

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH**

#### **5.1 Analisis Data Hasil Penelitian**

##### **5.1.1 Analisis Data Produktifitas Penumpang**

Dalam hasil perhitungan dilakukan untuk mengetahui berapa persen tingkat kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang pada kapal dengan kondisi sebenarnya pada KMP.Kubu Raya lintasan Rasau Jaya – Teluk Batang. Hasil dalam perhitungan ini akan mempengaruhi pelayanan di atas kapal yang diberikan kepada pengguna jasa.

Analisa ini dilakukan pada jenis pelayanan di atas KMP. Kubu Raya yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Peraturan Menteri Perhubungan 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dimana dalam setiap aspek jenis pelayanan terdapat beberapa uraian item pelayanan yang sudah lengkap mencakup aspek jenis pelayanan itu sendiri.

Produktifitas primer 14 (empat belas) Trip hasil survey yang telah dilakukan dari tanggal 29 Maret 2021 sampai 28 April 2021, penumpang yang menaiki KMP. Kubu Raya pada Pelabuhan Rasau Jaya dapat dilihat pada Tabel 5.1 .

**Tabel 5. 1** Produktifitas Penumpang 14 Trip

| Tanggal            | Naik         |              | Total      |
|--------------------|--------------|--------------|------------|
|                    | Laki-laki    | Perempuan    |            |
| 29 Maret 2021      | 32           | 26           | 58         |
| 31 Maret 2021      | 29           | 22           | 51         |
| 02 April 2021      | 25           | 30           | 55         |
| 05 April 2021      | 31           | 19           | 50         |
| 07 April 2021      | 24           | 28           | 52         |
| 9 April 2021       | 29           | 20           | 49         |
| 12 April 2021      | 31           | 22           | 53         |
| 14 April 2021      | 23           | 27           | 50         |
| 16 April 2021      | 33           | 22           | 55         |
| 19 April 2021      | 16           | 35           | 51         |
| 21 April 2021      | 29           | 21           | 50         |
| 23 April 2021      | 36           | 23           | 59         |
| 26 April 2021      | 25           | 28           | 53         |
| 28 April 201       | 32           | 24           | 56         |
| <b>Jumlah</b>      | <b>395</b>   | <b>347</b>   | <b>742</b> |
| <b>Rata – Rata</b> | <b>28,21</b> | <b>24,78</b> | <b>53</b>  |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021


#### 5.1.2 Analisa kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP. Kubu Raya Pada Aspek Keselamatan

Analisa ini untuk mengetahui berapa persen Standar Pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di KMP. Kubu Raya. Hasil perhitungan ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Adapun pelayanan penumpang ditinjau dari aspek keselamatan di KMP. Kubu Raya dapat dilihat pada Tabel 5.2



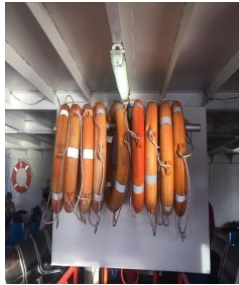
##### 1) Informasi Keselamatan dan Kesehatan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan pemberian informasi tentang keselamatan dan informasi kesehatan berupa visual, audio dan/atau sticker yang mudah dibaca dan dilihat oleh penumpang dan Ruang medis, tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen, serta perlengkapan P3K ( Pertolongan Pertama pada kecelakaan). Berdasarkan survei, diketahui bahwa KMP. Kubu Raya




**Tabel 5. 2** Standar Minimal Pelayanan Penumpang dari aspek Fasilitas Keselamatan di KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan                     | Indikator            | Tolok Ukur                                                                                                                          | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar                                                                               | Keterangan                                                                         |
|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                   | 2                    | 3                                                                                                                                   | 4      | 5            | 6                                                                                    | 7                                                                                  |
| Informasi dan fasilitas keselamatan | Kondisi Ketersediaan | Tersedia pemberian informasi berupa visual/audio                                                                                    | -      | √            |                                                                                      |                                                                                    |
|                                     |                      | Tersedia peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)<br>● APAR (Alat Pemadam Api Ringan) | √      | -            |  | Tersedia APAR di atas kapal dengan kondisi baik dan berfungsi dan mudah dijangkau. |

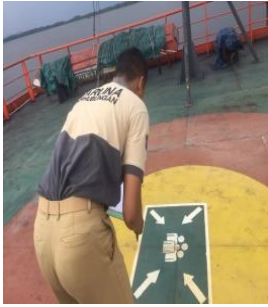
Tabel 5.2 Lanjutan

| 1 | 2 | 3                                                                                              | 4 | 5 | 6                                                                                    | 7                                                                                                          |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sprinkler</i> dan Alarm pendeteksi asap</li> </ul> | √ |   |   | Terdapat <i>sprinkler</i> unit alat pendeteksi asap diatas kapal yang mudah dijangkau dan masih berfungsi. |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Life Jacket</i></li> </ul>                         | √ |   |   | Terdapat <i>Life Jacket</i> yang mudah terlihat dan dijangkau yang berada di lemari khusus                 |
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Life Buoy</i></li> </ul>                           | √ |   |  | Terdapat <i>Life Buoy</i> yang mudah terlihat dan dijangkau                                                |

Tabel 5.2 Lanjutan

|  |  |                                                                             |   |  |                                                                                      |                                                                          |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------|---|--|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Life Raft</i></li> </ul>        | √ |  |   | Tersedia <i>life raft</i> dengan masa berlaku sampai bulan Februari 2022 |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekoci</li> </ul>                  | √ |  |   | Tersedia 1 sekoci terbuka.                                               |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petunjuk jalur evakuasi</li> </ul> | √ |  |  | Tersedia jalur evakuasi diatas kapal yang mudah dibaca dan terjangkau    |

Tabel 5.2 Lanjutan

| 1      | 2 | 3                     | 4 | 5 | 6                                                                                   | 7                                                                                                 |
|--------|---|-----------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |   | Titik kumpul evakuasi | √ | - |  | Tersedia titik berkumpul ( <i>Muster station</i> ) diatas kapal yang mudah dilihat dan terjangkau |
| Jumlah |   | 9                     | 8 | 1 |                                                                                     |                                                                                                   |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021

**Tabel 5. 3** Standar Minimal Pelayanan Penumpang dari aspek Fasilitas Kesehatan di KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan     | Indikator    | Tolok Ukur                  | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar | Keterangan |
|---------------------|--------------|-----------------------------|--------|--------------|--------|------------|
| 1                   | 2            | 3                           | 4      | 5            | 6      | 7          |
| Fasilitas kesehatan | Ketersediaan | Ruang medis dengan tersedia | -      | √            |        |            |
|                     |              | Tempat tidur                | -      | √            |        |            |
|                     |              | Tandu                       | -      | √            |        |            |
|                     |              | Kursi roda                  | -      | √            |        |            |
|                     |              | Obat- obatan                | -      | √            |        |            |
|                     |              | Tabung oksigen              | -      | √            |        |            |
|                     |              | Perlengkapan P3K            | -      | √            |        |            |
| Jumlah              |              | 6                           | 1      | 5            |        |            |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021



Dari analisa tingkat pelayanan untuk aspek keselamatan dan kesehatan pada Tabel 5. 3 dapat disimpulkan bahwa KMP. Kubu Raya belum memenuhi standar dari aspek keselamatan yang telah ditetapkan belum tersedianya informasi berupa audio dan visual, kursi roda, obat-obatan, dan dari aspek kesehatan yaitu tabung oksigen serta kotak P3K yang kurang lengkap.

#### 5.1.3 Analisa kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP. Kubu Raya pada Aspek Keamanan

##### 1). Standar Pelayanan pelayanan minimal pelayanan penumpang Fasilitas Keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan CCTV sebagai peralatan pencegah tindak kriminal yang terdapat di ruang penumpang dan fasilitas vital lainnya. Berdasarkan survei, terdapat 9 unit CCTV di atas kapal aktif dan dapat dimanfaatkan dan terletak di ruang penumpang, *cardeck*, musholla, anjungan, dan jalan/gang,


##### 2) Petugas Kamanan

Tolok Ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan petugas keamanan yang bersertifikat, berseragam dan mudah terlihat minimal 1 (satu) orang/hari. Berdasarkan survei, diketahui bahwa pada KMP. Kubu Raya tidak ada petugas keamanan di atas kapal.

##### 3) Informasi gangguan keamanan

Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan informasi gangguan keamanan berupa sticker dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan. Berdasarkan survei, diketahui bahwa pada KMP. Kubu Raya tidak ada informasi gangguan keamanan di atas kapal.

**Tabel 5. 4** Standar Minimal Pelayanan Penumpang dari aspek Fasilitas Keamanan Di KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan             | Indikator    | Tolok Ukur                                               | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar                                                                              | Eksisting                                                                                    |
|-----------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                           | 2            | 3                                                        | 4      | 5            | 6                                                                                   | 7                                                                                            |
| Fasilitas keamanan          | Ketersediaan | Tersedia CCTV                                            | √      | -            |  | Tersedia 4 CCTV di kawasan Ruang Penumpang                                                   |
| Petugas Keamanan            | Ketersediaan | Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat            | -      | √            |                                                                                     | Tidak terdapat petugas berseragam di atas kapal                                              |
| Informasi gangguan keamanan | Ketersediaan | Tersedia stiker dengan nomor telepon yang mudah terlihat | -      | √            |                                                                                     | Tidak terdapat informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon dan layanan pengaduan |
| Jumlah                      |              | 3                                                        | 1      | 2            |                                                                                     |                                                                                              |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021

Dari analisa tingkat pelayanan untuk aspek keamanan pada Tabel 5.4 KMP. Kubu Raya belum dapat memenuhi standar yang ditetapkan yaitu dengan belum tersedianya petugas keamanan yang mudah dikenali, dan tidak tersedia stiker nomor telepon gangguan yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

#### 5.1.4 Analisa kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang di atas KMP. Kubu Raya pada Aspek Kenyamanan

Untuk kesesuaian standar pelayanan kenyamanan, terdapat pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dengan masing-masing jenis pelayanan terdapat beberapa tolok ukur yang harus dipenuhi. Berikut analisa kesesuaian standar pelayanan pada aspek kenyamanan, dapat dilihat pada Tabel 5.5

##### a. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang

###### 1) Ruang Penumpang Ekonomi Reguler

Tolok ukurnya yaitu harus tersedianya fasilitas dengan kondisi yang baik dan bersih.

###### 2) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Tolok ukurnya yaitu harus tersedianya fasilitas ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang ruangan tertutup atau terbuka.

###### 3) Toilet reguler

Tolok ukurnya adalah tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/ atau terdapat toilet yang terpisah jenis wanita dan pria dengan area bersih tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

4) Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler

Tolok ukurnya harus tersediaya fasilitas ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang ruangan tertutup atau terbuka.

5) Toilet reguler

Tolok ukurnya adalah tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan/ atau terdapat oilet dengan terpisah gender wanita dan pria dan area bersih tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

6) Musholla

Tolok ukurnya tempat wudhu dan tempat duduk bagi penyandang disabilitas, diketahui bahwa tidak tersediannya tempat wudhu dan tempat duduk penyandang distabilitas.

7) Ruang Ibu Menyusui

tolok ukurnya ruang ibu menyusui harus tersedia dengan fasilitas sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil dan tersedia AC/Kipas Angin/Ventilasi Udara. Menurut survei di KMP. Kubu Raya tidak terdapat fasilitas ruang ibu menyusui sehingga tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019

8) Dapur


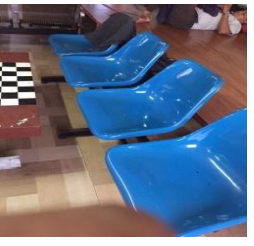

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 adalah tersedia nya Dapur/Kantin/Kafetaria ditempatkan diruang penumpang atau ruang santai penumpang yang menggunakan kompor listrik dan mempunyai ventilasi udara dan pembuangan air yang terpisah.

9) Lampu penerangan




Tolok ukur yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 yaitu kapal harus menyediakan lampu penerangan sebagai sumber cahaya untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa dengan intensitas

cahaya 200-300 lux, diketahui bahwa intensitas cahaya rata-rata di KMP Kubu Raya tidak sesuai aturan.


**Tabel 5. 5** Standar Pelayanan Penumpang dari Aspek Kenyamanan Di KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan                    | Indikator | Tolok Ukur                                                                           | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar                                                                                | Keterangan                                                                            |
|------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                  | 2         | 3                                                                                    | 4      | 5            | 6                                                                                     | 7                                                                                     |
| a. Ruang Penumpang Ekonomi Reguler | Kondisi   | a. Tinggi ruangan paling rencang 1,90 m                                              | √      | -            |    | Berdasarkan hasil survei tinggi ruangan sebesar 1,99 m                                |
|                                    |           | b. Tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 30 cm | √      | -            |   | Berdasarkan hasil survei tempat panjang dan lebar dari tempat duduk dinyatakan sesuai |
|                                    |           | c. Kipas angin/AC                                                                    | √      | -            |  | Tersedia AC dan berfungsi                                                             |

Tabel 5.5 Lanjutan



| 1 | 2 | 3                   | 4 | 5 | 6                                                                                    | 7                                                  |
|---|---|---------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|   |   | d. TV/Video/Audio   | √ | - |   | Tersedia<br>TV/Audio/Video                         |
|   |   | e.Tempat sampah     | √ | - |   | Terdapat tempat sampah di setiap sudut ruang kapal |
|   |   | f. Area bersih 100% | √ | - |  | Sesuai, area bersih di ruang penumpang             |

Tabel 5.5 Lanjutan



| 1 | 2 | 3                     | 4 | 5 | 6                                                                                    | 7                                                        |
|---|---|-----------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|   |   | g. Pengeras suara     | - | - |                                                                                      |                                                          |
|   |   | h. Terdapat ventilasi | √ | - |  | Terdapat ventilasi di samping di dinding ruang penumpang |



Tabel 5.5 Lanjutan

| 1                  | 2        | 3                                                                                                                                            | 4 | 5 | 6                                                                                   | 7                                                       |
|--------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Toilet Reguler     | Kondisi  | 1 toilet untuk 50 penumpang pria dan jumlah toilet wanita 2 kali toilet pria                                                                 | √ | - |  | Tersedia 2 Toilet wanita dan 1 Toilet pria              |
| Musholla           | Tersedia | Tersedia musholla dengan peralatan /perlengkapan ibadah                                                                                      | √ | - |  | Tersedia Musholla tetapi tidak tersedianya tempat wudhu |
| Ruang ibu menyusui | Tersedia | ruang ibu menyusui harus tersedia dengan fasilitas sofa dengan sandaran tangan dan bantal kecil dan tersedia AC/Kipas Angin/Ventilasi Udara. | - | √ |                                                                                     | Tidak tersedia ruang menyusui                           |

Tabel 5.5 Lanjutan

| 1                | 2        | 3                                                                                                                                    | 4 | 5 | 6                                                                                    | 7                                                          |
|------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Lampu Penerangan | Tersedia | Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya yang memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200-300 lux | - | √ |   | Lampu penerangan di Ruang penumpang tidak mencapai 200 lux |
| Kantin           | Kondisi  | Harus kompor/pemanas listrik                                                                                                         | √ | - |  |                                                            |

Tabel 5.5 Lanjutan

| 1      | 2 | 3                | 4  | 5 | 6 | 7 |
|--------|---|------------------|----|---|---|---|
|        |   | Area bersih 100% | √  | - |   |   |
| Jumlah |   | 14               | 12 | 2 |   |   |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021

Dari Tabel 5.5 dapat diketahui analisis tingkat pelayanan untuk aspek kenyamanan diatas KMP. Kubu Raya belum memenuhi standar yang ditetapkan antara lain disebabkan karena belum tersedianya, ruang menyusui, kursi dan pengeras suara dari beberapa hasil pengamatan diatas masih banyak hal yang kurang atau belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan.

$$\begin{aligned} \text{Presentase penumpang pria} &= \frac{\sum \text{penumpang pria}}{\sum \text{penumpang}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5.1) \\ &= \frac{395}{742} \times 100\% \\ &= 53,23 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Presentase penumpang wanita} &= \frac{\sum \text{penumpang wanita}}{\sum \text{penumpang}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5.2) \\ &= \frac{347}{742} \times 100\% \\ &= 46,77 \% \end{aligned}$$

Berikut ini perhitungan jumlah toilet yang dibutuhkan untuk penumpang pria dan wanita dengan ketentuan 1 toilet untuk 50 penumpang :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet} &= \frac{\text{penumpang Pria}}{50} \quad \dots\dots\dots(5.3) \\ \text{Pria} &= \frac{28,21}{50} \\ &= 0,56 \\ &= 1 \text{ unit toilet (dibulatkan) untuk pria} \end{aligned}$$



$$\begin{aligned} \text{Jumlah toilet yang dibutuhkan wanita} &= 2 \times \text{toilet pria} \\ &= 2 \times 1 \text{ unit} \\ &= 2 \text{ unit toilet} \end{aligned}$$

Jadi, jumlah toilet di KMP. Kubu Raya sudah sesuai aturan karena jumlah toilet di KMP. Kubu Raya menyediakan 2 toilet wanita dan 1 toilet pria, dengan area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.

#### 5.1.5 Kesesuaian pada Aspek Kemudahan/Keterjangkauan

Untuk kesesuaian standar pelayanan kemudahan/keterjangkauan, terdapat 4 jenis pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dengan masing-masing jenis pelayanan terdapat beberapa tolok ukur yang harus dipenuhi. Berikut analisa kesesuaian standar pelayanan pada aspek kemudahan/keterjangkauan yang dapat dilihat pada Tabel 5.6.

**Tabel 5. 6** Standar Pelayanan Minimal Penumpang dari Aspek Fasilitas  
Kemudahan/Keterjangkauan di KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan            | Indikator                                              | Tolok ukur                                                                                     | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar                                                                                | Keterangan |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1                          | 2                                                      | 3                                                                                              | 4      | 5            |                                                                                       | 7          |
| Informasi perjalanan       | Intensitas suara dan Kondisi                           | Informasi harus terdengar<br>Dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada | -      | √            | -                                                                                     |            |
| Fasilitas bagasi penumpang | Memberi kemudahan bagi penumpang                       | Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan                                       | -      | √            | -                                                                                     |            |
| Tangga                     | Memberikan kemudahan akses naik/turun bagi penumpang   | - Lebar tangga paling sedikit 100 m<br>- Tidak licin<br>- Kondisi bersih                       | √      | -            |  |            |
| Gang/ Jalan                | Memberikan kemudahan akses keluar/masuk bagi penumpang | Dengan jarak paling sedikit 800 mm                                                             | √      | -            |  |            |
| <b>Jumlah</b>              |                                                        | 4                                                                                              | 2      | 2            |                                                                                       |            |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021

### 5.1.6 Kesesuaian Pada Aspek Kesetaraan

Untuk kesesuaian standar pelayanan kesetaraan, terdapat 1 (satu) jenis pelayanan yang harus dipenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 dengan masing-masing jenis pelayanan terdapat beberapa tolok ukur yang harus dipenuhi. Berikut analisa kesesuaian standar pelayanan pada aspek kesetaraan :

#### a. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Penumpang

##### 1) Fasilitas Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus

Tolok ukur yang di atur dalam Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 fasilitas bagi penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil seperti, terdapat *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari *platform* ke kapal, tersedianya kursi roda, akses prioritas, kemudahan akses toilet, tersedia ruang ibu menyusui. Menurut hasil survei, di KMP. Kubu Raya tidak tersedianya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sehingga pada aspek kesetaraan dapat dinyatakan belum memenuhi standar pelayanan minimal.

**Tabel 5.7** Standar Pelayanan Minimal Penumpang dari Aspek Fasilitas  
Kesetaraan dikapal KMP. Kubu Raya

| Jenis Pelayanan         | Indikator    | Tolok Ukur                                                                  | Sesuai | Tidak Sesuai | Gambar | Keterangan                                                      |
|-------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|--------|-----------------------------------------------------------------|
| 1                       | 2            | 3                                                                           | 4      | 5            | 6      | 7                                                               |
| Ruang khusus kursi roda | Ketersediaan | Harus tersedia                                                              | -      | √            | -      | Tidak tersediannya Ruang kursi roda untuk penumpang disabilitas |
| Ruang ibu menyusui      | Jumlah       | Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi | -      | √            |        | Tidak tersedia Ruang ibu menyusui khusus untuk ibu menyusui     |
| <b>Jumlah</b>           |              |                                                                             | 0      | 2            |        |                                                                 |



Dari analisa tingkat pelayanan untuk aspek kemudahan/keterjangkauan diatas KMP. Kubu Raya belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dimana belum terdapat informasi perjalanan dan informasi gangguan perjalanan.

Dari analisa pada Tabel 5.7 tingkat pelayanan untuk aspek kesetaraan diatas KMP. Kubu Raya masih belum memenuhi standar yang telah ditetapkan karena, pertama belum memiliki ruangan khusus bagi pengguna kursi roda. Kedua kondisi Ruang Ibu Menyusui. dimana pada KMP.Kubu Raya tidak terdapat Ruang Ibu Menyusui.

#### 5.1.6 Rekapitulasi hasil penelitian

Berdasarkan pengamatan 19 item pelayanan terhadap penumpang diatas KMP. Kubu Raya untuk mengetahui tingkat persentase kesesuaian pelayanan, digunakan dengan perhitungan kesesuaian standar pelayanan dengan kondisi real dibandingkan dengan kondisi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku yang dapat dilihat pada Tabel 5.8

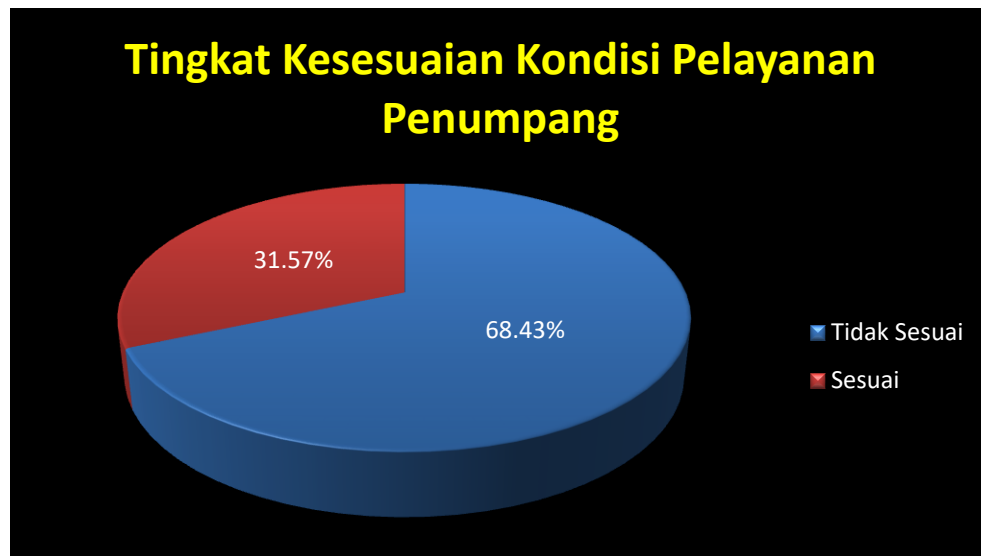
**Tabel 5. 8** Rekapitulasi Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang Di  
KMP. Kubu Raya

| No           | PM NO. 62 Tahun 2019                         | Sesuai   | Tidak Sesuai |
|--------------|----------------------------------------------|----------|--------------|
| <b>a</b>     | <b>Keselamatan</b>                           |          |              |
| 1            | Informasi keselamatan dan kesehatan          |          | √            |
| 2            | Fasilitas keselamatan                        | √        |              |
| 3            | Fasilitas kesehatan                          |          | √            |
| <b>b</b>     | <b>Keamanan</b>                              |          |              |
| 1            | Fasilitas keamanan                           |          | √            |
| 2            | Petugas keamanan                             |          | √            |
| 3            | Informasi gangguan keamanan                  |          | √            |
| <b>c</b>     | <b>Kenyamanan</b>                            |          |              |
| 1            | Ruang penumpang ekonomi reguler              | √        |              |
| 2            | Ruang penumpang non ekonomi reguler          |          | √            |
| 3            | Toilet reguler                               |          | √            |
| 4            | Mushola                                      | √        |              |
| 5            | Ruang Ibu Menyusui                           |          | √            |
| 6            | Lampu penerangan                             |          | √            |
| 7            | Dapur/kafetaria                              | √        |              |
| <b>d</b>     | <b>Kemudahan / Keterjangkauan</b>            |          |              |
| 1            | Informasi pelayanan                          |          | √            |
| 2            | Fasilitas layanan penumpang reguler          |          | √            |
| 3            | Fasilitas bagasi penumpang                   |          | √            |
| 4            | Gang/Jalan                                   | √        |              |
| 5            | Tangga                                       | √        |              |
| <b>e</b>     | <b>Kesetaraan</b>                            |          |              |
| 1            | Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus |          | √            |
| <b>Total</b> |                                              | <b>6</b> | <b>13</b>    |

Sumber: Hasil Olahan, 2021

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Kesesuaian} &= \frac{\sum \text{pelayanan yang sesuai}}{\sum \text{total jenis pelayanan}} \times 100 \% \\
 &= \frac{6}{19} \times 100 \% \\
 &= 31,57 \%
 \end{aligned}$$

Dari Tabel 5.8 dapat disimpulkan bahwa persentase kesesuaian dari 5 aspek di KMP.Kubu Raya yang sesuai adalah 31,57 % dan yang tidak sesuai adalah 68,43%.



Sumber: Hasil Olahan, 2021

**Gambar 5. 1** Diagram Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang

#### 5.1.4 Analisa Data Indikator Pelayanan

##### 1. Intensitas cahaya

Dalam pengambilan data intensitas cahaya yang lebih akurat dalam pelayanan penumpang di atas KMP Kubu Raya. Di setiap ruangan dibagi menjadi 4 titik, yaitu pada bagian depan ruangan sebelah kiri, tengah, dan kanan, pada bagian tengah ruangan,serta pada pada bagian belakang ruangan sebelah tengah. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, diperoleh data yang dilakukan selama 14 trip, dapat dilihat pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9** Intensitas cahaya pada ruangan penumpang di atas KMP. Kubu Raya

| Tanggal       | Ruangan         | Hasil   |
|---------------|-----------------|---------|
| 29 Maret 2021 | Toilet          | 176 Lux |
|               | Mushola         | 200 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 219 Lux |
|               | Tatami          | 236 Lux |
| 31 Maret 2021 | Toilet          | 178 Lux |
|               | Mushola         | 198 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|               | Tatami          | 236 Lux |
| 2 Juni 2021   | Toilet          | 177 Lux |
|               | Mushola         | 198 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 220 Lux |
|               | Tatami          | 178 Lux |
| 5 Juni 2021   | Toilet          | 178 Lux |
|               | Mushola         | 198Lux  |
|               | Ruang Penumpang | 220 Lux |
|               | Tatami          | 236 Lux |
| 7 Juni 2021   | Toilet          | 178 Lux |
|               | Mushola         | 199 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|               | Tatami          | 238 Lux |
| 9 Juni 2021   | Toilet          | 176 Lux |
|               | Mushola         | 200 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 223 Lux |
|               | Tatami          | 237 Lux |
| 12 Juni 2021  | Toilet          | 179 Lux |
|               | Mushola         | 199 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|               | Tatami          | 238 Lux |
| 14 Juni 2021  | Toilet          | 176 Lux |
|               | Mushola         | 198 Lux |
|               | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|               | Tatami          | 237 Lux |

**Tabel 5.9 Lanjutan**

|              |                 |         |
|--------------|-----------------|---------|
| 16 Juni 2021 | Toilet          | 175 Lux |
|              | Mushola         | 200 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 223 Lux |
|              | Tatami          | 237 Lux |
| 19 Juni 2021 | Toilet          | 176 Lux |
|              | Mushola         | 199 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|              | Tatami          | 236 Lux |
| 21 Juni 2021 | Toilet          | 178 Lux |
|              | Mushola         | 199 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 220 Lux |
|              | Tatami          | 237 Lux |
| 23 Juni 2021 | Toilet          | 176 Lux |
|              | Mushola         | 200 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 221 Lux |
|              | Tatami          | 238 Lux |
| 26 Juni 2021 | Toilet          | 177 Lux |
|              | Mushola         | 198 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 220 Lux |
|              | Tatami          | 237 Lux |
| 18 Juni 2021 | Toilet          | 176 Lux |
|              | Mushola         | 199 Lux |
|              | Ruang Penumpang | 219 Lux |
|              | Tatami          | 237 Lux |
| Rata-Rata    | Toilet          |         |
|              | Mushola         |         |
|              | Ruang Penumpang |         |
|              | Tatami          |         |

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021

## 2. Intensitas suara

Dalam pengambilan data, penulis membagi empat ruangan, yaitu ruang penumpang, Mushola, Toilet, dan tatami. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 5. 10** Intensitas suara (dB)

| Tanggal       | Ruangan         | Kondisi normal |
|---------------|-----------------|----------------|
| 29 Maret 2021 | Mushola         | 60             |
|               | Ruang Penumpang | 63             |
|               | Toilet          | 62             |
|               | Tatami          | 65             |
| 31 Maret 2021 | Mushola         | 61             |
|               | Ruang Penumpang | 65             |
|               | Toilet          | 62             |
|               | Tatami          | 65             |
| 2 Juni 2021   | Mushola         | 59             |
|               | Ruang Penumpang | 60             |
|               | Toilet          | 58             |
|               | Tatami          | 66             |
| 5 Juni 2021   | Mushola         | 60             |
|               | Ruang Penumpang | 63             |
|               | Toilet          | 62             |
|               | Tatami          | 65             |
| 7 Juni 2021   | Mushola         | 61             |
|               | Ruang Penumpang | 65             |
|               | Toilet          | 62             |
|               | Tatami          | 65             |
| 9 Juni 2021   | Mushola         | 61             |
|               | Ruang Penumpang | 60             |
|               | Toilet          | 60             |
|               | Tatami          | 64             |
| 12 Juni 2021  | Mushola         | 61             |
|               | Ruang Penumpang | 64             |
|               | Toilet          | 62             |

**Tabel 5.10** Lanjutan

|                  |                 |    |
|------------------|-----------------|----|
|                  | Tatami          | 66 |
| 14 Juni 2021     | Mushola         | 60 |
|                  | Ruang Penumpang | 63 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| 16 Juni 2021     | Mushola         | 60 |
|                  | Ruang Penumpang | 63 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| 19 Juni 2021     | Mushola         | 62 |
|                  | Ruang Penumpang | 64 |
|                  | Toilet          | 59 |
|                  | Tatami          | 64 |
| 21 Juni 2021     | Mushola         | 60 |
|                  | Ruang Penumpang | 63 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| 23 Juni 2021     | Mushola         | 61 |
|                  | Ruang Penumpang | 65 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| 26 Juni 2021     | Mushola         | 60 |
|                  | Ruang Penumpang | 63 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| 28 Juni 2021     | Mushola         | 61 |
|                  | Ruang Penumpang | 65 |
|                  | Toilet          | 62 |
|                  | Tatami          | 65 |
| <b>Rata-rata</b> |                 |    |

*Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kalbar, 2021*

## 5.2 Usulan Pemecahan Masalah

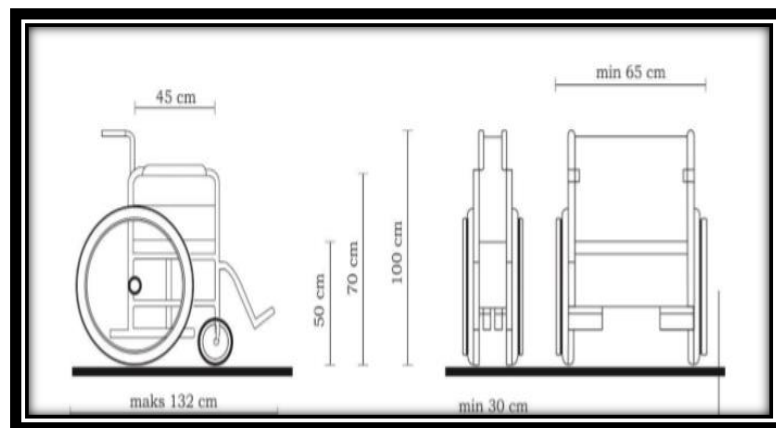
Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan ada beberapa pelayanan di setiap aspek yang harus diperbaiki antara lain :

### 1. Aspek Keselamatan

Pihak pengelola kapal harus menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang medis dan di fungsikan dengan perlengkapan alat-alat kesehatan yang layak yang digunakan jika penumpang mengalami keluhan sakit dan keadaan darurat ketika berlayar dapat langsung di bawa ke ruang medis.

#### 1) Kursi roda

Pengadaan kursi roda, yang diletakan pada lokasi yang mudah di jangkau oleh penumpang seperti pada ruang area publik dan ruang medis agar memudahkan penumpang yang mengalami keadaan darurat saat di evakuasi.



Sumber: Peraturan Menteri PUPR Nomor 14/PRT/M/2017, 2019

**Gambar 5. 2** Kursi Roda

Maka standar untuk kursi roda adalah sebagai berikut :

- panjang keseluruhan kursi roda adalah maksimal 132 cm
- tinggi kursi roda dari lantai ke tempat pegangan untuk mendorong 100 cm
- tinggi tempat duduk kursi roda dari lantai 50 cm
- lebar kursi roda bila digunakan minimal 65 cm



- lebar kursi roda bila dilipat minimal 30 cm

## 2) Perlengkapan P3K

Untuk mengatasi kecelakaan ringan di atas kapal maka setiap kapal wajib melengkapi peralatan P3K yang layak dan menempatkannya di tempat yang sesuai, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : PER.15/MEN/VIII/2008 Tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja. Kotak P3K sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Terbuat dari bahan yang kuat dan mudah dibawa, berwarna dasar putih dengan lambang P3K berwarna hijau;
- Isi kotak P3K sebagaimana tercantum dalam lampiran II Peraturan Menteri ini dan tidak boleh diisi bahan atau alat selain yang dibutuhkan untuk pelaksanaan P3K di tempat kerja;
- Penempatan kotak P3K :
  - Pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau, diberi tanda arah yang jelas, cukup cahaya serta mudah diangkat apabila akan digunakan. Disesuaikan dengan jumlah Penumpang, jenis dan jumlah kotak P3K sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : PER.15/MEN/VIII/2008.
  - Disediakan masing-masing dua kotak P3K untuk dua ruang penumpang yang ada di KMP.Kubu Raya.
  - Untuk geladak kendaraan disarankan disediakan satu kotak P3K, untuk mengantisipasi apa bila diperlukan pertolongan pertama di ruang geladak kendaraan.

Untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada di kapal maka penulis menyarankan, untuk KMP.Kubu Raya dengan kapasitas 96 Penumpang maka diusulkan terdapat 4 kotak P3K dengan acuan pada PER.15/MEN/VIII/2008 dimana dinyatakan bahwa setiap 100 atau dibawah 100 orang dibutuhkan satu kotak P3K

jenis C. Adapun jenis kotak P3K jenis C

**Tabel 5. 11** Ketentuan Perlengkapan P3K

| No  | ISI                                  | KOTAK A<br>(untuk 25 pekerja<br>atau kurang) | KOTAK B<br>(untuk 50<br>pekerja atau kurang) | KOTAK C<br>(untuk 100<br>Pekerja atau kurang) |
|-----|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1.  | Kasa steril terbungkus               | 20                                           | 40                                           | 40                                            |
| 2.  | Perban (lebar 5 cm)                  | 2                                            | 4                                            | 6                                             |
| 3.  | Perban (lebar 10 cm)                 | 2                                            | 4                                            | 6                                             |
| 4.  | Plester (lebar 1,25 cm)              | 2                                            | 4                                            | 6                                             |
| 5.  | Plester Cepat                        | 10                                           | 15                                           | 20                                            |
| 6.  | Kapas (25 gram)                      | 1                                            | 2                                            | 3                                             |
| 7.  | Kain segitiga/mittela                | 2                                            | 4                                            | 6                                             |
| 8.  | Gunting                              | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 9.  | Peniti                               | 12                                           | 12                                           | 1                                             |
| 10. | Sarung tangan sekali pakai(pasangan) | 2                                            | 3                                            | 12                                            |
| 11. | Masker                               | 2                                            | 4                                            | 4                                             |
| 12. | Pinset                               | 1                                            | 1                                            | 6                                             |
| 13. | Lampu                                | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 14. | senter                               | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 15. | Gelas untuk cuci mata                | 1                                            | 2                                            | 1                                             |
| 16. | Kantong plastik bersih               | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 17. | Aquades (100 ml lar. Saline)         | 1                                            | 1                                            | 3                                             |
| 18. | Povidon Iodin (60 ml) Alkohol 70%    | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 19. | Buku panduan P3K di tempat kerja     | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 20. | buku catatan                         | 1                                            | 1                                            | 1                                             |
| 21. | Daftar isi kotak                     | 1                                            | 1                                            | 1                                             |

Sumber: Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : PER.15/MEN/VIII/2008

### 3) Tabung Oksigen

Pengadaan tabung oksigen diletakkan di ruang medis atau ruang yang mudah terjangkau untuk membantu penumpang saat terjadi keadaan darurat .



*Sumber:Google, 2021*

**Gambar 5. 3** Tabung Oksigen

## 2. Aspek Keamanan

### 1) Petugas keamanan

Penambahan petugas keamanan di atas kapal yang memiliki sertifikat minimal 1 (satu) orang per hari untuk menjaga keamanan di atas kapal sehingga penumpang di atas kapal merasa aman saat pelayaran. Jam kerja untuk petugas keamanan dapat dilakukan dengan menyediakan minimal satu petugas per *round trip* karena waktu berlayar > 6 jam.



Sumber:Google, 2021

**Gambar 5. 4** Petugas Keamanan yang diharapkan

## 2) Informasi Gangguan Keamanan

Pengadaan informasi gangguan keamanan berupa *stiker* dengan nomor telepon dan/atau SMS layanan pengaduan yang mudah di baca dan terlihat dan disarankan untuk diberi tanggung jawab layanan pengaduan, maka harus ada layanan pengaduan kepada PT. Mitra Kapuas Utama yang dapat terlihat dengan mudah dan jelas.



Sumber:Google, 2021

**Gambar 5. 5** Stiker Layanan Pengaduan Keamanan

### 3. Aspek Kenyamanan

#### 1) Lampu penerangan

Lampu penerangan yang tersedia pada KMP Kubu Raya belum sesuai, maka harus ada perubahan lampu penerangan pada ruang tunggu dan ruang publik lainnya yang harus sesuai dengan intensitas cahaya yang seharusnya.

Diketahui : 1 lux = 1,46 watt

$$1 \text{ lux} = 1 \text{ Lumen/ m}^2$$

Lumen = cahaya yang di pancarkan sebuah sumber

Lux = daya pancar cahaya

Standar pencahayaan kapal adalah 200-300 lux

$$200 \text{ lux} \times 1,46 \text{ watt} = 292 \text{ watt}$$

### 4. Kemudahan/Keterjangkauan

#### 1) Fasilitas Layanan Penumpang Reguler

Perlu penambahan fasilitas layanan penumpang reguler di KMP Kubu Raya untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan dengan fasilitas mempunyai ruang atau tempat yang memiliki 1 (satu) meja kerja yang diletakkan di ruang tunggu atau ruang yang mudah dijangkau dan terdapat petugas informasi.



*Sumber:Google, 2021*

**Gambar 5. 6** Fasilitas layanan penumpang reguler yang diharapkan

## 2) Fasilitas Bagasi Penumpang

Perlu penambahan fasilitas bagasi penumpang yang aman dan mudah dijangkau untuk memudahkan penumpang untuk membawa dan menempatkan barang bawaan.



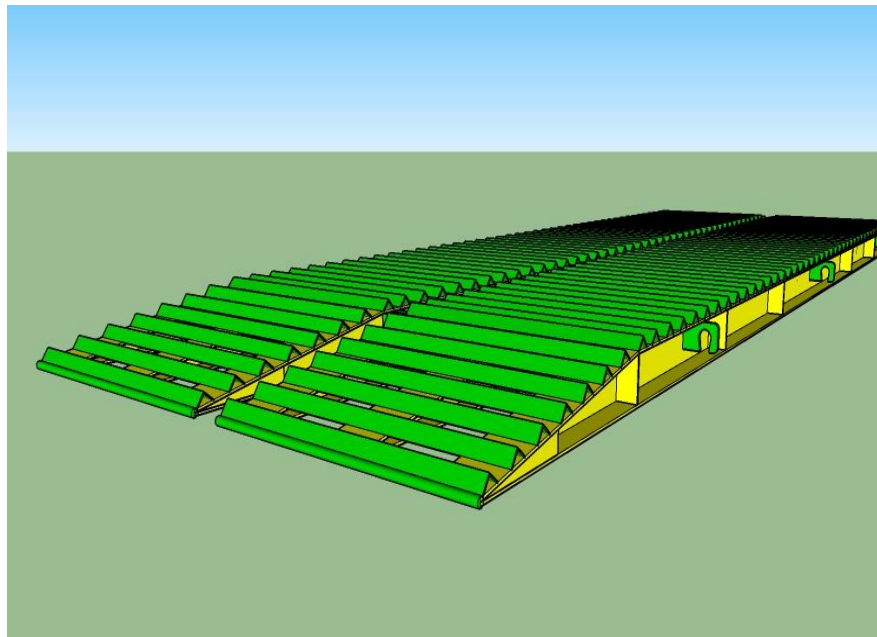
*Sumber:Google, 2021*

**Gambar 5. 7** Fasilitas Bagasi penumpang yang diharapkan

## 5. Aspek Kesetaraan

- 1) *Mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk menuju ke kapal

Perlu dibuatnya *mobile ramp* khusus penumpang difable agar memudahkan akses penumpang berkebutuhan khusus saat naik ke kapal.



Sumber: Olahan Tim PKL Kalimantan Barat

**Gambar 5. 8** Mobile Ramp

- 2) Tersedianya kursi roda

Perlu penambahan kursi roda dan tempat khusus penumpang *difable* dengan tanda berwarna yang mudah terlihat seperti pada bus trans Jakarta dan dilengkapi tali pengikat kursi roda, sehingga penumpang memiliki kebutuhan khusus menjadi nyaman ketika berada diatas kapal.



Sumber:Google, 2021

**Gambar 5. 9** Tempat khusus difable dengan kursi roda

### 3) Kemudahan akses ke toilet

Penambahan toilet dengan fasilitas khusus *difable* atau penumpang berkebutuhan khusus akan memudahkan penumpang berkebutuhan khusus saat di atas kapal.



Sumber:Google, 2021

**Gambar 5. 10** Fasilitas toilet disable yang diharapkan



#### 4) Ruang Laktasi

Penambahan ruang Laktasi atau ruang ibu menyusui akan membantu penumpang yang memiliki bayi untuk memberikan ASI.



*Sumber: Google, 2021*

**Gambar 5. 11** Ruang Laktasi yang diharapkan