

Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota Kalimantan Utara ***Speedboat Passengers Port Service Facility In Malinau North Kalimantan***

Dienda Rieski Pramita

Puslitbang Transportasi Laut, Sungai, Danau, dan Penyeberangan Badan Litbang Perhubungan
Jl. Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110
e-mail : dienda_rieski@dephub.go.id

Naskah diterima 10 Agustus 2016, diedit 17 Oktober 2016, dan disetujui terbit 30 November 2016

ABSTRAK

Ketersediaan sumber daya alam berupa sungai di Kabupaten Malinau menjadi peluang pengembangan transportasi sungai di daerah ini. Salah satu keunggulan utama dari pemanfaatan sungai sebagai moda transportasi yaitu tidak perlunya dibangun infrastruktur baru selain dermaga bongkar muat karena tersedia secara alami. Berdasarkan hasil analisis, 56% responden menilai pelayanan Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota sangat buruk. Terdapat kesenjangan antara harapan dan kondisi yang dirasakan responden. GAP paling terbesar yaitu variabel ketersediaan posko kesehatan di pelabuhan asal perjalanan responden. Sedangkan menurut pengamatan, hal yang perlu diperbaiki segera yaitu ponton dan tangga turun/naik ke atas kapal. Kondisi ponton dan pegangan tangan pada tangga yang berkarat dan licin saat hujan dapat membahayakan keselamatan penumpang.

Kata Kunci : Peningkatan pembangunan, pelayanan, Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau

ABSTRACT

Malinau has rivers as their natural resources and can be used as river transportation development in this current area. One of river transportation excellence is we don't need to build new infrastructure but loading and unloading dock because it has presence naturally. Based on analysis, 56 % respondents of this research thought that the service of Speedboat Passengers Port of Malinau is very bad. There is a gap between the port conditions with what passengers hope. The highest gap is there's no enough health facility between Malinau port and their origins port. Based on field research, things should be need a soon repair are pontoon and stairs to the boat. The condition of pontoon and rusted railing stairs are dangerous for the passengers and slippery when rain is coming.

Keywords: development enhancement, services, Malinau Speedboat Passengers Port

PENDAHULUAN

Pada awalnya Malinau adalah sebuah kawasan pemukiman yang semula dihuni suku Tidung. Daerah ini selanjutnya menjadi kampung, berubah menjadi kecamatan. Terakhir setelah adanya pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan, Malinau menjadi ibukota Kabupaten, yaitu Kabupaten Malinau. Sejak tahun 2012, kabupaten ini merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, seiring dengan pemekaran provinsi baru tersebut dari Provinsi Kalimantan Timur. Kabupaten Malinau juga sering disebut Bumi Intimung. Di kabupaten ini terdapat Taman Nasional Kayan Mentarang.

Berdasarkan Malinau Dalam Angka 2015, luas wilayah Kabupaten Malinau 40.088,406 km² dengan jumlah penduduk 74.469 orang, kepadatan penduduk 1,86 orang/km². Proyeksi jumlah penduduk Kabupaten Malinau pada tahun 2014 adalah 74.469 jiwa dengan penyebaran jumlah penduduk pada 15 (lima belas) kecamatan sangat tidak merata. Kepadatan penduduk tertinggi ada di Kecamatan Malinau Kota yakni 161,21 jiwa/km² sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk paling rendah adalah Kayan Hilir yakni 0,14 jiwa/km². Hal ini terkait dengan luas wilayah masing-masing kecamatan dan persebaran penduduk di Kabupaten Malinau yang tidak merata. Seperti diketahui bahwa Kecamatan yang memiliki luas wilayah terbesar di Kabupaten Malinau adalah Kecamatan Kayan Hilir, sedangkan Malinau Kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar serta menjadi tujuan utama pergerakan baik dari dalam maupun luar kabupaten memiliki luas wilayah yang paling kecil.

Menurut Profil dan Kinerja Perhubungan Darat 2014, jumlah terminal di Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2014 adalah sebanyak 1 terminal Tipe C (Terminal Lingkas) di Kota Tarakan. Trayek angkutan perintis yang dilayani yaitu Malinau – Mensalong – Sarang (perbatasan) dengan jarak perjalanan sejauh 121 km. Sedangkan kondisi prasarana di Kabupaten Malinau sendiri, panjang jalan di Kabupaten Malinau pada tahun 2014 mencapai 1.640,49 km, terdiri dari 255 km jalan negara, 247,10 km jalan provinsi, dan 1.138,39 km jalan kabupaten. Dari panjang jalan kabupaten tersebut 180,68 km kondisinya telah diaspal, 311,57 km kerikil, dan 646,14 km masih tanah.

Selain transportasi jalan, di Kabupaten Malinau terdapat Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota yang terletak di Sungai Sesayap, kabupaten Malinau, Propinsi Kalimantan Utara. Dermaga ini tercatat dibangun pada tahun 1975 dengan panjang 22m dan lebar 4m. Pelabuhan Speed boat Malinau memiliki beberapa rute salah satunya adalah dari dan ke Tarakan. Malinau – Tarakan dapat ditempuh

dengan speedboat dalam waktu sekitar 3 jam. Pulau Kalimantan memiliki banyak sungai-sungai yang berukuran sangat besar. Adanya sungai-sungai yang sangat besar ini dimanfaatkan sebagai sarana transportasi sungai yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya baik dalam kabupaten, antar kabupaten atau antar propinsi. Tidak hanya kapal-kapal kecil yang dapat melintasi sungai tersebut, namun juga kapal-kapal berukuran besar kelas antar pulau. Dengan memanfaatkan sumber daya alam yang ada di Kabupaten Malinau dan sekitarnya, transportasi sungai harusnya menjadi transportasi unggulan di daerah ini. Salah satu keunggulan utama dari pemanfaatan sungai sebagai moda transportasi yaitu tidak perlunya dibangun infrastruktur baru selain dermaga bongkar muat karena tersedia secara alami. Selain itu, infrastruktur sungai hanya perlu dipelihara dengan biaya yang murah sehingga kapasitas infrastruktur umumnya akan mencukupi. Dengan demikian, transportasi sungai layak untuk dikembangkan untuk menjadi transportasi unggulan. Maksud kajian ini adalah mengevaluasi kepuasan pengguna jasa speedboat terhadap fasilitas pelabuhan penumpang Speedboat Malinau Kota Kalimantan Utara. Tujuan adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa speedboat terhadap fasilitas Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota dalam rangka memberikan rekomendasi peningkatan pembangunan Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota Kalimantan Utara.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* yang merupakan Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut.

1. Menghitung Weighting Factors, dengan cara membagi nilai rata-rata importance score yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total importance score secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%;
2. Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*;
3. Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*;
4. Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala

maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*. Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

ANGKA INDEX	INTERPRETASI
$X = 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X = 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X = 77\%$	<i>Cause For Concern</i>
$77\% < X = 80\%$	<i>Border Line</i>
$80\% < X = 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X = 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

Kepuasan pelanggan menurut Parasuraman dkk (dalam Zeithamil dan Bitner, 1996) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

- Tangible, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi;
- Emphaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan;
- Responsiveness, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- Reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan;

- Assurance, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan, kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang akan mempengaruhi keputusan konsumen, seperti kapan, kemana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial ekonomi dan preferensi. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan semua atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, akan tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap preferensinya. Manheim memberikan contoh atribut untuk pelayanan jasa transportasi, seperti tabel 2.

Tabel 2. Atribut Pelayanan Sistem Transportasi

No	Atribut	Variabel
1.	Waktu	- Waktu perjalanan total; - Keandalan (variasi waktu perjalanan); - Waktu transfer; - Frekuensi perjalanan; - Jadwal waktu perjalanan.
2.	Ongkos Pengguna Jasa	- Ongkos transportasi langsung, seperti: tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir; - Ongkos operasi langsung lainnya, seperti: biaya muat dan doku-mentasi; - Ongkos tak langsung, seperti: biaya pemeliharaan, biaya gudang, atau asuransi.
3.	Keselamatan dan Keamanan	- Kemungkinan terjadinya kerusakan barang saat bongkar muat; - Kemungkinan terjadinya kecelakaan; - Perasaan aman.
4.	Kesenangan dan Kenyamanan Pengguna Jasa	- Jarak perjalanan; - Jumlah pertukaran kendaraan yang harus dilakukan; - Kenyamanan fisik (suhu, kualitas pengendaraan, kebersihan); - Kenyamanan psikologis (status, pemilikan sendiri); - Kesenangan lainnya (penanganan bagasi, <i>ticketing</i>, pelayanan makanan atau minuman, kesenangan selama perjalanan, keindahan, dan sebagainya); - Kesenangan yang lain (penanganan bagasi, tiket, atau pelayanan makanan); - Kesenangan perjalanan.
5.	Pelayanan Ekspedisi	- Asuransi kerugian - Hak pengiriman kembali.

Atribut - Atribut Pelayanan Transportasi Menurut Dokumen Sistranas Atribut Sistranas tersebut mencakup Selamat (*safe*), Aksesibilitas tinggi (*high accessibility*), Terpadu (*integrated*), Kapasitas mencukupi (*sufficient capacity*), Teratur (*reguler*), Lancar dan cepat (*smooth and speedy*), Mudah dicapai (*convenient*), Tepat waktu (*punctuality*), Nyaman (*comfort*), Tarif terjangkau (*affordable tariff*), Tertib (*discipline*), Aman (*secure*), Polusi rendah (*low pollution*), Efisien (*efficient*) Berdasar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, standar pelayanan yaitu tolak 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.

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan meliputi:

- a. Standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan; dan
- b. Standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan dan di dalam kapal angkutan penyeberangan sedikitnya mencakup:

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Kehandalan/keteraturan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan/keterjangkauan
- f. Kesenjajaran.

Di dalam PM No. 39 Tahun 2015, disebutkan bahwa penyedia jasa wajib menyesuaikan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan dalam waktu paling lama enam bulan untuk lintasan utama dan paling lama dua belas bulan untuk lintasan perintis sejak Peraturan Menteri ini berlaku. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4

Kebutuhan data dalam kajian ini terdiri dari dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan yaitu opini responden terkait dengan fasilitas Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan pengamatan langsung di lokasi survey, yaitu Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota.

Responden penelitian yaitu pengguna jasa speedboat di Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota. Data sekunder dilakukan melalui studi literatur

dan pengumpulan data melalui sumber instansi yang terkait, seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor, BPS, dll. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode CSI. Selain itu, pengolahan data kuesioner dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif. Lokasi survei di sekitar Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota, Provinsi Kalimantan Utara.

Beberapa kajian yang menunjang penelitian ini adalah sebagai berikut: Studi Peningkatan Fungsi Pelabuhan Donggala Dalam Mendukung Pengembangan Wilayah di Kabupaten Donggala oleh Amar (Master Theses from JBPTITBPP, 2007), pada dasarnya bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pemanfaatan Pelabuhan Donggala serta melihat kemungkinan peningkatan fungsinya dalam mendukung pengembangan wilayah di Kabupaten Donggala selaku daerah belakang (*hinterland*). Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dilakukan analisis dengan melakukan penilaian terhadap kondisi system pelabuhan, potensi dan prospek pengembangan wilayah di Kabupaten Donggala, serta penilaian terhadap kondisi dan karakteristik Pelabuhan Donggala.

Hasil Studi yang diperoleh menunjukkan bahwa pemanfaatan Pelabuhan Donggala mengalami kecenderungan pergeseran fungsi dalam system pelabuhan di Kabupaten Donggala dan sekitarnya yang ditandai dengan besarnya permintaan (*demand*) terhadap kapasitas pelayanan bila dibandingkan dengan penyediaan (*supply*), baik dalam aktivitas bongkar muat maupun jenis pelayarannya, sehingga menuntut pemakaian ruang dan fasilitas yang relatif besar. Berdasarkan hasil temuan tersebut dapatlah disimpulkan bahwa peningkatan fungsi Pelabuhan Donggala dapat ditingkatkan dari “pelabuhan yang hanya terfokus pada kegiatan interinsuler” menjadi “pelabuhan yang melayani berbagai kegiatan kepelabuhanan lainnya, seperti: pelabuhan komersil, industri, perikanan, wisata maupun sebagai pelabuhan penumpang yang melayani interaksi dengan wilayah sekitarnya. Peningkatan fungsi ini hendaknya dibarengi dengan peningkatan fasilitas pelayanan yang lebih memadai sesuai dengan kebutuhannya.

Kajian Penggunaan Moda Transportasi Sungai di Kota Jambi oleh Yosephine Harmis Kartini dan M.R. Djarot Sadharto W. (2012, Lib geo UGM. Perencanaan Pengembangan Pelabuhan Laut Sorong di Kota Sorong oleh Appi Yamsos Solossa, dkk (Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi, 2013), penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mengevaluasi data sekunder yaitu data operasi pelabuhan selama 6

Tabel 3. Standar Pelayanan Penumpang Angutan Penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan (Berlaku untuk Lintasan Perintis)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
a.	Informasi dan keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau al: 1) Alat penadam kebakaran 2) Petunjuk jalur evakuasi 3) Titik kumpul evakuasi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K
b.	Informasi dan kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas keehatan untuk penanganan darurat	Kondisi		
2.	Keamanan				
a.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
b.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
c.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	waktu	Maksimal 5 menit per rama penumpang	
4.	Kenyamanan				
a.	Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	1) Luas 2) Kondisi	1) Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6m2 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Toilet	Tersedianya toilet	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	1) Ratio : 1 toilet untuk 50 orang 2) Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki
Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholah	Disediakan tempat duduk bagi penyangang disabilitas untuk melakukan ibadah
Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas Cahaya	200 – 300 lux	
Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC atau kipas angin dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	
mudahan/Keterjangkauan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: 1) Denah/lay out terminal penumpang 2) Nama dermaga 3) Jadwal kedatangan dan keberangkatan 4) Tujuan 5) Tarif 6) Peta jaringan lintas pelayanan	1) Tempat 2) Kondisi	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i>
Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	
Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberangan kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: 1) Jenis angkutan 2) Lokasi dan menunjuk arah angkutan lanjutan 3) Jadwal keberangkatan dan kedatangan 4) Tujuan 5) Tarif	1) Tempat 2) Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan balik roda 4 dan roda 2	1) Luas 2) Sirkulasi	1) Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia 2) Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	
Pelayanan bagi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat 2) Kondisi baik dan berfungsi	

Tabel 4. Standar Pelayanan Penumpang Angutan Penyeberangan di Kapal (Berlaku untuk Lintasan Perintis)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi keselamatan	Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Tersedianya pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio	
	b. Informasi dan kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K	
2.	Kecelakaan				
	a. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa dikapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	b. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.		200 – 300 lux	200 – 300 lux
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya		
3.	Kenyamanan				
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC atau kipas angin dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	
	b. Fasilitas Kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% & tidak berbau yg berasal dr dlm kapal	
	c. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas Cahaya	200 – 300 lux	
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Keter-sediaan 2) Kon-disi	1) Tersedia musholla 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholah	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
3.	Kenyamanan				
a.	Toilet	Tersedianya toilet	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria Ratio : 1 toilet untuk 50 orang 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	1) Ratio : 1 toilet untuk 50 orang 2) Untuk jumlah toilet wanita kali lebih banyak dari laki-laki 3) Petunjuk ke kamar mandi WC/kakus harus dapat di dan mudah dibaca 4) Pada setiap kamar mandi WC/kakus harus tersedia tawar yang cukup mel penumpang selama berbay
b.	Kantin/Kafetaria	Fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	1) Harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik 2) Sistem lubang angin/ventilasi udara dari pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang 3) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin	
c.	Ruang Publik	Berfungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	Kapal yang memuat lebih dari 50 penumpang, harus disediakan ruangan untuk tempat santai penumpang	
d.	Informasi larangan merokok	Papan, informasi larangan merokok di atas kapal	Ketersediaan bentuk	1) Harus tersedia 2) Mudah terlihat dan terbaca	
4.	Kemudahan/Keterjangkauan				
a.	Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan.	1) Intensitas suara 2) Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	
b.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: 1) Gangguan operasional kapal 2) Gangguan operasional pelabuhan 3) Gangguan alam	1) Waktu 2) Intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	

tahun terakhir (tahun 2006 sampai dengan tahun 2011). Perencanaan pengembangan fasilitas pelabuhan Sorong dilakukan berdasarkan ramalan arus naik turun penumpang, arus kunjungan kapal dan arus bongkar muat barang dan peti kemas dengan menggunakan metode regresi linier. Dari hasil perhitungan pengembangan untuk tahun 2026, Dermaga I perlu diperpanjang menjadi 372,7 m dari panjang dermaga yang ada 122,71 m untuk bisa menampung 3 tambatan kapal peti kemas.

Untuk Dermaga II, III, dan IV perlu diperpanjang menjadi 310,29 m dari panjang dermaga yang ada 217,29 m untuk bisa menampung 2 tambatan kapal penumpang. Lapangan penumpukan perlu penambahan luas sebesar 47604 m² dari luas yang ada 20030 m². Sedangkan untuk fasilitas Gudang perlu penambahan luas sebesar 13437 m² dari luas yang ada 2210 m². Pra Studi Kelayakan Transportasi Sungai dan Danau di Danau Sentarum Provinsi Kalimantan Barat oleh Direktorat LLASDP Ditjen Perhubungan Darat, kebutuhan akan transportasi sungai di wilayah Danau Sentarum masih belum tinggi terkait dengan kendala fluktuasi muka air yang cukup tinggi antara Musim Kemarau dan Musim Penghujan. Jumlah armada kapal yang beroperasi besar dengan didominasi kapal speedboat dengan kapasitas penumpang yang kecil dan biaya besar untuk BBM dan tarif perjalanan. Selain itu infrastruktur dermaga yang masih sangat minim, saat ini baru terdapat 1 (satu) dermaga di Lanjak, yang dibangun pada Tahun 2010 masih memerlukan investasi yang cukup besar, selain juga standar kapal dan rambu-rambu yang masih belum maksimal.

Adanya kegiatan Pelaksanaan Preservasi berupa pembangunan sarana jalan nasional batas Sarawak – Badau – Tanjung Kerja yang menghubungkan wilayah perbatasan dengan menggunakan dana anggaran APBN menjadi competitor pengembangan angkutan sungai yang saat ini memang masih dalam tahap minimal, akan berpotensi terhadap perubahan moda transportasi sungai menuju ke transportasi darat. Potensi ekonomi yang ada di wilayah Danau Sentarum memerlukan akomodasi dan aksesibilitas yang dapat mendukung perkembangan ekonomi di wilayah Danau Sentarum yang sebenarnya memiliki sektor pertanian sebagai sektor unggulan, potensi wisata dan penelitian Taman Nasional, merupakan wilayah potensial untuk dapat dikembangkan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Malinau merupakan kabupaten terluas di Kalimantan Utara dengan luas 39.799,90 km² serta berpenduduk terkecil kedua setelah Kabupaten Tana Tidung yaitu 62.423 jiwa. Malinau berpusat di Kecamatan Malinau Kota yang berpenduduk sekitar 50% dari jumlah penduduk total. Kabupaten Malinau berada di wilayah pedalaman yang pada umumnya merupakan pemukiman bagi Suku Tidung dan Suku Dayak. Malinau juga merupakan satu dari dua kabupaten yang berbatasan langsung dengan negara tetangga yaitu Malaysia. Kabupaten tersebut juga memiliki satu bandar udara domestik yaitu Bandar Udara Kolonel Robert Atty Bessing dan banyak bandar udara perintis perbatasan salah satunya yaitu Bandar Udara Long Apung. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 81 Tahun 2011 Tanggal 25 Agustus 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi, bahwa jaringan prasarana pelabuhan sungai dan danau untuk melayani kapal sungai dan danau yang beroperasi pada jaringan trayek antar Kabupaten.Kota dalam Provinsi pada wilayah yang tersedia alur pelayaran sungai dan danau yang dapat dilayari harus tercapai nilainya sebesar 60% pada tahun 2014.

Dermaga Sungai Malinau terdapat di Kabupaten Malinau yang melayani angkutan air di sekitar aliran Sungai Sesayap. Dermaga ini dibangun pada tahun 1975 dengan panjang 22 m dan lebar 4 m dengan konstruksi kayu dan besi. Profil dan Kinerja Perhubungan Darat Tahun 2014 menyebutkan bahwa alokasi, realisasi dan program pembangunan pada bidang keselamatan transportasi darat, Kabupaten Malinau mendapatkan dana sebesar Rp. 173.100.000 pada tahun 2012 dan naik menjadi Rp. 321.140.000 pada tahun 2013. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malinau, jumlah speedboat yang beroperasi setiap harinya di Pelabuhan Speedboat Malinau berjumlah 11 armada speed boat dengan rincian pada tabel 5. Jumlah naik dan turun penumpang dari tahun 2010 sampai dengan 2015 dapat dilihat pada gambar 2.

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penumpang naik dan turun fluktuatif setiap tahunnya. Penumpang naik dan turun paling banyak terjadi pada tahun 2013 dengan penumpang turun sebanyak 74.452 orang dan penumpang naik sebanyak 79.506 orang. Jumlah tersebut kemudian turun pada tahun 2014 dengan penumpang turun sebanyak 68.781 orang dan penumpang naik sebanyak 69.699 orang.

Tabel 5. Armada yang Beroperasi di Pelabuhan Speedboat Malinau

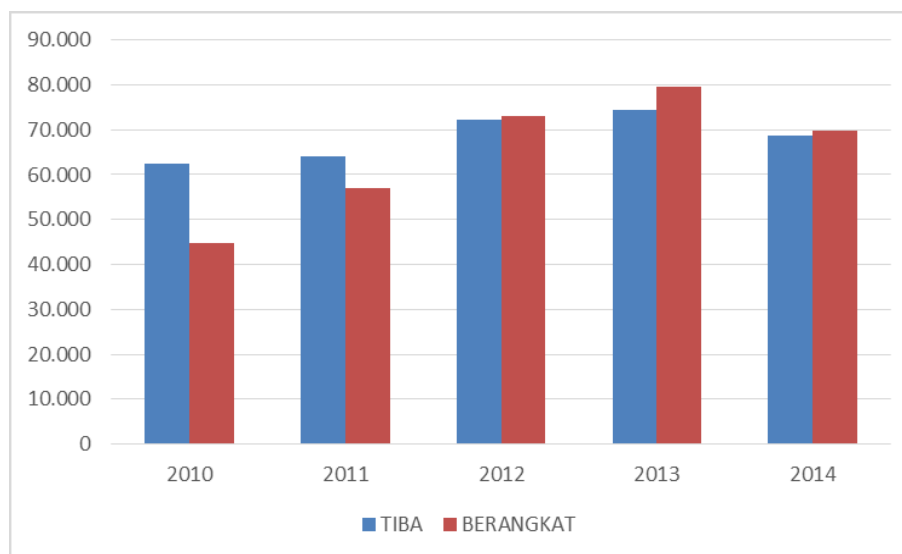
No	Nama Speed Boat	GT	Alat Penggerak		Kapasitas Penumpang	No Registrasi
			Merek	Kekuatan		
1	SB. Menara Indah Express	7	Yamaha	200 PK/3	40 Orang	0045-B.15
2	SB. Malinau Expres Junior I	6	Suzuki	175 PK/3	35 Orang	1488-B.15
3	SB. Malinau Expres Junior V	7	Suzuki	250 PK/3	45 Orang	552,3-GRS.40
4	SB. Harapan Baru Express	7	Yamaha	200 PK/2	41 Orang	0016-B.15
5	SB. Harapan Baru Express	4	Yamaha	200 PK/2	26 Orang	0020-B.15
6	SB. Menara Baru Express Junior	7	Yamaha	200 PK/3	45 Orang	603-B.14
7	SB. Harapan Baru Express	7	Yamaha	200 PK/3	41 Orang	2094-B.15
8	SB. Harapan Baru Express Vii	6	Yamaha	200 PK/3	26 Orang	1637-B.15
9	SB. Malinau Expres Iii	6	Suzuki	175 PK/3	35 Orang	1532-B.15
10	SB. Menara Baru Express	4	Yamaha	200 PK/3	26 Orang	596-B.14
11	SB. Malinau Expres Iv	6	Suzuki	175 PK/3	35 Orang	1064-B.45
12	SB. Menara Baru Express Junior	7	Yamaha	200 PK/3	45 Orang	637-B.14
13	SB. Menara Baru Express Junior	7	Yamaha	200 PK/3	41 Orang	596-B.14
14	SB. Malinau Expres III	6	Suzuki	175 PK/3	35 Orang	1488-B.15
15	SB. Harapan Baru Express	6	Yamaha	200 PK/2	35 Orang	0061-B.15
16	SB. Harapan Baru Express	6	Yamaha	200 PK/2	28 Orang	2930-B.15

Sumber : Laporan tahunan Pelabuhan Speedboat Malinau Kota, November 2015

Responden terdiri dari 15 orang pria dan 15 orang wanita. Jika dilihat dari usia, maka komposisi responden dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini. Dalam proses analisis, diuraikan mengenai hasil analisis tentang kinerja pelayanan pelabuhan speedboat penumpang trayek lintas Kabupaten/Kota Malinau-Tarakan dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis CSI sebesar 56% menunjukkan bahwa responden memberi penilaian very poor atau sangat buruk. Perbedaan antara penilaian yang dirasakan responden dan harapan (GAP) paling besar adalah

variabel (V15) Ketersediaan Posko Kesehatan di pelabuhan asal perjalanan responden, sedangkan GAP terkecil adalah (V11) kemudahan memperoleh tiket speedboat sesuai dengan tujuan yang diinginkan di pelabuhan asal perjalanan responden.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, Pelabuhan Speedboat Malinau memang memerlukan perbaikan dari berbagai aspek. Hal ini tentunya sejalan dengan hasil analisis CSI yang dilakukan, dimana pelayanan di Pelabuhan Malinau masih tergolong sangat buruk. Pembahasan akan ditinjau melalui berbagai aspek sebagai berikut :



Gambar 1. Jumlah Speedboat tiba dan berangkat di Pelabuhan Malinau

Sumber : Laporan tahunan Pelabuhan Speedboat Malinau Kota, November 2015

a. Aspek Keselamatan

Tidak ditemukan informasi dan fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik berkumpul yang mudah terlihat dan terjangkau di sekitar Pelabuhan Speedboat Malinau. Keselamatan hanya disosialisasikan melalui stiker yang ditempel pada dinding pelabuhan seperti pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Stiker Keselamatan

Fasilitas keselamatan lain seperti posko kesehatan dan peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) juga tidak ditemukan di pelabuhan ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yang ada dilapangan, posko kesehatan hanya disediakan pada saat peak season saja seperti pada saat lebaran dan libur panjang. Aspek keselamatan yang perlu mendapat perhatian adalah kondisi ponton dan tangga turun dan naik dari dan ke atas kapal sudah sangat memprihatinkan. Ponton yang terbuat dari besi sudah berkarat, begitu pula pegangan tangan pada tangga penumpang. Bila hujan tiba, ponton dan tangga menjadi licin dan cukup membahayakan penumpang. Dinas Perhubungan mengantisipasi dengan mengecat ulang ponton seperti yang dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Ponton Pelabuhan

b. Aspek Keamanan

Pelabuhan Speedboat Malinau dijaga keamanannya oleh petugas dari Kepolisian dan Dinas Perhubungan. Kantor pos Polisi dan Dinas Perhubungan letaknya di dalam gedung terminal

pelabuhan. Pelabuhan ini belum dilengkapi dengan alat keamanan yang canggih seperti CCTV dan metal detector, keamanan hanya berdasarkan pengamatan petugas keamanan saja.

c. Aspek Kehandalan

Pelabuhan Speedboat Malinau dilengkapi dengan 1 loket penjualan tiket seperti yang dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini.



Gambar 4. Loket Penjualan Tiket

Dari sisi kehandalan, Pelabuhan Speedboat Malinau beroperasi sampai dengan jam 3 saja setiap harinya. Pelabuhan tidak terlalu ramai sehingga tidak terlihat adanya antrian penumpang di loket pembelian tiket. 1 orang penumpang dikenakan tarif sebesar Rp. 260.000 untuk satu kali perjalanan dari Malinau ke Tarakan atau sebaliknya yang memakan waktu kurang lebih 2,5-3 jam.

d. Aspek Kenyamanan

Ruang tunggu Pelabuhan Speedboat Malinau sangat sederhana hanya terdiri dari beberapa bangku kayu saja. Suasana ruang tunggu dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini.



Gambar 5. Suasana Ruang Tunggu

Lampu penerangan di sekitar ruang tunggu banyak yang sudah tidak berfungsi dengan baik, bahkan ada beberapa bohlam yang sudah pecah. Tidak ada pendingin ruangan dan tidak tersedia ruangan untuk ibadah. Toilet terdiri dari toilet pria dan wanita dengan kondisi yang tidak memenuhi standar kesehatan. Lantai kotor dan tidak tersedia petugas kebersihan di sekitar toilet. Kondisi toilet

dapat dilihat pada gambar 6 di bawah ini. Perlu perhatian dari petugas terkait mengenai pelayanan kebersihan ini, mengingat tingkat kebersihan yang sangat memprihatinkan.



Gambar 6. Kondisi Toilet

e. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

Area parkir berupa tanah kosong yang cukup luas dan dapat menampung kendaraan penumpang setiap harinya yang tidak terlalu ramai. Angkutan umum dapat langsung diakses begitu keluar dari gedung terminal penumpang. Beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan angkutan speedboat di Pelabuhan Malinau adalah sebagai berikut :

- a. Terbatasnya bahan bakar minyak (Premium) khususnya untuk angkutan speedboat trayek Malinau-Tarakan yang membutuhkan BBM jenis premium satu kali berangkat sebanyak 400 liter sehingga untuk pulang pergi membutuhkan 800 liter BBM dengan waktu tempuh 3 jam
- b. Terbatasnya sarana pelabuhan khususnya ruang parkir yang ada masih belum tertata dengan baik
- c. Kurangnya kesadaran akan keselamatan baik dari anak buah kapal maupun penumpang menyulitkan petugas di pelabuhan dalam mengendalikan angkutan sungai terutama saat peak season.
- d. Tingkat sedimentasi pada alur pelayaran sangat tinggi dan banyaknya material kayu dan sampah pada alur pelayaran sering membahayakan speedboat
- e. Rambu pelayaran sangat kurang baik dari jumlah maupun dari segi kualitasnya karena kondisi tanah yang sering longsor.

KESIMPULAN

Konsep idealisasi jaringan transportasi penyeberangan telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal PM No. 39 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Berdasarkan standar pelayanan minimal tersebut, Pelabuhan Penumpang Speedboat

Malinau Kota dalam penyediaan pelayanan angkutan penyeberangan jaringan trayek antar kabupaten/kota dalam provinsi pada wilayah yang tersedia alur pelayaran sungai dan danau yang dilayani.

Berdasarkan hasil analisis CSI, 56% responden menilai pelayanan Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota sangat buruk. Terdapat kesenjangan antara harapan dan kondisi yang dirasakan responden. GAP paling terbesar yaitu variabel ketersediaan posko kesehatan di pelabuhan asal perjalanan responden.

Sedangkan menurut pengamatan, hal yang perlu diperbaiki segera yaitu ponton dan tangga turun/naik ke atas kapal. Kondisi ponton dan pegangan tangan pada tangga yang berkarat dan licin saat hujan dapat membahayakan keselamatan penumpang.

Dapat disarankan bahwa Pelabuhan Penumpang Speedboat Malinau Kota perlu dilakukan pengembangan di masa mendatang, terlebih pada aspek keselamatan. Setelah itu dapat dilanjutkan kepada aspek keamanan, kehandalan, kenyamanan dan kemudahan/keterjangkauan. Perbaikan pelabuhan ini dapat meningkatkan pelayanan pengembangan layanan angkutan sungai di Kabupaten Malinau kedepan.

Sesuai dengan Dokumen Tataran Transportasi Wilayah Kalimantan Utara, pengembangan angkutan sungai di Kabupaten Malinau dapat diarahkan kepada pengembangan pelayanan transportasi dari Malinau Kota ke arah hulu Sungai Sesayap dan Sungai Mentarang menuju Pulau Sapi dan Long Berang. Selain itu, dari Malinau kota ke arah hulu Sungai Sesayap dan Sungai Malinau menuju Lidung Kemenci, Setulang, dan Long Loreh. Upaya-upaya yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di terminal penumpang secara umum adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan kondisi lampu penerangan di ruang tunggu penumpang.
2. Menambah fasilitas pelayanan kedatangan dari kapal berupa tangga/jembatan yang aman ke kapal dan ketersediaan petunjuk/informasi. Tangga jembatan sudah cukup tersedia hanya perlu ditingkatkan kondisinya. Sedangkan ketersediaan informasi memang masih dirasakan minim dan perlu penambahan informasi baik berupa audio maupun visual.
3. Menambah ketersediaan fasilitas posko kesehatan bagi penumpang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembanagan Transportasi Laut, Sungai Danau dan Penyeberangan dan Peneliti yang membantu penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amar. 2007. Studi Peningkatan Fungsi Pelabuhan Donggala Dalam Mendukung Pengembangan Wilayah di Kabupaten Donggala. Thesis.
- [2] Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. 2005. Sistem Transportasi Nasional, Departemen Perhubungan. Jakarta
- [3] Badan Pusat Statistik. 2015. Malinau Dalam Angka 2015. Malinau Department for Environment, Food & Rural Affairs. 2002. Freight on Water A New Perspective. London.
- [4] Direktorat LLASDP Ditjen Perhubungan Darat. 2012. Pra Studi Kelayakan Transportasi Sungai dan Danau di Danau Sentarum Provinsi Kalimantan Barat. Kementerian Perhubungan. Jakarta
- [5] Gasperz, V. 1987. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam manajemen Bisnis Total. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- [6] Harmis, Kartini, Y dan Sadharto, M, R. 2012. Kajian Penggunaan Moda Transportasi Sungai di Kota Jambi. Lib geo UGM. Yogyakarta.
- [7] Manheim, M.L. 1979. Fundamentals of Transportation System Analysis, The MIT Press, Cambridge.
- [8] Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Kementerian perhubungan RI. Jakarta.
- [9] Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2014. Profil dan Kinerja Perhubungan Darat 2014 Propinsi Kalimantan Utara. Kementerian Perhubungan RI. Jakarta.
- [10] Yamsos, Solossa, A. et.al. 2013. Perencanaan Pengembangan Pelabuhan Laut Sorong di Kota Sorong, Jurnal Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi

