Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 20639-20646
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Efektifitas Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuan Waikelo Sumba Barat Daya

Strina Alita Lifu[1], Umbu Lily Pekuwali[2], Dhesy A. Kase[3]
Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana
strinalifu@gmail.com[1], umbulilipekuwali@gmail.com[2], dhesykase0324@gmail.com[3]

Abstrak

Penelitian ini mengkaji Penyelenggaraan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sebagai bagian dari upaya menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaturan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya, apa penyebab pemerintah belum optimal melaksanakan tanggung jawab terhadap penerapan standar pelayan penumpang di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya.tujuan penelitian ini adalah untuk mengindentifikasi dan menganalisis pengaturan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan menurut Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya, Untuk mengindentifikasi dan menganalisis penyebab pemerintah belum optimal melaksanakan tanggung jawab terhadap penerapan standar pelayan penumpang di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya. Penelitian ini didasarkan pada teori transportasi laut, teori pelayanan publik, Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis adalah metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), Pendekatan analitis (analitycal approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach), Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tanggung jawab pemerintah diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana pelabuhan yang memadai, seperti ruang tunggu penumpang, fasilitas informasi, fasilitas keselamatan, akses bagi penyandang disabilitas, toilet, area parkir, serta fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa pelabuhan. Namun, validitas penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dan Kerusakan Infrastruktur fasilitas pendukung akibat akibat bencana, keterbatasan anggaran, tumpang tindih dan kendala kewenangan oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa validitas standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Waikelo telah terlaksana.

***Kata Kunci**: Pengaturan, Validitas Hukum, Standar Pelayanan Penumpang, Angkutan Penyeberangan, Pelabuhan Waikelo*

1. Latar Belakang

Pelabuhan Penyeberangan merupakan penunjang terhadap kemajuan dan perkembangan daerah dan pulau-pulau sekitarnya, maka sudah seharusnya dapat ditingkatkan baik dari segi pelayanan, kapal dan fasilitas pendukung. Pelabuhan Penyeberangan merupakan pelabuhan yang melayani lintasan perintis, pada kondisi saat ini tingkat pelayanan penumpang pada Pelabuhan harus sesuai standar agar kenyamanan dan keselamatan penumpang dapat terpenuhi. Penyelenggaraan angkutan penyeberangan sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang transportasi harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan manifestasi dari prinsip negara hukum (*rechtstaat)* dan prinsip negara kesejahteraan (*welfare state*). Pasal 28 D ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 menjamin hak setiap orang untuk memperoleh pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Selain itu, Pasal 34 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945 menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak. Konsekuensinya, pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan bahwa setiap pelayanan publik, termasuk pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Tingkat pelayanan merupakan suatu ukuran kualitatif yang menjelaskan kondisi-kondisi operasional di dalam suatu aliran lalu lintas dan persepsi dari pengguna/pengemudi terhadap kondisi-kondisi tersebut. Dalam pengembangan suatu pelabuhan, tingkat pelayanan menjadi hal yang diprioritaskan oleh karena itu tingkat pelayanan di pelabuan penyeberangan harus berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan acuan bagi penyedia jasa angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang,

sehingga penumpang dapat merasakan aman, nyaman, dan mendapatkan pelayanan yang baik, peraturan ini mengatur standar pelayanan yang harus disediakan oleh pengelola pelabuhan dan operator kapal penyeberangan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di atas, jelas bahwa standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 62 tahun 2019 bertujuan untuk memberikan layanan yang aman, nyaman, efisien, dan profesional kepada penumpang, termasuk penyediaan fasilitas yang memadai terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang. Namun, realitas di lapangan, khususnya di Pelabuhan Waikelo, berdasarkan hasil penelusuran peneliti bahwa Pelabuhan Waikelo, Sumba Barat Daya, mengalami kerusakan seperti fasilitas, ruang tunggu yang tidak nyaman, akses yang buruk bagi penumpang serta kurangnya fasilitas keselamatan yang memadai seperti alat pemadam kebakaran dan pelampung, namun hingga saat aktifitas di Pelabuhan Waikelo, Sumba Barat Daya terus berlangsung oleh karena itu perlu Tanggung jawab pemerintah, mulai dari pengawasan yang harus dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi standar yang ditetapkan, hingga peningkatan infrastruktur dan fasilitas pelabuhan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan penumpang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum empiris. Jenis penelitian hukum empiris, merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat. Jenis penelitian ini dipergunakan karena dalam penelitian ini akan meneliti mengenai Efektifitas Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Di Pelabuan Waikelo Sumba Barat Daya.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan. Keterkaitannya dengan penelitian normatif, pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum yakni Pendekatan perundang-undangan (statute approach) , Pendekatan historis (historical approach) Pendekatan perbandingan (Comparative approach), Pendekatan konseptual (conceptual approach) Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris Melalui pendekatan kontekstual, peneliti dapat mengetahui apakah standar pelayanan penumpang yang telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan telah diterapkan secara efektif dan sesuai dengan kondisi di Pelabuhan Waikelo. Selain itu, pendekatan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas penerapan standar pelayanan tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai validitas dan implementasi standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya.

Teknik Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan metode observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung di lokasi Penelitian yakni di Waikelo Sumba Barat Daya. Dengan teknik Analisis kualitatif yang berhubungan dengan Bagaimanakah pengaturan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya dan apa penyebab pemerintah belum optimal melaksanakan tanggung jawab terhadap penerapan standar pelayan penumpang di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya.

3. Hasil dan Diskusi

Pengaturan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Memastikan Efektivitas Penerapan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan bagi seluruh penumpang angkutan penyeberangan, tugas ini bersifat strategis karena angkutan penyeberangan menghubungkan wilayah-wilayah yang terpisah oleh perairan, yang sering kali menjadi satu-satunya jalur transportasi bagi masyarakat, oleh karena itu maka Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, hal ini di perjelas berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Waikelo bapak Tonny E. Bokty pada hari senin tanggal 7 Juli 2025 terkait tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan waikelo menurut beliau Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek antara lain :

1. Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan:

Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perhubungan, bertanggung jawab untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan Penumpang (SPP) yang jelas dan terukur untuk angkutan penyeberangan. Standar ini harus mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti Kenyamanan dan keamanan penumpang selama di pelabuhan dan di atas kapal. Ketersediaan fasilitas dan layanan yang memadai. Informasi yang jelas dan mudah diakses.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Prosedur penanganan keluhan yang efektif.

Pengawasan Penerapan Standar Pelayanan Penumpang (SPP): Pemerintah bertanggung jawab melakukan pengawasan yang ketat terhadap penerapan standar pelayanan penumpang oleh perusahaan angkutan penyeberangan. Pengawasan ini bisa dilakukan melalui Inspeksi rutin dan mendadak ke pelabuhan dan kapal. Monitoring melalui sistem pelaporan dan pengaduan. Evaluasi berkala terhadap kinerja perusahaan angkutan.

3. Penegakan Sanksi:

Pemerintah memiliki wewenang untuk memberikan sanksi kepada perusahaan angkutan penyeberangan yang melanggar standar pelayanan penumpang (SPP), sanksi ini bisa berupa peringatan tertulis denda administratif dan pencabutan izin operasional.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pemerintah juga bertanggung jawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan, hal ini dilakukan melalui peningkatan fasilitas dan sarana prasarana pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM, serta Penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

5. Penyediaan Informasi:

Pemerintah bertanggung jawab menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai penumpang angkutan penyeberangan, serta prosedur yang harus diikuti jika terjadi masalah.

6. Penanganan Keluhan:

Pemerintah bertanggung jawab menyediakan sistem yang efektif untuk menangani keluhan dari penumpang. Sistem ini harus mudah diakses dan memberikan solusi yang cepat dan adil.

7. Koordinasi:

Pemerintah bertanggung jawab berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti operator pelabuhan, perusahaan angkutan, dan pihak terkait lainnya, untuk memastikan penerapan standar pelayan penyeberangan berjalan efektif, dengan menjalankan tanggung jawab ini secara optimal, pemerintah dapat memastikan bahwa penumpang angkutan penyeberangan mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas.

Tanggung jawab pemerintah diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana pelabuhan yang memadai, seperti ruang tunggu penumpang, fasilitas informasi, fasilitas keselamatan, akses bagi penyandang disabilitas, toilet, area parkir, serta fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa pelabuhan. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan penumpang agar seluruh standar pelayanan minimum dapat diterapkan secara konsisten oleh operator pelabuhan maupun perusahaan angkutan penyeberangan. Jumlah keseluruan kapal yang masuk di tahun 2024 di Pelabuhan Pelabuhan Kelas III Waikelo sebanyak 687 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah sebanyak 656 kapal, sedangkan kapal yang tidak layak berlayar di tahun 2024 berjumlah 21 kapal, selanjutnya dapat dirincikan oleh peneliti kapal masuk dan yang layak keluar berlayar mulai dari bulan januari sampai desember di tahun 2024 diantranya di bulan Januari kapal masuk berjumlah 42 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 40 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kelebihan muatan. Selanjutnya di bulan Februari kapal masuk berjumlah 40 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 39 kapal sedangkan ada 1 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal tersebut kelebihan muatan. Selanjutnya di bulan maret kapal yang masuk berjumlah 51 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 49 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal tersebut kelebihan muatan dan 1 kapal bocor atau koropos.

Selanjutnya di bulan April kapal yang masuk berjumlah 56 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 54 kapal sedangkan ada 2 kapal kelebihan muatan. Selanjutnya di bulan Mei kapal yang masuk berjumlah 62 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 60 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kelebihan muatan dan 1 kapal bocor atau keropos. Selanjutnya di bulan Juni kapal masuk berjumlah 65 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 63 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kerlebihan muatan dan 1 kapal bocor atau keropos. Selanjutnya di bulan Juli kapal yang masuk berjumlah 70 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 70 . Selanjutnya di bulan Agustus kapal masuk berjumlah 68 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 54 kapal sedangkan ada 4 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 2 kelebihan muatan dan 2 kapal bocor atau keropos. Selanjutnya di bulan September kapal masuk berjumlah 65 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 64 kapal sedangkan 1 kelebihan muatan. Selanjutnya di bulan Oktober kapal masuk berjumlah 62 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 60 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kelebihan muatan dan 1 kapal bocor atau koropos . Selanjutnya di bulan November kapal masuk berjumlah 54 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 53 kapal sedangkan ada 1 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan kareana kelebihan muatan . Selanjutnya di bulan Desember kapal yang masuk

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

berjumlah 52 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 50 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena kelebihan muatan dan 1 kapal bocor atau koropos.

Berdasarkan uraian tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan waikelo tahun 2024 dari bulan januari sampai bulan desember di atas dapat di ketahui bahwa kapal yang tidak layak berlayar sebanyak 21 kapal hal di pengarui berbagai macam alasan di antaranya kelebihan muatan ada 13 kapal, dan ada 8 kapal yang bocor atau sudah keropos. Adapun data jumlah keseluruan kapal yang masuk di tahun 2025 di Pelabuhan Kelas III Waikelo sebanyak 744 kapal dan yang keluar layak berlayar berjumlah sebanyak 726 kapal, sedangkan kapal yang tidak layak berlayar di tahun 2025 berjumlah 18 kapal, selanjutnya dapat dirincikan oleh peneliti kapal masuk dan yang layak keluar berlayar mulai dari bulan januari sampai desember di tahun 2025 diantranya di bulan Januari kapal masuk berjumlah 45 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 40 kapal sedangkan ada 5 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 2 kapal kelebihan muatan dan 3 kapal sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi . Selanjutnya di bulan Februari kapal masuk berjumlah 39 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 37 kapal sedangkan ada 3 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kelebihan muatan dan 2 kapal sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi. Selanjutnya di bulan maret kapal yang masuk berjumlah 49 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 46 kapal sedangkan ada 3 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 2 kapal tersebut kelebihan muatan dan 1 kapal sertifikat keselamatan tidak berlaku lagi.

Selanjutnya di bulan April kapal masuk berjumlah 50 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 48 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kelebihan muatan dan 1 kapal sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi. Selanjutnya di bulan Mei kapal yang masuk berjumlah 62 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 60 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kapal kelebihan muatan dan 1 kapal sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi. Selanjutnya di bulan Juni kapal masuk berjumlah 70 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 70 kapal. Selanjutnya di bulan Juli kapal yang masuk berjumlah 72 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 72. Selanjutnya di bulan Agustus kapal masuk berjumlah 75 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 73 kapal sedangkan ada 2 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena 1 kelebihan muatan dan 2 kapal sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi. Selanjutnya di bulan September kapal masuk berjumlah 78 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 78. Selanjutnya di bulan Oktober kapal masuk berjumlah 77 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 77 kapal. Selanjutnya di bulan November kapal masuk berjumlah 65 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 64 kapal sedangkan ada 1 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena sertifikat keselamatan kapal sudah tidak berlaku lagi. Selanjutnya di bulan Desember kapal yang masuk berjumlah 62 kapal dan yang keluar atau layak berlayar berjumlah 61 kapal sedangkan ada 1 kapal yang tidak layak berlayar disebabkan karena kapal bocor atau keropos.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tanggung jawab pemerintah dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan waikelo berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019.

Tanggung Jawab Pemerintah yang Belum Optimal dalam Melaksanakan Penerapan Standar Pelayan Penumpang Di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya

Pelaksanaan pelayanan pelabuhan, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin tersedianya fasilitas dan pelayanan yang memadai bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi laut. Tanggung jawab tersebut meliputi penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana pendukung, pengawasan operasional, serta peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan, namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan pelabuhan di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala khusus di pelabuhan waikelo sumba barat daya yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal.
Pelabuhan merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, distribusi barang, serta pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Keberadaan pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai tempat sandar kapal, tetapi juga sebagai pusat pelayanan publik yang harus memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pelabuhan harus dilakukan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Waikelo bapak Tonny E. Bokty, pada hari senin tanggal 7 Juli 2025 terkait tanggung jawab pemerintah yang belum optimal dalam melaksanakan penerapan standar pelayan penumpang di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Daya menurut beliau bahwa Tanggung jawab pemerintah dalam penerapan standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Waikelo belum berjalan secara optimal karena disebabkan oleh beberapa faktor yang saling memengaruhi, yaitu kerusakan infrastruktur akibat bencana, keterbatasan anggaran, kendala kewenangan, serta hambatan teknis dan logistik. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan standar pelayanan penumpang, khususnya terkait tanggung jawab pemerintah dalam penerapan standar pelayanan di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya, berdasarkan hasil penelusuran peneliti bahwa dapat di ada beberapa Tanggung Jawab Pemerintah yang Belum Optimal dalam Melaksanakan Penerapan Standar Pelayan Penumpang di Pelabuhan waikelo di antaranya :

A. Kerusakan Infrastruktur Akibat Bencana

Keadaan infrastruktur yang rusak juga berpotensi menimbulkan berbagai risiko baru, seperti ancaman keselamatan bagi penumpang akibat bangunan yang rapuh, terganggunya aktivitas bongkar muat, hingga menurunnya tingkat pelayanan publik. Kondisi tersebut pada akhirnya menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan transportasi laut yang memenuhi standar pelayanan minimal yang seharusnya diberikan oleh pemerintah. Selain itu, kerusakan yang dibiarkan dalam jangka waktu lama dapat mempercepat penurunan kualitas bangunan secara keseluruhan. Infrastruktur yang semula hanya memerlukan perbaikan ringan dapat berkembang menjadi kerusakan berat sehingga biaya rehabilitasi yang dibutuhkan menjadi jauh lebih besar.

B. Keterbatasan Anggaran

Salah satu faktor utama yang menyebabkan belum optimalnya perbaikan dan pengembangan fasilitas Pelabuhan Waikelo adalah keterbatasan anggaran. Rehabilitasi pelabuhan memerlukan biaya yang sangat besar karena mencakup pembangunan kembali infrastruktur fisik, pengadaan fasilitas pendukung, perbaikan sistem operasional, serta penguatan konstruksi agar lebih tahan terhadap bencana di masa mendatang. Biaya rehabilitasi yang mencapai miliaran rupiah sering kali menjadi beban tersendiri bagi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam penyusunan anggaran pembangunan nasional maupun daerah, terdapat banyak sektor lain yang juga membutuhkan pembiayaan seperti pendidikan, kesehatan, jalan, jembatan, dan program kesejahteraan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan pemerintah harus menentukan skala prioritas penggunaan anggaran.

C. Tumpang Tindih dan Kendala Kewenangan

Meskipun pemerintah daerah memiliki kepentingan yang besar terhadap keberlangsungan pelayanan pelabuhan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat setempat, pelaksanaan pembangunan dan perbaikan tetap harus melalui koordinasi dengan pemerintah pusat. Proses koordinasi ini terkadang memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melalui prosedur administratif dan tahapan persetujuan yang berjenjang.

Persoalan kewenangan, pemerintah daerah juga menghadapi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus dalam pengelolaan pelabuhan. Pengelolaan pelabuhan membutuhkan tenaga teknis yang memahami aspek keselamatan pelayaran, manajemen operasional pelabuhan, rekayasa konstruksi maritim, serta administrasi transportasi laut. Keterbatasan kemampuan finansial pemerintah daerah juga menjadi faktor penghambat. Meskipun pemerintah daerah berkeinginan membantu perbaikan fasilitas, kemampuan keuangan daerah sering kali tidak mencukupi untuk membiayai proyek yang membutuhkan dana besar.

D. Kendala Teknis dan Logistik

Pelabuhan Waikelo juga menghadapi berbagai kendala teknis yang berkaitan dengan peralatan operasional. Berbagai fasilitas penunjang seperti sistem kelistrikan, alat elektronik, perangkat komunikasi, sistem hidrolik dermaga, serta peralatan bongkar muat mengalami kerusakan akibat usia penggunaan, pengaruh cuaca, maupun dampak bencana alam. Kerusakan peralatan tersebut berdampak langsung terhadap kelancaran operasional pelabuhan. Aktivitas bongkar muat barang dapat mengalami keterlambatan, proses sandar kapal menjadi kurang efisien, dan pelayanan terhadap penumpang menjadi tidak optimal. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menurunkan produktivitas pelabuhan.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Tanggung jawab tersebut tidak hanya sebatas menyusun regulasi, tetapi juga mencakup pelaksanaan pengawasan, penyediaan sarana dan prasarana, penegakan sanksi terhadap pelanggaran, penyediaan informasi kepada masyarakat, penanganan pengaduan, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Waikelo menunjukkan bahwa pemerintah telah melaksanakan berbagai bentuk tanggung jawab tersebut dalam upaya memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan standar pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi pemerintah dalam menjalankan fungsi pengaturan, pembinaan, dan pengawasan. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tidak akan memberikan manfaat apabila implementasinya tidak diawasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai pengawas yang memastikan setiap operator pelabuhan maupun perusahaan angkutan penyeberangan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pengawasan melalui inspeksi rutin, evaluasi berkala, serta sistem pelaporan menjadi instrumen penting untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang dapat membahayakan keselamatan penumpang.

Data penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan memberikan dampak positif terhadap keselamatan pelayaran. Pada tahun 2024 terdapat 687 kapal yang masuk ke Pelabuhan Waikelo, dengan 656 kapal dinyatakan layak berlayar dan 21 kapal tidak diberikan izin berlayar karena tidak memenuhi persyaratan keselamatan. Penyebab utama tidak layaknya kapal untuk beroperasi adalah kelebihan muatan serta kondisi fisik kapal yang bocor atau telah mengalami kerusakan. Pada tahun 2025, jumlah kapal meningkat menjadi 744 kapal, sedangkan kapal yang tidak layak berlayar menurun menjadi 18 kapal. Selain faktor kelebihan muatan, ditemukan pula kapal yang tidak dapat beroperasi karena sertifikat keselamatan telah kedaluwarsa. Penurunan jumlah kapal yang tidak layak berlayar menunjukkan bahwa pengawasan pemerintah telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan operator terhadap ketentuan keselamatan pelayaran.

Keputusan pemerintah untuk tidak memberikan izin berlayar kepada kapal yang tidak memenuhi persyaratan merupakan bentuk nyata penerapan prinsip keselamatan pelayaran. Kebijakan tersebut mencerminkan bahwa aspek keselamatan ditempatkan sebagai prioritas utama dibandingkan kepentingan operasional maupun ekonomi. Langkah ini juga sejalan dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari kelancaran operasional pelabuhan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah mencegah terjadinya kecelakaan melalui pengawasan terhadap kelayakan kapal.

Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemerintah belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan standar pelayanan belum dapat diterapkan secara maksimal di Pelabuhan Waikelo. Kendala tersebut meliputi kerusakan infrastruktur akibat bencana, keterbatasan anggaran, tumpang tindih kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta berbagai hambatan teknis dan logistik yang memengaruhi operasional pelabuhan. Berbagai faktor tersebut saling berkaitan sehingga menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kerusakan infrastruktur menjadi salah satu faktor yang paling memengaruhi kualitas pelayanan. Infrastruktur pelabuhan yang mengalami kerusakan tidak hanya mengurangi kenyamanan pengguna jasa, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan. Fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat proses embarkasi dan debarkasi penumpang, memperlambat aktivitas bongkar muat, serta mengurangi efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Apabila kerusakan tersebut tidak segera ditangani, kondisi bangunan akan semakin memburuk sehingga membutuhkan biaya rehabilitasi yang jauh lebih besar. Oleh karena itu, pemeliharaan infrastruktur secara berkala merupakan bagian penting dari tanggung jawab pemerintah dalam menjamin keberlanjutan pelayanan publik.

Selain infrastruktur, keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Rehabilitasi dan pengembangan pelabuhan membutuhkan biaya yang besar karena mencakup pembangunan fasilitas fisik, pengadaan sarana pendukung, serta modernisasi sistem operasional. Di sisi lain, pemerintah harus membagi anggaran pembangunan ke berbagai sektor lain seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur umum. Kondisi ini menyebabkan proses perbaikan pelabuhan sering kali berlangsung secara bertahap sesuai dengan skala prioritas pembangunan nasional maupun daerah. Meskipun demikian, keterbatasan anggaran seharusnya tidak mengurangi komitmen pemerintah dalam memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.

Faktor lain yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan adalah persoalan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pengelolaan pelabuhan melibatkan berbagai instansi sehingga proses pembangunan maupun rehabilitasi memerlukan koordinasi yang intensif. Dalam praktiknya, proses administrasi dan mekanisme persetujuan yang berjenjang sering menyebabkan pelaksanaan program menjadi lebih lambat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang kepelabuhanan serta kemampuan keuangan pemerintah daerah juga menjadi tantangan tersendiri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan standar pelayanan tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada efektivitas tata kelola pemerintahan dan koordinasi antarlembaga.

Kendala teknis dan logistik juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kerusakan sistem kelistrikan, alat komunikasi, peralatan bongkar muat, maupun fasilitas pendukung lainnya menghambat kelancaran operasional pelabuhan. Akibatnya, proses pelayanan terhadap kapal dan penumpang menjadi kurang efisien, bahkan dapat meningkatkan waktu tunggu pengguna jasa. Dalam jangka panjang, kondisi

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

tersebut berpotensi menurunkan produktivitas pelabuhan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pemeliharaan peralatan operasional perlu dilakukan secara berkala agar seluruh fasilitas dapat berfungsi secara optimal.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas penerapan standar pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan hukum, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah dalam mengimplementasikan aturan tersebut secara konsisten. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 telah memberikan pedoman yang jelas mengenai standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan. Namun, keberhasilan implementasinya memerlukan dukungan berupa anggaran yang memadai, infrastruktur yang layak, sumber daya manusia yang kompeten, serta koordinasi yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, operator pelabuhan, dan perusahaan angkutan penyeberangan. Tanpa dukungan faktor-faktor tersebut, tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan sulit tercapai.

Temuan penelitian ini juga memiliki implikasi penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik di sektor transportasi laut. Pemerintah perlu meningkatkan investasi pada rehabilitasi infrastruktur pelabuhan, memperkuat sistem pengawasan terhadap kelayakan kapal, mempercepat proses koordinasi lintas instansi, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi agar pelayanan menjadi lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Di samping itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan perlu dilakukan secara berkelanjutan sehingga petugas pelabuhan mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah melaksanakan tanggung jawabnya dalam memastikan efektivitas penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Waikelo sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan fungsi pengawasan, penegakan standar keselamatan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, efektivitas pelaksanaan masih menghadapi berbagai kendala berupa kerusakan infrastruktur, keterbatasan anggaran, persoalan kewenangan, dan hambatan teknis. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari seluruh pemangku kepentingan untuk memperkuat koordinasi, meningkatkan investasi pada fasilitas pelabuhan, dan memperbaiki sistem pelayanan agar hak masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan penyeberangan dapat terpenuhi secara optimal sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

4. Kesimpulan

Pemerintah memiliki tanggung jawab yang cukup jelas dalam menjamin terselenggaranya pelayanan penumpang yang aman, nyaman, tertib, dan berkualitas. Dalam Permenhub Nomor 62 Tahun 2019, pemerintah berperan sebagai regulator, pengawas, pembina, dan penanggung jawab pelaksanaan standar pelayanan penumpang di pelabuhan maupun di atas kapal. Standar pelayanan tersebut meliputi aspek keselamatan, keamanan, keandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, serta kesetaraan bagi seluruh pengguna jasa angkutan penyeberangan. Selain itu, pemerintah juga berkewajiban melakukan pengawasan, evaluasi, serta memberikan sanksi apabila terdapat pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, tanggung jawab pemerintah di Pelabuhan Waikelo Sumba Barat Daya belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kerusakan infrastruktur pelabuhan akibat bencana alam, keterbatasan anggaran dalam perbaikan dan pembangunan fasilitas, lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan penumpang, kurangnya sumber daya manusia, serta adanya hambatan koordinasi antarinstansi terkait. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa fasilitas pelayanan belum dapat berfungsi secara maksimal sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna jasa pelabuhan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Referensi

1. Abu bakar, Iskandar, *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta : Transindo Gastama Media, 2013
2. Anonim, *Kepuasan Pelanggan dan Definisi dan Faktor Pendukungnya* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019
3. Amrah Muslimah, *Aspek-Aspek Hukum Otonomi Daerah*, Bandung: Nuansa, Cendekia, 1978
4. A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksar, 2010
5. *C.F Strong. Modern. Political Constitutions* Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004
6. Gronroos, *Manajemen Pelayanan* Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990
7. Hadjon, Philipus M., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Cetakan Kesembilan, 2005
8. *Hans Kelsen, General Theory Of Law And State, Teori Umum Hukum Dan. Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskripti*f, Somardi, Jakarta: Rimdi Press, 1995.
9. I. Sihombing, *Pentingnya Pelabuhan dalam Perekonomian Indonesia,*Jakarta:Penerbit Mandiri, 2019
10. Kansil, dan Chritine S.T. Kansil, *Sistem Pemerintahan Indonesia* , Jakarta: Bumi Aksara, 2005
11. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010
12. Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: University Press,2020
13. Misdyanti dan R.G Kartasapoetra, *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*, Jakarta: Bumi Aksara 1993
14. Philip Kotler *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Gramedia, 2006
15. Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta:Kencana, 2021
16. Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarata: Pusataka Pelajar, 2015
17. R. S. Harahap, *Peranan Pelabuhan Penyeberangan dalam Ekonomi Wilayah Kepulauan*, Medan; Pustaka Tunas, 2020
18. Romli Atmasasmita, *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2001
19. Ridwan, *Diskresi dan Tanggung Jawab Pemerintah*, FH UII Press, 2014
20. Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009
21. Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1976
22. Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Jakarta:Grafindo Persada, 2008
23. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
24. Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan*, Dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
25. Tatiek Sri Djatmiati, *Argumentasi Hukum*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2020
26. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
27. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
28. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 9 tentang Pemerintahan Daerah
29. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
30. Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 1983 Tentang Sistem Pelabuhan

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11979
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)