

## Evaluasi Pelayanan Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) di Kecamatan Bantan, Kabupaten Bengkalis

\*Puji Astuti, Ade Noormawati, Thalia Amanda Putri

Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Islam Riau

\*[pujiastutiafrinal@eng.uir.ac.id](mailto:pujiastutiafrinal@eng.uir.ac.id)

### INFO ARTIKEL

#### Kata Kunci:

Evaluasi  
Kepulauan  
Pelabuhan  
Sarana Prasarana  
Transportasi Laut

### ABSTRAK

**Abstrak:** Pulau Bengkalis merupakan salah satu jalur transportasi laut internasional yang menghubungkan Indonesia dan Malaysia melalui Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) yang terletak di Desa Selat Baru Kecamatan Bantan. Untuk fungsi pelayanan berskala internasional, keberadaan prasarana transportasi di Pelabuhan BSSR belum optimal dalam pemanfaatannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan pelabuhan BSSR berdasarkan kualitas pelayanan dan peningkatan fasilitas yang telah dilakukan sejak dibangunnya Pelabuhan BSSR. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deduktif, sumber data adalah pengelola Pelabuhan BSSR dan masyarakat pengguna jasa pelabuhan dengan metode pengambilan sampel secara random sederhana. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan Pelabuhan BSSR sudah mendekati maksimal dalam menyediakan pelayanan petugas kepada penumpang (harga tiket, kenyamanan dan kepuasan pengguna, tingkat keselamatan, ruang menyusui, kebersihan, bus angkutan, penampilan, kejujuran dan keramahan petugas, kesopanan petugas). Untuk jadwal keberangkatan kapal kurang tepat waktu, informasi keberangkatan yang tidak pasti, komunikasi yang kurang baik dalam pelayanan pada saat membeli tiket pelabuhan. Peningkatan fasilitas BSSR perlunya penambahan fasilitas (X-Tray, kursi di taman, kipas angin, jaringan telekomunikasi, dermaga, tong sampah, taman, jaringan jalan, gudang pelabuhan, kantin) dan renovasi fasilitas yang sudah rusak. Tersedianya sarana dan prasarana pelabuhan ini dapat berpengaruh yang sangat positif dalam perkembangan Kota Bengkalis yang makin maju/berkembang untuk kedepannya, dan dapat mempermudah masyarakat baik di dalam Kabupaten Bengkalis maupun luar Kabupaten Bengkalis, yang melakukan penyeberangan ke Negara Malaysia dengan jarak yang lebih dekat.

#### Keywords

Evaluation  
Island  
Harbor  
Infrastructure  
Water Transportation

**Abstract:** *Bengkalis Island is one of the international sea transportation routes that connects Indonesia and Malaysia through the Port of Bandar Sri Setia Raja (BSSR) which is located in Selat Baru, Bantan. For international-scale service functions, the existence of transportation infrastructure at the BSSR Port has not been optimal in its utilization. This study aims to evaluate the utilization of the BSSR port based on the quality of service and improvement of facilities that have been carried out since the construction of the BSSR Port. This research approach is a deductive approach, the data source is the BSSR Port manager and the community using port services with a simple random sampling method. Based on the research, it was found that the service quality of the BSSR Port is approaching the maximum in providing officer services to passengers (ticket prices, user comfort and satisfaction, safety level, breastfeeding room, cleanliness, bus transportation, appearance, honesty and friendliness of officers, politeness of officers). For ship departure schedules that are not on time, uncertain departure information, poor communication in service when buying port tickets. Improvement of BSSR facilities requires additional facilities (X-Tray, chairs in the park, fans, telecommunications networks, docks, trash cans, parks, road networks, harbor warehouses, canteens) and renovation of damaged facilities. The availability of port facilities and infrastructure can have a very positive effect on the development of Bengkalis City which is increasingly advanced/developed in the future, and can make it easier for people both within Bengkalis Regency and outside Bengkalis Regency, who make crossings to Malaysia with a closer distance.*

### A. LATAR BELAKANG

Menurut Triatmodjo (2009), pelabuhan dalam aktivitasnya mempunyai peran penting dan strategis

untuk pertumbuhan industri serta dalam menunjang pertumbuhan perekonomian dan perdagangan. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pengelolaan pelabuhan tersebut agar pengoperasiannya dapat dilakukan secara

efektif, efisien dan profesional sehingga pelayanan pelabuhan menjadi lancar, aman, dan cepat dengan biaya yang terjangkau. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan terhadap kapal dan pelayanan terhadap muatan (barang dan penumpang).

Sebagai bagian dari mata rantai transportasi laut, fungsi pelabuhan adalah tempat pertemuan (interface) dua moda angkutan atau lebih serta interface berbagai kepentingan yang saling terkait. Oleh sebab itu berbagai kepentingan saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, dan pusat kegiatan lainnya.

Berdirinya pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) di Pulau Bengkalis pada Tahun 2010 menciptakan angkutan laut yang aman, tertib dan lancar menyediakan fasilitas bongkar muat maupun sistem informasi yang memadai dan mampu memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan dengan baik. Para pengguna Pelabuhan BSSR tidak hanya masyarakat yang berada di Kabupaten Bengkalis namun dari kota lainnya turut aktif melakukan penyeberangan dengan angkutan laut ini. Seharusnya infrastruktur yang tersedia harus dapat mendukung kegiatan dalam memenuhi fasilitas pelabuhan bagi masyarakat seperti fasilitas penyandang cacat (*difable*), ruang tunggu, toilet, tempat parkir, kebersihan dan sarana yang terdapat di pelabuhan tersebut.

Permasalahan pelayanan di Pelabuhan BSSR ini berdampak pada kenyamanan para penumpang yang akan melakukan penyeberangan, adapun fasilitas yang belum tersedia seperti dermaga pelabuhan, pendingin ruangan dan televisi untuk kenyamanan penumpang saat menunggu kapal sampai di pelabuhan, dan lain-lain. Serta pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan masih harus ditingkatkan lagi karena pelayanan yang dilakukan petugas kepada penumpang dalam berkomunikasi saat membeli tiket kurang ramah dan jam keberangkatan kapal kurang tepat waktu sehingga para penumpang menunggu lama.

**B. METODE PENELITIAN**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam pelaksanaan penelitian ini, untuk memperoleh data yang diperlukan dalam pembuatan laporan ini dilakukan dengan cara pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara : Kuesioner (Angket), Observasi (Pengamatan), Dokumentasi, Telaah pustaka, Wawancara.

Dalam penelitian ini membutuhkan sampel untuk mengetahui evaluasi pemanfaatan pelabuhan terhadap pelayanan dan fasilitas pelabuhan. Adapun sampel yang diambil adalah penumpang Pelabuhan BSSR. Berikut penentuan jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin (Sepka, 2016) :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = 9% atau 0,09.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,9%, dengan jumlah keseluruhan penumpang Pelabuhan BSSR adalah 28.270 jiwa dari Januari sampai Desember tahun 2015. Dengan N sebesar 28.270 dan e sebesar 9% maka jumlah sampel yang diambil adalah :

$$n = \frac{28.270}{1+28.270(9\%)^2}$$

= 122.91 Dibulatkan menjadi 123 sampel.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Karakteristik Responden**

Penumpang yang paling banyak menggunakan jasa Pelabuhan BSSR adalah yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan sebagian besar kaum laki-laki banyak melakukan penyeberangan untuk bekerja. Dan kelompok umur yang terbanyak menggunakan yaitu pada kelompok umur 21 – 30 tahun sebanyak 48 responden, dikarenakan pada umurnya ada yang melakukan penyeberangan untuk bekerja dan menyambung sekolah di Negara Malaysia. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak yaitu lulusan SLTA/Sederajat. Dari hasil penelitian responden berdasarkan tempat tinggal/domisili ini adalah lebih banyak yang berada di Kabupaten Bengkalis dengan jumlah 85 responden,

**2. Identifikasi Kondisi Fasilitas Pelabuhan BSSR**

Pelabuhan ini sangat ramai penumpang pada hari-hari besar seperti hari libur sekolah, hari raya dan lain-lain, masyarakat yang menggunakan jasa pelabuhan internasional ini bukan hanya dari dalam Kabupaten Bengkalis bahkan luar Kabupaten Bengkalis. Adapun beberapa fasilitas yang sudah tersedia di pelabuhan yaitu : area parkir kendaraan, taman, kursi di ruang tunggu, toilet umum, fasilitas penyandang cacat (*Difable*), kapal pelabuhan, ponton, dan lain-lain.

Untuk mengetahui hasil dari tujuan dan sasaran yang kedua yaitu mengidentifikasi peningkatan fasilitas Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna pelabuhan dan wawancara. Adapun jumlah responden pada penelitian ini adalah berjumlah 123 responden dari masyarakat/penumpang yang menggunakan jasa Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

**Tabel 1**

Kondisi Fasilitas Pokok Pelabuhan BSSR				
No	Ketersediaan Fasilitas Pokok	Kondisi		Katagori
1	Fasilitas ruang tunggu penumpang	53% Kurang baik	0% Tidak baik	Kurang baik (penambahan)
2	Fasilitas dermaga	59% Kurang baik	41% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)
3	Fasilitas gudang di pelabuhan	51% Kurang baik	4% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)

4	Fasilitas penahan gelombang	42 % Sangat baik	55% baik	Baik
5	Fasilitas jaringan telekomunikasi	54% Kurang baik	16% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)
6	Fasilitas akses/jalan	62% Kurang baik	1% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)
7	Fasilitas alur pelayaran/ alur kapal	30% Sangat baik	68% Baik	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan tabel 1 bahwa fasilitas pokok pelabuhan yang sudah tersedia dan berkondisi baik yaitu fasilitas penahan gelombang dan fasilitas alur pelayaran/alur kapal. Fasilitas pokok pelabuhan yang perlu di renovasi yaitu fasilitas dermaga, fasilitas gudang di pelabuhan, fasilitas jaringan telekomunikasi, fasilitas akses/jalan menuju ke pelabuhan. Sedangkan fasilitas yang kurang mencukupi dan perlunya penambahan yaitu fasilitas ruang tunggu penumpang.

**Tabel 2**

Kondisi Fasilitas Penunjang Pelabuhan BSSR

No	Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Kondisi	Kategori	
1	Fasilitas loket atau gedung administrasi	24% Sangat baik	73% Baik	Baik
2	Fasilitas tempat parkir	65% Baik	0% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)
3	Fasilitas sarana peribadatan	44% Sangat baik	51% Baik	Baik
4	Fasilitas karantina	39% Sangat baik	52% Baik	Baik
5	Fasilitas kantor kesehatan	31% Sangat baik	57% baik	Baik
6	Fasilitas tong sampah organik dan nonorganik	41% Kurang baik	59% Tidak baik	Tidak baik (penambahan)
7	Fasilitas drainase	20% Sangat baik	61% Baik	Baik
8	Fasilitas WC umum	43% Kurang baik	11% Tidak baik	Kurang baik (renovasi)
9	Fasilitas bus angkutan	24% Sangat baik	71% baik	Baik
10	Fasilitas kantin	41% Sangat baik	59% baik	Baik
11	Fasilitas kapal	33% Sangat baik	63% Baik	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Dari hasil analisis bahwa fasilitas penunjang di Pelabuhan BSSR yang berkondisi baik yaitu fasilitas loket atau gedung administrasi, fasilitas sarana peribadatan, fasilitas karantina, fasilitas kantor kesehatan, fasilitas drainase, fasilitas bus angkutan, fasilitas kantin dan

fasilitas kapal. Fasilitas yang perlu di renovasi/perbaiki yaitu fasilitas tempat parkir dan fasilitas WC umum. Serta fasilitas yang perlu penambahan adalah fasilitas tong sampah organik dan nonorganik. Berdasarkan penelitian fasilitas penunjang yang terdapat di Pelabuhan BSSR yang sudah tersedia dan berkondisi baik.

### 3. Kualitas Pelayanan Pelabuhan BSSR

Prasarana Pelabuhan BSSR sudah berjalan dengan baik atau optimal apabila masyarakat atau dari pihak pelabuhan tersebut sudah memanfaatkan dengan semestinya. Para pengguna jasa Pelabuhan Bandar Sri Setia Raja (BSSR) sangat ramai, dalam masa satu bulan bisa mencapai  $\geq 1000$  penumpang yang melakukan kegiatan penyeberangan baik yang kedatangan ataupun kepergian. Oleh karena itu, dalam pelayanan yang telah diberikan dari petugas ataupun pihak pelabuhan haruslah yang bisa mengutamakan masyarakat agar dapat mencapai kenyamanan/kepuasan masyarakat/pengguna pelabuhan tersebut, dan bisa menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik pula.

**Tabel 3**

Kualitas Pelayanan Pelabuhan BSSR

No	Kualitas Pelayanan	Kondisi	Kategori	
a. Berdasarkan <i>tangibles</i> (bukti nyata)				
1	Kondisi Bus angkutan Pelabuhan	27% Sangat baik	73% baik	Baik
2	Kondisi ruang ibu menyusui	7% Sangat baik	60% Baik	Baik
b. Berdasarkan <i>reliability</i> (kehandalan)				
1	Jam keberangkatan pelabuhan	54% Kurang baik	7% Tidak baik	Kurang baik
2	Pelayanan kebersihan	11% Sangat baik	73% Baik	Baik
c. Berdasarkan <i>reponsiveness</i> (daya tanggap)				
1	Kemudahan dalam mendapatkan tiket penyeberangan	16% Sangat baik	75% Baik	Baik
2	Kemudahan dalam mendapatkan kejelasan informasi keberangkatan	52% Kurang baik	2% Tidak baik	Kurang baik
3	Bersedia menolong pelanggan saat mengalami kesulitan	36% Sangat baik	57% Baik	Baik
d. Berdasarkan <i>assurance</i> (kepastian)				
1	Penampilan/kegiatan petugas pelabuhan	9% Sangat baik	67% Baik	Baik
2	Sikap petugas pelabuhan	23% Sangat baik	71% Baik	Baik
3	Keselamatan dan keamanan	34% Sangat baik	61% Baik	Baik
4	Kejujuran dan keramahan petugas	26% Sangat baik	64% Baik	Baik
e. Berdasarkan <i>empathy</i> (kepedulian)				
1	Mengucapkan salam pembuka	61% Kurang baik	14% Baik	Kurang baik

	pada awal pelayanan		Tidak baik	
2	Mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan	59% Kurang baik	12% Tidak baik	Kurang baik

Sumber: Hasil Analisis, 2017

**D. TEMUAN ATAU DISKUSI**

Hasil Evaluasi Pemanfaatan Pelabuhan BSSR, didapatkan:

1. Pelabuhan BSSR merupakan satu-satunya Pelabuhan Internasional untuk kapal penumpang yang ada di Kabupaten Bengkalis dalam melakukan penyeberangan keluar negeri dengan jarak yang lebih dekat  $\geq 1,5$  jam.
2. Pelayanannya belum berfungsi secara optimal walaupun sebagian besar penumpang sudah menilai baik, karena perlengkapan pelabuhan belum selengkap internasional seperti ketersediaan x-tray, ponton dan lain-lain.
3. Belum ada keluhan dari masyarakat tentang harga tiket karena masyarakat membutuhkan pelabuhan ini untuk melakukan penyeberangan ke luar negeri dan masyarakat/penumpang selalu mematuhi peraturan-peraturan serta tidak ada komentar dengan masalah harga tiket yang sudah ditetapkan.
4. Pengaruh positif adalah membantu masyarakat dalam melakukan penyeberangan ke luar negeri baik yang berada di dalam negeri maupun luar negeri dan sangat membanu dalam kemajuan Kota Bengkalis. Untuk pengaruh negatifnya adalah beberapa penumpang yang kedatangan membawa barang-barang terlarang yang tidak bisa terdeteksi oleh petugas pelabuhan.
5. Kebijakan pemerintah dalam pelayanannya untuk menjadikan pelabuhan sebagai pilihan utama masyarakat khususnya di Kabupaten Bengkalis. Dengan cara menyediakan sarana pelabuhan yang lengkap, pelabuhan yang bersih, memiliki potensi daerah wisata seperti pantai yang terdapat di Desa Selat Baru, selain itu dengan menyediakan pelayanan yang lebih cepat, ramah dan sopan.
6. Pengawasan langsung ke pelabuhan dari petugas Dinas Perhubungan ketika jam keberangkatan dan kedatangan.
7. Kondisi fasilitas pelabuhan dari awal beroperasi hingga saat ini masih layak digunakan untuk penumpang pelabuhan, hanya saja ada beberapa fasilitas pelabuhan seperti ponton harus diperbaiki setiap satu atau dua tahun sekali dan perlunya fasilitas-fasilitas lainnya untuk keperluan pelabuhan serta memperbaiki fasilitas yang rusak.
8. Fasilitas penggunaan lahan seperti taman pelabuhan sudah difungsikan atau dikelola secara optimal, sudah tersedia dengan cukup baik bahkan ada beberapa masyarakat dari luar daerah datang ke pelabuhan untuk berekreasi di taman ini. Namun begitu, taman Pelabuhan BSSR tetap harus ditingkatkan lagi penataan yang lebih indah dan bersih tanpa ada samapah serta penambahan seperti kursi tamannya.

9. Tindakan dari pihak terkait apabila terjadinya kerusakan atau kecelakaan terhadap kapal, belum pernah terjadi kerusakan kapal atau kecelakaan kapal namun demikian tindakan dari Dinas Perhubungan apabila terjadi adalah memperbaiki dari dana APBD melalui Dishub dan kecelakaan kapal yang menangani adalah pihak syahbandar.

10. Pelabuhan BSSR bekerjasama dengan petugas kesatuan pengamanan pelabuhan (KP3), untuk menjaga keamanan Pelabuhan BSSR jika terjadi masalah yang tidak diinginkan dan sampai saat ini kerjasama ini sudah berjalan dengan baik.

11. Penambahan fasilitas dari tahun berdiri 2010 hingga 2017, sarana dan prasarana peningkatan namun secara bertahap tidak sekaligus semuanya tetapi tetap saja perlunya penambahan fasilitas lainnya seperti dermaga kapal, alat X-Tray, WiFi gratis , kipas angin yang bagus dari yang sebelumnya dan lain-lain.

12. Tidak ada peran swasta dalam pengelolaan pelabuhan dan bagaimana dengan kemajuan pelabuhan tersebut. Pengelolaan Pelabuhan BSSR dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis. Kemajuan Pelabuhan BSSR yaitu sudah cukup maju karena masyarakat yang menggunakan pelabuhan ini sangat ramai apalagi dihari-hari besar.

**E. SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam studi penelitian evaluasi pelayanan Pelabuhan BSSR disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Pelabuhan BSSR yaitu :
  - a. Dari segi positifnya kualitas pelayanan sudah mendekati maksimal dalam menyediakan pelayanan petugas kepada penumpang seperti harga tiket pelabuhan sampai saat ini tidak ada masalah, kenyamanan dan kepuasan pengguna pelabuhan, tingkat keselamatan pelabuhan, ruang ibu menyusui, pelayanan kebersihan, pelayanan bus angkutan, penampilan, kejujuran dan keramahan petugas, kesopanan petugas dalam pelayanannya.
  - b. Dari segi negatifnya adalah jadwal keberangkatan kapal kurang tepat waktu sehingga pengguna pelabuhan menjadi kurang jelas ketika mendapatkan informasi keberangkatan yang pasti, komunikasi yang kurang baik dalam pelayanan pada saat membeli tiket pelabuhan seperti ucapan salam pada awal pelayanan dan akhir pelayanannya.
2. Peningkatan fasilitas Pelabuhan BSSR perlunya penambahan fasilitas dan renovasi fasilitas yang sudah rusak.
  - a. Menyediakan fasilitas yang belum ada di pelabuhan tersebut dan menambahkan fasilitas yang kurang cukup seperti X-Tray, fasilitas kursi di taman, kipas angin, dermaga pelabuhan, jaringan telekomunikasi, tong sampah, fasilitas taman pelabuhan, jaringan jalan, gudang pelabuhan, kantin.
  - b. Tersedianya prasarana pelabuhan ini dapat menjadi pengaruh yang sangat positif dalam perkembangan Kota Bengkalis yang makin

maju/berkembang untuk kedepannya, dan dapat mempermudah masyarakat baik didalam Kabupaten Bengkalis maupun luar Kabupaten Bengkalis, yang melakukan penyeberangan ke Negera Malaysia dengan jarak yang lebih dekat.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Adisasmita., *Pembangunan Kelautan dan Kewilayahan*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006.
- [2] Adjisasmito., *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009.
- [3] Adjisasmito., *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- [4] Hutagalung, B. R., *Dampak Aktivitas Pelabuhan dan Sebaran Pencemaran Lingkungan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan Kawasan Sekitarnya*. Tugas Akhir, Jurusan Planologi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2004.
- [5] Maskur., *Kajian Pengaruh Keberadaan Pelabuhan Tanjung Emas Terhadap Lingkungan Masyarakat*. Tugas Akhir, Jurusan Planologi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2003.
- [6] Mayasari., *Pengaruh Pelabuhan Tanjung Dermaga Perekonomian Kawasan Hinterland*. Tugas Akhir, Jurusan Planologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2011.
- [7] Mulyanto., *Prinsip-Prinsip Pengembangan Wilayah*. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006.
- [8] Suraji., *Prasarana Transportasi pelabuhan*. Teknik Sipil, Universitas Widyagama, Malang, 2005
- [9] Tarigan, R., *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- [10] Eriawan, T. and Tou, H. J., *Perencanaan Wilayah*. Universitas Bung Hatta, Padang, 2010.
- [11] Triadmodjo., *Pelabuhan*. Beta Offset, Yogyakarta, 2008.
- [12] Zulfan., *Penelitian Dampak Pengembangan Kawasan Pelabuhan Kuala Langsa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Sekitar*. Thesis. Jurusan Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Perdesaan, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2008.