

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Hukum

Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang telah diteliti yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

a. Pasal 1 ayat 14

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

b. Pasal 1 ayat 16

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

c. Pasal 22 ayat 1

Angkutan penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.

d. Pasal 1 ayat 26

Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.

e. Pasal 94

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 90 ayat (1) Badan Usaha Pelabuhan berkewajiban:

1. Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan;
2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah;
3. Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan;
4. Ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan;
5. Memelihara kelestarian lingkungan;
6. Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian; dan
7. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2012 Tentang Angkutan Penyebrangan

- a. Pasal 37 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan, telah diatur ketentuan mengenai kewajiban perusahaan angkutan penyeberangan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

a. Pasal 1 ayat (1)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

b. Pasal 1 ayat (2)

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

c. Pasal 1 ayat (5)

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

d. Pasal 1 ayat (8)

Standar pelayanan adalah tolok 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.

e. Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

f. Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan

2) Standar Pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

g. Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

- 1) Keselamatan
- 2) Keamanan
- 3) Keandalan/keteraturan
- 4) Kenyamanan
- 5) Kemudahan/keterjangkauan
- 6) Kesetaraan

h. Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolok ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :

1) Keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telpon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), Kursi roda, tandu.

2) Keamanan

Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

3) Keandalan/keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

4) Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

- a) Ruang tunggu
Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%.
 - b) Toilet
Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.
 - c) Mushalla
Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.
 - d) Lampu penerangan
Befungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.
 - e) Fasilitas pengatur suhu
Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.
 - f) Fasilitas lajur penumpang
Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan.
- 5) Kemudahan/keterjangkauan
Informasi pelayanan di sampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan, intensitas suara 20 dB.
- 6) Kesetaraan
Fasilitas yang disediakan bagi pengguna jasa *difable* terdapat *mobile ramp* dengan ketinggian maksimum 20” untuk

penyambung dari *platform* ke kapal. Dan ruang ibu menyusui serta fasilitas yang lengkap.

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran
Lampiran BAB III Hal : 40
 - a. Semua kantor harus memiliki karyawan yang terlatih P3K dan mempunyai sertifikat P3K yang bertaraf nasional.
 - b. Fasilitas P3K harus di tempatkan pada tempat yang mudah dijangkau.
 - c. Tempat kerja yang besar harus mempunyai Pusat P3K dengan persyaratan:
 - 1) memiliki peralatan yang memadai, mudah diidentifikasi, kebersihan yang selalu terjaga, dan tercatat dengan baik.
 - 2) penerangan dan ventilasi yang mencukupi.
 - 3) Penyediaan sediaan medis yang cukup untuk pengobatan, bidai, tandu dan obat-obatan harus disediakan.
 - 4) mempunyai air mengalir yang bersih.
 - 5) mempunyai kelengkapan seperti tandu/usungan, dan telephone.
 - d. Ada SPO rujukan kasus penyakit ataupun kecelakaan.
 - e. Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi paling sedikit dengan obat untuk kompres, perban, gauze yang steril, antiseptik, plester, forniquet, gunting, splint, dan perlengkapan gigitan ular.
 - f. Isi dari kotak obat-obatan dan alat P3K harus diperiksa secara teratur dan harus dijaga supaya tetap berisi (tidak boleh kosong).
 - g. Alat-alat P3K dan kotak obat-obatan harus berisi keterangan/instruksi yang mudah dan jelas sehingga mudah dimengerti.
5. Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 07 Tahun 2015 tentang Rambu dan Papan Informasi Bencana.
Pasal 7 ayat (1) Rambu Petunjuk bencana terdiri atas:
 - a. Rambu tempat berkumpul sementara;
 - b. Rambu tempat pengungsian ;
 - c. Rambu lokasi posko;

- d. Rambu tempat untuk membuat api;
- e. Rambu arah jalur evakuasi;
- f. Rambu arah tempat pengungsian, dan;
- g. Rambu petunjuk dengan kata.

Pasal 7 Ayat (3) rambu petunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f memiliki warna dasar hijau, garis tepi putih, lambang putih, dan warna huruf atau angka putih.

- 6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan
 - a. Pada pasal 1 Ayat 13

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya. Kriteria lintas penyeberangan :

 - a. Menghubungkan jaringan jalan atau jaringan kereta api yang terputus oleh laut, selat, teluk maupun sungai
 - b. Melayani lintas dengan trayek tetap dan teratur
 - c. Berfungsi sebagai jembatan bergerak
 - d. Menghubungkan antara dua pelabuhan
 - e. Tidak mengangkut barang lepas (PP 82 tahun 1999 pasal 7)
 - b. Pasal 21

Menjelaskan rencana induk pelabuhan laut dan rencana induk pelabuhan sungai dan danau meliputi rencana peruntukan wilayah daratan dan perairan yang di susun berdasarkan kriteria kebutuhan :

 - 1) Fasilitas pokok, dan
 - 2) Fasilitas Penunjang.
 - c. Pasal 22
 - 1) Rencana peruntukan wilayah daratan untuk Rencana Induk Pelabuhan laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) disusun berdasarkan kriteria kebutuhan: a. fasilitas pokok; dan b. fasilitas penunjang.

- 2) Fasilitas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. Dermaga;
 - b. Gudang lini 1;
 - c. Lapangan penumpukan lini 1;
 - d. Terminal penumpang;
 - e. Terminal peti kemas;
 - f. Terminal *Ro-Ro*;
 - g. Fasilitas penampungan dan pengolahan limbah;
 - h. Fasilitas *bunker*;
 - i. Fasilitas pemadam kebakaran;
 - j. Fasilitas gudang untuk bahan/barang berbahaya dan beracun
 - k. Fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan dan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran (SBNP).
- 3) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. Kawasan perkantoran;
 - b. Fasilitas pos dan telekomunikasi;
 - c. Fasilitas pariwisata dan perhotelan;
 - d. Instalasi air bersih, listrik, dan telekomunikasi;
 - e. Jaringan jalan dan rel kereta api;
 - f. aringan air limbah, *drainase*, dan sampah;
 - g. Areal pengembangan pelabuhan;
 - h. Tempat tunggu kendaraan bermotor;
 - i. Kawasan perdagangan;
 - j. Kawasan industri; dan
 - k. Fasilitas umum lainnya.
- d. Pada pasal 44 ayat (3)
Unit penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam melaksanakan fungsi pengaturan dan pembinaan, pengendalian,

dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, mempunyai tugas dan tanggung jawab:

- 1) Menyediakan dan memelihara penahan gelombang, pelabuhan, dan alur pelayaran;
- 2) Menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi-pelayaran;
- 3) Menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan;
- 4) Menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan;
- 5) Menyusun rencana induk pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan;
- 6) Menjamin kelancaran arus barang; dan
- 7) Menyediakan fasilitas Pelabuhan

7. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan

a. Pasal 1 ayat 4

Pelabuhan Penyeberangan adalah pelabuhan umum untuk kegiatan angkutan penyeberangan

a. Pasal 1 ayat 7

Penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan adalah Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja Pelabuhan Penyeberangan atau Badan Usaha Pelabuhan Penyeberangan

b. Pasal 1 ayat 8

Unit Pelaksana Teknis pelabuhan penyeberangan adalah unit organisasi Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan pelabuhan penyeberangan

c. Pasal 6 ayat 5

Rencana peruntukan lahan daratan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) huruf a, disusun untuk penyediaan kegiatan :

a. Fasilitas pokok, antara lain :

- 1) Terminal penumpang;
- 2) Penimbangan kendaraan bermuatan;
- 3) Jalan penumpang keluar/masuk kapal (*gang way*);

- 4) Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa;
- 5) Fasilitas penyimpanan bahan bakar (*bunker*);
- 6) Instalasi air, listrik dan telekomunikasi;
- 7) Akses jalan dan/atau jalur kereta api;
- 8) Fasilitas pemadam kebakaran;
- 9) Tempat tunggu kendaraan bermotor sebelum naik ke kapal.

b. Fasilitas penunjang, antara lain:

- 1) Kawasan perkantoran untuk menunjang kelancaran pelayanan jasa kepelabuhanan;
- 2) Tempat penampungan limbah;
- 3) Fasilitas usaha yang menunjang kegiatan pelabuhan penyeberangan;
- 4) Areal pengembangan pelabuhan;
- 5) Fasilitas umum lainnya (peribadatan, taman, jalur hijau dan kesehatan).

Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu yang terdapat pada lampiran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 sebagai berikut:

$$A = a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y \quad (2.1)$$

Keterangan :

A = Areal ruang tunggu (m²)

a = Persyaratan luas ruangan untuk 1 orang (diambil 1,2 m²/orang)

n = Jumlah penumpang dalam satu kapal

N = Jumlah kapal yang berangkat/datang dalam waktu bersamaan

x = Rasio konsentrasi (1,0 s/d 1,6)

y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

8. Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK.4608/AP.005/DRJD/2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Merupakan aturan penjelas dan bersifat /lebih rinci mengenai standar pelayanan minimal.Pada Surat Keputusan Direktur

Jendral Perhubungan Darat Nomor 4608 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan terdapat aturan-aturan yang menyebutkan tentang pelayanan penumpang di pelabuhan seperti pada Bab II pasal 2 ayat 2 yaitu standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan terdiri atas:

- a. Standar pelayanan minimal untuk pelayanan penumpang
- b. Standar pelayanan minimal untuk pemuatan kendaraan
- c. Standar pelayanan minimal untuk pengoperasian kapal

2.2. Landasan Teori

1. Teori Pelayanan

Menurut Kotler dalam Anom (2020), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Sinambela (2008) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Suparlan, (1993:16) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2. Peningkatan Pelayanan Pelabuhan

Menurut Iskandar Abu Bakar dkk dalam Anom (2020), standar pelayanan minimal (SPM) ditujukan kepada pengusaha angkutan penyeberangan yang telah memiliki persetujuan pengoperasian angkutan penyeberangan. Penetapan Standar Pelayanan Minimal berfungsi untuk menjamin kepastian dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa angkutan penyeberangan yang aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan daya jangkau masyarakat.

3. Standar Pelayanan Minimal Transportasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan, Standar Pelayanan Minimal bidang Perhubungan selanjutnya disebut SPM Perhubungan adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar dalam penyediaan aksesibilitas transportasi yang merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

4. Klasifikasi Standar Pelayanan Penumpang berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015

a. Keselamatan

Keselamatan di pelabuhan harus memiliki alat keselamatan dan kesehatan yaitu tersedianya alat penyelamatan darurat dalam bahaya. Adapun fasilitas keselamatan yang harus disediakan yaitu alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, serta titik kumpul evakuasi. Pelabuhan juga harus memiliki alat kesehatan berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan jika dalam keadaan darurat atau bahaya.

Tabel 2. 1 Aspek Keselamatan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alat pemadam kebakaran ✓ Petunjuk jalur evakuasi ✓ Titik kumpul evakuasi ✓ Nomor telpon darurat
b.	Informasi Dan Fasilitas Kesehatan	Informasi Ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Petugas Kesehatan ✓ Perlengkapan P3K ✓ Kursi Roda ✓ Tandu

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

b. Keamanan

Memiliki pelayanan yang baik penyedia jasa hendaknya memperhatikan faktor keamanan atas suatu jasa yang diberikan. Pengelola pelabuhan juga harus menyediakan fasilitas gangguan keamanan seperti stiker yang mencantumkan kontak yang dapat dihubungi bila dalam keadaan darurat.

Tabel 2. 2 Aspek Keamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a.	Petugas Keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah untuk dilihat	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam
b.	Fasilitas keamanan	Peralatan Mencegah Tindak Kriminal	Ketersediaan CCTV	CCTV dapat berfungsi dengan baik
c.	Informasi gangguan keamanan	Informasi nomor telepon atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis	Ketersediaan	Ada operator yang menerima dan menindak lanjuti
d.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan dan aman	Intensitas cahaya	200-300 lux

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015

c. Kehandalan atau Keteraturan

Memberikan layanan yang baik penyedia jasa harus menyediakan petugas atau layanan yang cepat dan tepat sehingga waktu yang digunakan lebih efisien bila petugas dapat cepat dalam pelayanan yang diberikan. Salah satunya yaitu menyediakan petugas loket yang dapat melayani pembelian tiket dengan maksimum 5 menit per nama penumpang.

Tabel 2. 3 Aspek Kehandalan dan Keteraturan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi di sesuaikan dengan calon penumpang	Waktu	5 menit untuk 1 orang penumpang

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

d. Kenyamanan

Penyedia jasa harus memberikan rasa aman kepada pengguna jasa dalam pelayanan yang diberikan. Faktor dalam kenyamanan berupa :

- a. Tersedianya ruang tunggu dengan luasan tempat duduk 0,6 perorang serta kondisi ruang tunggu yang bersih 100% dan tidak berbau.
- b. Tersedianya toilet pada pelabuhan untuk pengguna jasa dengan klasifikasi perbedaan toilet wanita dan pria dimana jumlah toilet wanita harus lebih banyak di bandingkan toilet pria dengan keadaan bersih 100 % serta tidak berbau.
- c. Memiliki fasilitas tempat ibadah dalam keadaan bersih.

Tersedianya lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.

Tabel 2. 4 Aspek Kenyamanan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a	Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m
		sebelum melakukan check in (ruangan	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
		tertutup dan/ atau ruangan terbuka)		dalam area terminal penumpang
b	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi dan ketersediaan	Tersedia musholla
				Area bersih 100% dan tidak berbau
c	Lampu penerangan	Sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux
d	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas sirkulasi udara AC / kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruang tunggu 27°C
e	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria
			Kondisi	area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

e. Kemudahan atau Keterjangkauan

Penyedia jasa harus menyediakan sarana pelayanan yang terjangkau oleh pengguna jasa. Fasilitas pelayanan berupa papan informasi gangguan perjalanan, papan informasi jadwal serta tarif yang berlaku,

informasi angkutan lanjutan dan tersedianya tempat parkir pada pelabuhan dengan luasan yang disesuaikan dengan lahan.

Tabel 2. 5 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a	Informasi pelayanan	Informasi yang diberikan kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denah/<i>layout</i> ✓ Nama dermaga ✓ Jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ Tujuan ✓ Tarif ✓ Peta jaringan lintas pelayanan 	Tempat	Informasi visual diletakkan di tempat yang strategis yang mudah dilihat
			Kondisi	dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada
b	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu dan intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar (20dB)
c	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan ke pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ jenis angkutan ✓ Lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan 	Tempat	Penempatan Mudah terlihat dan jelas terbaca

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jadwal keberangkatan dan kedatangan ✓ Tujuan ✓ Tarif 		

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

f. Kesetaraan

Operator pelabuhan harus menyediakan sarana bagi penumpang dengan kebutuhan khusus seperti tersedianya *mobile ramp* (alat bantu bagi penumpang disabilitas untuk naik ke kapal) dengan kemiringan *mobile ramp* 20° serta ruang ibu menyusui.

Tabel 2. 6 Aspek Kesetaraan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur
a	Fasilitas bagi penumpang Difabel	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa Difabel	Aksesibilitas	Terdapat <i>Mobile Ramp</i> dengan kemiringan 20° untuk menyambung dari <i>Platform</i> (lantai dermaga) ke kapal
b	Ruang ibu menyusui	Ruang / tempat yang disediakan untuk ibu menyusui	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015