakan tugas, prosedur kerja pengoperasian kapal, kenyamanan di ruang tunggu, fasilitas tempat barang di ruang tunggu, kompetensi petugas saat menangani kecelakaan, keamanan di dalam kapal dan belum tersedianya dermaga yang nyaman. Adanya gap itu menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan dan keselamatan yang lebih baik yang diharapkan oleh pengguna jasa penyeberangan yang sesuai dengan standar pelayanan dan keselamatan.

Kata Kunci: *evaluasi, efektivitas, transportasi penyeberangan, pelayanan penumpang, keselamatan*

PENDAHULUAN

Pulau Nusa Lembongan merupakan pulau yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara karena pulau ini memiliki panorama yang indah, pantai berpasir putih yang menarik serta tempat yang nyaman bagi wisatawan. Pulau Nusa Lembongan adalah pulau kecil yang terletak di sebelah tenggara Pulau Bali, yang dipisahkan oleh Selat Badung dari Pulau Bali. Untuk mencapainya diperlukan alat transportasi antara lain *speed boat* atau disebut *slow boat*

(perahu yang dilengkapi mesin tempel), kapal wisata dan lain sebagainya.

Sebagai tempat wisata, Pulau Nusa Lembongan tentu menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata perlu dilindungi keselamatannya sehingga dapat mencapai tempat tujuan dengan selamat. Alat transportasi penyeberangan dari Pantai Sanur menuju Nusa Lembongan perlu memiliki kelengkapan keselamatan

sesuai dengan peraturan. Namun ada beberapa anggapan dari pengguna jasa angkutan penyeberangan dari Sanur menuju Nusa Lembongan belum memadainya sesuai standar keselamatan penyeberangan.

Pada tahun 2010 tercatat beberapa kecelakaan yang terjadi pada angkutan penyeberangan, antara lain pada bulan Juni kapal motor Martasiah tenggelam di Tanjung Dewa, Kelumpang Tengah, Kotabaru, Kalimantan Selatan, Pada bulan Agustus terjadi kecelakaan kapal Motor Windu Karsa yang tenggelam di Teluk Bone, mengakibatkan 10 orang meninggal, kemudian pada bulan September terjadi kecelakaan tenggelamnya kapal motor Sri Murah Rezeki di perairan Desa Jungut Batu, Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Bali. Penumpang yang meninggal pada kecelakaan tersebut sebanyak 11 orang dan 14 orang lainnya dinyatakan hilang.

Terjadinya beberapa kecelakaan angkutan penyeberangan tersebut menimbulkan berbagai asumsi di masyarakat bahwa kecelakaan yang terjadi diakibatkan antara lain: kelalaian pemilik jasa angkutan, pengelola angkutan yang nakal, cuaca buruk, serta standar keamanan yang kurang memadai. Hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna jasa penyeberangan. Untuk itu perlu diadakan evaluasi terhadap sarana penyeberangan Sanur - Nusa Lembongan agar dapat memberikan tingkat keselamatan yang sesuai dengan harapan bagi wisatawan maupun bagi masyarakat yang berada di Pulau Nusa Lembongan.

Rumusan Masalah

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas kinerja pelayanan penyeberangan Sanur - Nusa Lembongan terhadap keselamatan penumpang.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan efektivitas pelayanan penyeberangan terhadap keselamatan penumpang.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk mengambil kebijakan dalam bidang pelayanan angkutan penyeberangan. Secara umum hasil penelitian ini dapat dijadikan khasanah penunjang bagi peneliti lain yang terkait dengan masalah pelayanan angkutan penyeberangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Panji Anoraga (2004) mengatakan bahwa efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang lebih dikaitkan dengan hasil kerja. Sondang P. Siagian (1985) mengatakan bahwa efektivitas terkait

penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Georgopualos dan Tennebaum dalam Steers (1985) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan.

Fandy Tjiptono (2006) mengatakan bahwa faktor yang menentukan kualitas jasa antara lain: *Reliability* yang menyangkut konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, *Responsiveness* atau kemampuan karyawan untuk memberikan jasa, *Competence* yaitu kemampuan karyawan memiliki ketrampilan dan pengetahuan, *Acces* yaitu kemudahan untuk dihubungi, *Courtesy* yaitu sikap karyawan yang sopan, santun, perhatian, dan keramahan para contact person, *Communication* yaitu memberikan informasi kepada karyawan dengan bahasa yang dipahami, *Credibility* yaitu jujur dan dapat dipercaya, *Security* yaitu aman dari bahaya resiko, keragu-raguan, *Understanding Knowing the customer*, yaitu memahami kebutuhan pelanggan, dan *Tangible* yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik. Freddy Rangkuti (2008) menyatakan bahwa salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall (2005) mengatakan bahwa tingkat pelayanan (*level of service*) dalam transportasi adalah suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari pengemudi dan/atau penumpang terhadap kondisi-kondisi tersebut. Ofyar Z. Tamin (2003), pelayanan dalam transportasi berkaitan dengan kecepatan operasi atau fasilitas yang tergantung pada perbandingan antar arus terhadap kapasitas. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2006), mengatakan bahwa secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Pelayanan merupakan usaha seseorang baik secara individu maupun kelompok untuk melayani orang lain sehingga orang tersebut merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan sebagai usaha untuk melayani orang lain tentu ada etika tertentu yang menjadi acuan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang maksimal.

Keselamatan adalah suatu keadaan *aman*, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan,

psikologis, ataupun pendidikan dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut.

Syamsumar (2010) mengatakan keselamatan pelayaran dapat dipengaruhi oleh iklim artinya bahwa Indonesia merupakan negara tropis yang hanya memiliki dua musim yakni musim hujan dan musim kemarau sangat mempengaruhi keselamatan pelayaran, hal ini disebabkan karena perubahan angin (kecepatan angin berubah-ubah), ombak, gelombang, dan arus laut. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan keselamatan pelayaran terganggu. Selain faktor-faktor di atas terdapat juga faktor lain yang dapat mengganggu keselamatan pelayaran seperti faktor manusia, faktor teknis, dan faktor alam.

Keselamatan pelayaran merupakan harapan yang utama bagi penumpang sehingga dapat menjalankan aktivitasnya seperti yang telah direncanakan. Keselamatan pelayaran didefinisikan sebagai suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan dan kepelabuhanan. Pada dasarnya terdapat tiga jenis keselamatan, diantaranya:

1. *Keselamatan normatif* digunakan untuk menerangkan produk atau desain yang memenuhi standar desain.
2. *Keselamatan substantif* digunakan untuk menerangkan pentingnya keadaan aman, meskipun mungkin tidak memenuhi standar.
3. *Keselamatan yang dirasakan* digunakan untuk menerangkan keadaan aman yang timbul dalam persepsi orang. Sebagai contoh adalah anggapan aman terhadap keberadaan rambu lalu lintas.

Usaha-usaha untuk meningkatkan keselamatan telah diupayakan oleh berbagai kalangan yang berkecimpung dalam jasa angkutan penyeberangan guna menciptakan kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang (konsumen). Masalah keselamatan pelayaran telah diatur oleh *International Maritime Organization* (IMO) melalui konvensi tentang keselamatan kehidupan di laut (*Convention for Safety of Life at Sea*) SOLAS tahun 1969 dan 1974 yang kemudian disempurnakan melalui protocol SOLAS pada tahun 1978 dan 1988.

M.N. Nasution (2010) mengatakan bahwa keselamatan perjalanan ditandai dengan makin diperkecilnya gangguan bagi angkutan penumpang dan barang dimulai sejak awal perjalanan sampai dengan tiba ditempat tujuan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk memecahkan masalah penelitian melalui penggambaran secara mendetail keadaan angkutan

penyeberangan Sanur menuju Nusa Lembongan dan Nusa Lembongan menuju Sanur, sehingga dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan akan kondisi angkutan penyeberangan Sanur menuju Nusa Lembongan dan sebaliknya.

Gap analisis adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan tingkat kinerja suatu lembaga atau institusi. Menurut Parasuraman et al (1990) paling tidak terdapat lima kemungkinan *gap* yang menyebabkan adanya persepsi mengenai mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah atau administrasi negara yaitu:

1. *Gap* persepsi manajemen
2. *Gap* spesifikasi kualitas pelayanan
3. *Gap* mengenai kinerja pelayanan
4. *Gap* komunikasi eksternal pada pelanggan
5. *Gap* dalam pelayanan yang dirasakan

Dalam melakukan *gap* analisis, terdapat beberapa langkah utama yang perlu dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi komponen kinerja yang akan dianalisis.
2. Penentuan standar kinerja
3. Standar kinerja dapat berupa standar kinerja formal maupun informal.
4. Penyebaran kuesioner atau wawancara terfokus terhadap masyarakat dan pemerintah yang terkait dengan penyediaan kinerja yang dimaksud.
5. Isi kuesioner dan wawancara disesuaikan dengan desain *gap* analisis yang akan dilakukan.

Alur Pikir Penelitian

Alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah, menentukan tujuan penelitian, study literatur, survei pendahuluan, pengumpulan data primer dan skunder, data primer merupakan data yang didapatkan dari wawancara kepada Nahkoda kapal, penumpang, ABK kapal serta petugas pelabuhan Wilker Nusa Lembongan dan penyebaran kuesioner bagi penumpang, dilanjutkan dengan pengolahan data. Hasil pengolahan data kemudian disimpulkan dan dapat dijadikan rekomendasi bagi pengambil kebijakan serta sebagai bahan informasi bagi pengguna jasa angkut penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di pelabuhan penyeberangan Sanur menuju Nusa Lembongan dan sebaliknya. Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2011.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, peneliti memiliki hipotesis sementara bahwa pengelolaan pelayanan dalam menciptakan keselamatan penumpang yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan dari

dan menuju Sanur-Nusa Lembongan belum efektif, maka dari itu perlu diadakan penelitian untuk pengujian hipotesis sementara ini.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menentukan sampel dengan metode *random sampling*. Menurut Sugiono (2007) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang melakukan penyeberangan sebanyak kurang lebih 270 orang per hari. Dari 270 penumpang per hari diambil 30% sebagai sampel, 30% dari 270 penumpang adalah 80 orang sebagai responden. Sumber data penelitian ini diperoleh dari lapangan baik data langsung maupun data tidak langsung, data langsung yang dimaksud yakni data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner, wawancara terstruktur maupun tidak, dan pengamatan langsung pada objek penelitian, sedangkan data tidak langsung diperoleh dengan mempergunakan data-data yang telah tersedia seperti skedul perjalanan, harga tiket, data sarana dan prasarana serta data yang lain yang terkait dengan penelitian yang diambil dari kantor dinas perhubungan tempat penelitian dilaksanakan.

Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini diuji *reliability* dan validitasnya dengan melakukan uji coba terlebih dahulu, hasil dari uji coba diolah menggunakan program anates. Uji coba instrumen dilakukan pada 35 responden dengan 20 pernyataan untuk efektivitas.

Tabel 1. Validitas Instrumen Efektivitas

No.	Korelasi	N Tabel	Keputusan
1.	0.037	0.423	tidak valid
2.	0.535	0.423	valid
3.	0.296	0.423	tidak valid
4.	0.351	0.423	tidak valid
5.	0.487	0.423	valid
6.	0.521	0.423	valid
7.	0.460	0.423	valid
8.	0.683	0.423	valid
9.	0.660	0.423	valid
10.	0.541	0.423	valid
11.	0.663	0.423	valid
12.	0.536	0.423	Valid
13.	0.621	0.423	Valid
14.	0.538	0.423	Valid
15.	0.499	0.423	Valid
16.	0.425	0.423	Valid
17.	0.431	0.423	Valid
18.	0.002	0.423	tidak valid

No.	Korelasi	N Tabel	Keputusan
19.	0.350	0.423	tidak valid
20.	0.381	0.423	tidak valid
rata2	=		62,91
simpangan baku	=		8,16
Korelasi	=		0,74
reliabilitas tes	=		0,85

Sumber: Hasil Analisis Anates, Tahun 2011

Dari hasil analisis Anates dapat diketahui nilai validitas sebesar 0,85, dengan rata-rata 62,91, simpangan baku 8,16, korelasi 0,74, untuk pernyataan efektivitas terdapat 6 (enam) pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan dan 14 pernyataan yang valid yang akan dijadikan rujukan untuk penelitian.

Untuk uji validitas dan reabilitas pernyataan pelayanan terdapat 20 pernyataan untuk pelayanan.

Tabel 2. Validitas Instrumen Pelayanan

No.	Korelasi	N Tabel	Keputusan
1.	0.438	0.423	Valid
2.	0.515	0.423	Valid
3.	0.494	0.423	Valid
4.	0.471	0.423	Valid
5.	0.301	0.423	tidak valid
6.	0.556	0.423	Valid
7.	0.388	0.423	tidak valid
8.	0.592	0.423	Valid
9.	0.507	0.423	Valid
10.	0.719	0.423	Valid
11.	0.701	0.423	Valid
12.	0.492	0.423	Valid
13.	0.537	0.423	Valid
14.	0.594	0.423	Valid
15.	0.563	0.423	Valid
16.	0.486	0.423	Valid
17.	0.479	0.423	Valid
18.	0.046	0.423	tidak valid
19.	0.467	0.423	Valid
20.	0.319	0.423	tidak valid
rata2	=		61,94
simpangan baku	=		8,00
korelasi	=		0,77
reliabilitas tes	=		0,87

Sumber: Hasil Analisis Anates, Tahun 2011

Dari hasil analisis Anates dapat diketahui nilai validitas sebesar 0,87 dengan rata-rata 61,94, simpangan baku 8,00, korelasi 0,77 korelasi 0,74, untuk pernyataan pelayanan terdapat 4 (empat) pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan dan 16 (enam belas) pernyataan yang valid yang akan dijadikan rujukan untuk penelitian.

Untuk uji validitas dan reabilitas pernyataan Keselamatan terdapat 15 (lima belas) pernyataan untuk keselamatan.

Tabel 3. Validitas Instrumen keselamatan

No.	Korelasi	N Tabel	Keputusan
1.	0.341	0.482	tidak valid
2.	0.549	0.482	valid
3.	0.481	0.482	tidak valid
4.	0.572	0.482	valid
5.	0.091	0.482	tidak valid
6.	0.240	0.482	tidak valid
7.	0.561	0.482	valid
8.	0.716	0.482	valid
9.	0.593	0.482	valid
10.	0.621	0.482	valid
11.	0.527	0.482	valid
12.	0.583	0.482	valid
13.	0.413	0.482	tidak valid
14.	0.467	0.482	tidak valid
15.	0.076	0.482	tidak valid
rata2		=	46,26
simpangan baku		=	5,48
korelasi		=	0,69
reliabilitas tes		=	0,81

Sumber: Hasil Analisis Anates, Tahun 2011

Dari hasil analisis Anates untuk pernyataan keselamatan terdapat 7 pernyataan yang tidak valid dan 8 pernyataan yang valid dengan nilai reabilitas sebesar 0,81, dengan rata-rata 46,26, simpangan baku 5,48 dan korelasi 0,69 artinya instrumen ini valid. Pernyataan yang tidak valid dihilangkan dan pernyataan yang valid dijadikan rujukan untuk penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Arus Transportasi Menuju Nusa Lembongan

Transportasi dari dan ke Nusa Lembongan dan Desa Lembongan dengan Pulau Bali ditempuh melalui jalur laut yakni; dari dan ke Bali Timur melalui jalur pelabuhan Tri Buwana-Bias Munjul Ceningan Kangin, dari dan ke Bali Barat melalui jalur Pelabuhan Sanur Denpasar-Pelabuhan Tanjung Sanghyang Lembongan. Transportasi dari dan ke Desa Lembongan ada yang pagi hari menggunakan jukung, siang dan sore menggunakan *speed boat*.

Para wisatawan domestik dan mancanegara yang menuju Pulau Nusa Lembongan dari tahun ke tahun semakin meningkat, maka dari itu diperlukan armada yang memadai. Saat ini armada yang tersedia untuk penyeberangan ada 10 jukung yang beroperasi tiga kali sehari di pagi hari yaitu pada pukul 08.00 WITA ditempuh sekitar 1-1,5 jam

dengan tarif Rp.30.000,- dan bila menggunakan *speed boat* ditempuh dengan waktu sekitar 30 menit dari Pantai Sanur. *Speed boat* yang beroperasi dalam penyeberangan Sanur menuju Nusa Lembongan sebanyak 15 *speed boat* yang beroperasi dari Pantai Sanur pada pukul 10.00, 12.00, 14.00 dan 16.30, sedangkan dari Nusa Lembongan beroperasi pada pukul 09.00, 11.00, 13.00 dan 15.30.

Tarif *speed boat* untuk orang dewasa sekali jalan Rp.250.000,- kalau PP tarifnya Rp.450.000,-, untuk siswa sekali jalan tarifnya Rp.200.000,- kalau PP Rp.370.000,- sedangkan tarif untuk anak-anak umur 5 sampai dengan 11 tahun sekali jalan Rp. 140.000,- kalau PP Rp.250.000,-. Khusus untuk masyarakat Nusa Penida yang ingin menyeberang ke Pantai Sanur maupun sebaliknya dikenakan tarif sebesar Rp.75.000,-.

Arus lalu lintas kunjungan kapal di Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan pada tahun 2009 sebanyak 2.010 unit dengan ukuran 298.510 GRT. Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan melayani rute Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa dan Nusa Lembongan-Sanur. Untuk arus lalu lintas Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa termasuk angkutan wisata bahari dengan jumlah kunjungan kapal sebanyak 1.302 unit dengan 290.424 GRT, sedangkan arus lalu lintas Nusa Lembongan-Sanur termasuk angkutan umum pelayaran rakyat dengan jumlah kunjung kapal sebanyak 708 unit dengan ukuran 8.086 GRT.

Sepanjang tahun 2009 di pelabuhan Nusa Lembongan memberangkatkan 97.072 orang dengan rincian 74.348 merupakan pemberangkatan wisata bahari dan 20.594 pemberangkatan umum, sedangkan untuk kedatangan penumpang sebanyak 94.942 orang penumpang dengan rincian 74.348 wisata bahari dan 22.724 penumpang umum.

Arus lalu lintas kunjungan kapal di Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan dalam tahun 2010 sebanyak 2.543 unit dengan ukuran 339.091 GRT. Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan melayani rute Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa dan Nusa Lembongan-Sanur. Untuk arus lalu lintas Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa termasuk angkutan wisata bahari dengan jumlah kunjungan kapal sebanyak 1.157 unit dengan ukuran 294.145 GRT, sedangkan arus lalu lintas Nusa Lembongan-Sanur termasuk angkutan umum pelayaran rakyat dengan jumlah kunjung kapal sebanyak 1.386 unit dengan 44.946 GRT.

Sepanjang tahun 2010 di pelabuhan Nusa Lembongan memberangkatkan 108.913 orang dengan rincian 70.806 merupakan pemberangkatan wisata bahari dan 38.107 pemberangkatan umum, sedangkan untuk kedatangan penumpang sebanyak 107.842 orang penumpang dengan rincian 70.806 wisata bahari dan 37.036 penumpang umum.

Arus lalu lintas kunjungan kapal di Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan dalam tahun 2011 sebanyak 2.447 unit dengan ukuran 299.897 GRT. Pelabuhan Wilker Nusa Lembongan melayani rute Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa dan Nusa Lembongan-Sanur. Untuk arus lalu lintas Nusa Lembongan-Pelabuhan Benoa termasuk angkutan wisata bahari dengan jumlah kunjung kapal sebanyak 450 unit dengan ukuran 230.394 GRT, sedangkan arus lalu lintas Nusa Lembongan-Sanur termasuk angkutan umum pelayaran rakyat dengan jumlah kunjungan kapal sebanyak 1.997 unit dengan ukuran 69.503 GRT.

Sepanjang tahun 2011 di pelabuhan Nusa Lembongan memberangkatkan 100.402 orang dengan rincian 59.272 merupakan pemberangkatan wisata bahari dan 41.130 pemberangkatan umum, sedangkan untuk kedatangan penumpang sebanyak 99.885 orang penumpang dengan rincian 59.272 wisata bahari dan 40.613 penumpang umum.

Fasilitas Pelabuhan Nusa Lembongan

Pelabuhan Nusa Lembongan merupakan pelabuhan yang digunakan untuk mengangkut penumpang baik wisata bahari maupun penumpang umum dari Nusa Lembongan menuju Sanur atau Benoa. Sebagai pelabuhan yang berfungsi sebagai sarana transportasi perlu adanya fasilitas atau sarana dan prasarana yang diperlukan guna menciptakan keselamatan dalam pelayaran dari Nusa Lembongan menuju tempat tujuan.

Pelabuhan Nusa Lembongan memiliki fasilitas alur pelayaran, kolam pelabuhan, dermaga, dan gedung kantor. Adapun rincian dari fasilitas yang dimiliki antara lain sebagai berikut:

1. Alur pelayaran maksudnya bahwa Pelabuhan Nusa Lembongan merupakan pantai terbuka dengan alur pelayaran laut terbuka, kedalaman kurang lebih 10 m LWS.
2. Kolam pelabuhan maksudnya bahwa pelabuhan Nusa Lembongan memiliki luas kolam pelabuhan kurang lebih 100.000 m², kedalaman kurang lebih 5 m LWS.
3. Dermaga maksudnya bahwa pelabuhan Nusa Lembongan tidak memiliki dermaga umum, yang ada hanya 2 buah ponton apung yang berfungsi sebagai dermaga untuk kapal pesiar, dan 2 ponton kecil untuk sarana pendukung wisata bahari.



Gambar 1.
Dermaga di Pelabuhan Nusa Lembongan

4. Gedung kantor maksudnya pelabuhan Nusa Lembongan memiliki 1 gedung kantor dengan ukuran bangunan 50 m² dan luas tanah 300 m².
5. Loket pembelian tiket ada 2 (dua) yaitu di Pelabuhan Penyeberangan Sanur dan Nusa Lembongan.
6. Ruang tunggu di Pelabuhan Sanur perlu ditata dengan rapi dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada agar penumpang merasa aman dan nyaman dalam menunggu untuk pemberangkatan kapal.



Gambar 2.
Ruang Tunggu di Pelabuhan Sanur

Efektivitas Penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang efektivitas penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan dengan jumlah responden sebanyak 80 orang menunjukkan rata-rata *gap* kinerja dengan harapan akan efektivitas penyeberangan Sanur Nusa Lembongan sebesar -1,13 dari rata-rata penilaian kinerjanya sebesar 3,57, sedangkan harapan pengguna rata-ratanya 4,71 artinya secara keseluruhan efektivitas penyeberangan sudah cukup baik namun ada beberapa efektivitas menurut pengguna jasa yang kurang yaitu frekuensi perjalanan kapal, ketepatan waktu pemberangkatan, tanggung jawab anak buah kapal dalam melaksanakan tugas, prosedur kerja pengoperasian kapal, dan ketepatan kinerja anak buah kapal. Pengguna jasa mengharapkan efektivitas yang lebih baik oleh sebab itu terjadilah *gap*, *gap* itu menunjukkan perlunya peningkatan di bidang efektivitas yang lebih baik yang diharapkan oleh pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Pelayanan Angkutan Penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan

Berdasarkan hasil pengolahan data pelayanan angkutan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan dengan jumlah responden sebanyak 80 orang menunjukkan rata-rata *gap* kinerja dengan harapan akan pelayanan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan sebesar -0,99 artinya terjadi *gap* sebesar -0,99 dari rata-rata penilaian kinerjanya sebesar 3,56, namun ada beberapa pelayanan yang kurang seperti kenyamanan di ruang tunggu, tempat barang di ruang tunggu, kompetensi petugas saat menangani kecelakaan dan belum tersedianya

dermaga yang nyaman. Harapan pengguna rata-ratanya 4,56 artinya secara keseluruhan pelayanan penyeberangan sudah cukup baik, pengguna jasa mengharapkan pelayanan yang lebih baik oleh sebab itu terjadilah *gap*, *gap* itu menunjukkan perlunya peningkatan di bidang pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa angkutan penyeberangan.

Keselamatan Penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan

Berdasarkan hasil pengolahan data keselamatan angkutan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan dengan jumlah responden sebanyak 80 orang, menunjukkan rata-rata *gap* kinerja dengan harapan akan keselamatan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan sebesar -1,13 dari rata-rata penilaian kinerjanya sebesar 3,45. Sedangkan harapan pengguna rata-ratanya 4,58 artinya secara keseluruhan keselamatan penyeberangan sudah cukup baik namun pengguna jasa mengharapkan keselamatan yang lebih baik. Menurut persepsi pengguna jasa ada pelayanan tentang keselamatan yang kurang yaitu di bidang kemampuan/ kompetensi petugas dalam menangani kecelakaan, ketersediaan alat-alat keselamatan, petunjuk penggunaan alat-alat keselamatan, dan pendapat penumpang tentang keamanan di dalam kapal yang perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu terjadilah *gap*.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan kinerja efektivitas, pelayanan dan keselamatan angkutan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan sudah cukup baik, namun pengguna jasa menginginkan yang lebih baik. Oleh sebab itu terjadilah *gap* mengenai frekuensi perjalanan kapal, ketepatan waktu pemberangkatan, tanggung jawab anak buah kapal dalam melaksanakan tugas, prosedur kerja pengoperasian kapal, kenyamanan di ruang tunggu, tempat barang di ruang tunggu, kompetensi petugas saat menangani kecelakaan, ketersediaan alat-alat keselamatan kapal, keamanan di dalam kapal dan belum tersedianya dermaga yang nyaman, inilah yang menunjukkan pentingnya peningkatan pelayanan di bidang kinerja efektivitas, pelayanan dan terhadap keselamatan yang terbaik yang diharapkan oleh pengguna jasa angkutan penyeberangan.

SARAN

Dalam rangka menciptakan efektivitas kinerja pelayanan dan keselamatan bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan Sanur-Nusa Lembongan yang sesuai dengan harapan pengguna, pemerintah perlu meningkatkan standar pelayanan keselamatan yang sesuai dengan *International Standard Organization (ISO)* melalui konvensi tentang

keselamatan kehidupan di laut (*Convention for Safety of Life at Sea*) SOLAS yaitu dibidang konstruksi, komunikasi radio, keselamatan navigasi, penerapan ketentuan-ketentuan untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pelayaran termasuk di dalamnya penerapan *the International Safety Management (ISM) Code* dan *International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code*, *International Convention on Standards of Training, International Convention on Maritime Search and Rescue*, *International Aeronautical and Maritime Search and Rescue Manual (IAMSAR)* dalam 3 jilid.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih Kepada Prof. Dr. Dwi Purwoko yang telah memberikan bimbingan, arahan, dengan sabar dan kritis terhadap berbagai permasalahan dan selalu mampu memberikan motivasi bagi penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji dan Sayuti Sri. 1995. *Psikologi Industry Dan Sosial*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- Dam, Syamsumar. 2010. *Politik Kelautan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit C.V. Andi Offset.
- Khisty, C Jotin dan B Kent Lall. 2005. *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Transportasi*. Edisi Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Steers, Ricard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, Ofyar Z. 2003. *Perencanaan Dan Permodelan Transportasi Contoh Soal Dan Aplikasi*. Bandung: ITB.
- Zeitmal, Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

