

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS
KMP. SATHIA PRATAMA PADA LINTASAN KUALA TUNGKAL –
TELAGA PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan Oleh :

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

NPT. 18 04 107

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD**

2021

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS
KMP. SATRIA PRATAMA PADA LINTASAN KUALA TUNGKAL –
TELAGA PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019**

KERTAS KERJA WAJIB

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi,Diploma III
Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan**



Diajukan oleh :

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

NPT. 18 04 107

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD**

2021

KERTAS KERJA WAJIB

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS
KMP. Satria Pratama pada Lintasan Kuala Tungkal –
Telaga Punggur Berdasarkan PM 62 Tahun 2019**

Disusun Oleh:

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

NPT. 18 04 107

Telah Disetujui Oleh :

DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I

Drs. BRENHARD MANGATUR T. M.Si

Pembimbing II

MUHAMMAD KHAIRANI, S.SiT., M.Si

TANDA TANGAN

.....

.....

KERTAS KERJA WAJIB

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS
KMP. SATTRIA PRATAMA PADA LINTASAN KUALA TUNGKAL –
TELAGA PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019**

Disusun Oleh :

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS
NPT : 18 04 107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 27 Agustus 2021
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji:

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<u>Doharman Lumban Tungkup, S.SiT., MM</u> NIP. 19800229 200712 1 001	KETUA	
2	<u>Chairul Insani Ilham, A.Td., MM</u> NIP. 19601215 198703 1 001	ANGGOTA	
3	<u>Febriansyah, ST., MT</u> NIP. 19890213 201001 1 002	ANGGOTA	

Palembang, Agustus 2021
A.N DIREKTUR PTDI-STTD
KETUA PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LLASDP

Bambang Setiawan, S.T., M.T
NIP. 19730921 199703 1 002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan :

Nama : ST HAYATY ELYUSRI ARMAS
NPT : 18 04 107
Program Studi : D III LLASDP
Judul KKW : TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
PENUMPANG DIATAS KMP. SATRIA PRATAMA
PADA LINTASAN KUALA TUNGKAL – TELAGA
PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019

Menyatakan dengan sesungguhnya-sungguhnya serta sebenarnya bahwa Kertas Kerja Wajib (KKW) penelitian saya serahkan melalui penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Palembang, Agustus 2021

Pembuat Pernyataan,

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

NPT. 18 04 107

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib yang berjudul, **“TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS KMP. SATRIA PRATAMA PADA LINTASAN KUALA TUGKAL – TELAGA PUNGGUR BERDASARKAN PM 62 TAHUN 2019”**, tepat pada waktu yang telah ditentukan. Kertas Kerja Wajib ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Lalu Lintas Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan (LLASDP) di Politeknik Transportasi Darat Indonesia -PTDI STTD. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang langsung maupun tidak langsung telah terlibat dalam Penelitian Kertas Kerja Wajib ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang selalu ada untuk doa dan dukungannya.
2. Bapak H. Irwan, SH, M,Pd., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
4. Bapak Drs. Brenhard Mangatur Tampubolon, M.Si dan Bapak Muhammad Khairani, S.SiT., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Bahar, ST., M.T selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah V Provinsi Jambi.
6. Seluruh Karyawan/i Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah V Provinsi Jambi.
7. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.

8. Ikatan Keluarga Alumni Sungai Danau dan Penyeberangan (IKASDP) Jambi yang telah memberikan bantuan moral maupun material selama kami melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Provinsi Jambi.
9. Rekan – rekan satu angkatan XXIX dan adik tingkat angkatan XXX dan XXXI terimakasih atas bantuan dan doanya.
10. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Peneliti menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Agustus 2021

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS
NPT. 18 04 107

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

Notar : 18 04 107

Program Studi : DIII LLASDP

Jenis karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD dan Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan, **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**TINJAUAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG DIATAS
KMP. Satria Pratama pada Lintasan Kuala Tungkal –
Telaga Punggur berdasarkan PM 62 Tahun 2019**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Palembang

Pada tanggal: Agustus 2021

Yang menyatakan

ST HAYATY ELYUSRI ARMAS

NPT. 18 04 107

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat	4
I.3.1 Tujuan	4
I.3.2 Manfaat	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Landasan Hukum	6
2.2 Landasan Teori.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Alur Penelitian	14
3.2 Metode Pengumpulan Data	15
3.2.1 Data Primer	15
3.2.2 Data Sekunder	15

3.3	Metode Analisis	16
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....		20
4.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian	20
	4.1.1 Kondisi Geografis	20
	4.1.2 Batas Administrasi	21
	4.1.3 Kependudukan.....	21
	4.1.4 Komoditi Daerah.....	27
4.2	Sarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	26
4.3	Prasarana Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	30
4.4	Instansi Pembina Transportasi	39
4.5	Produktivitas Angkutan.....	44
4.6	Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	51
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....		52
5.1	Analisis Data Hasil Penelitian.....	52
	5.1.1 Analisis Kondisi Eksisting	52
	5.1.2 Analisa Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang	74
	5.1.3 Upaya Peningkatan Pelayanan Penumpang	76
5.2	Usulan Pemecahan Masalah.....	78
5.3	Perbandingan Dan Manfaat Antara Sistem Dengan Kondisi Yang Direncanakan	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		89
6.1	Kesimpulan	89
6.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Luas Wilayah di Kabupaten	20
Tabel 4.2	Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat	22
Tabel 4.3	<i>Ship Particular</i> KMP. Satria Pratama.....	27
Tabel 4.4	<i>Ship Particular</i> KMP. Senangin	29
Tabel 4.5	Data Produktivitas Kebeangkatan 4 Tahun Terakhir	44
Tabel 4.6	Data Produktivitas Kedatangan 4 Tahun Terakhir.....	45
Tabel 4.7	Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari di KMP. Satria Pratama	47
Tabel 4.8	Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari di KMP.S atria Pratama	49
Tabel 4.9	Lintasan di Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.....	51
Tabel 5.1	Informasi keselamatan dan kesehatan.....	52
Tabel 5.2	Fasilitas keselamatan.....	53
Tabel 5.3	Fasilitas Kesehatan	55
Tabel 5.4	Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang.....	57
Tabel 5.4	Fasilitas Keamanan Pelayanan Penumpang.....	57
Tabel 5.5	Fasilitas Petugas keamanan	57
Tabel 5.6	Fasilitas Informasi gangguan keamanan.....	58
Tabel 5.7	Fasilitas Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	59
Tabel 5.8	Fasilitass Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	61
Tabel 5.9	Toilet Reguler	63
Tabel 5.10	Produktivitas Penumpang KMP. Satria Pratama	63
Tabel 5.11	Musholla	64
Tabel 5.12	Ruang Ibu Menyusui.....	65
Tabel 5.13	Data Intensitas Cahaya di KMP. Satria Pratama	66
Tabel 5.14	Fasilitas Lampu penerangan	67

Tabel 5.15	Kantin	67
Tabel 5.16	Intensitas Suara	68
Tabel 5.17	Informasi Pelayanan	69
Tabel 5.18	Fasilitas Layanan Penumpang Reguler.....	70
Tabel 5.19	Fasilitass Bagasi.....	70
Tabel 5.20	Pengukuran Gang/Jalan	71
Tabel 5.21	Tangga	72
Tabel 5.22	Fasilitas Berkebutuhan Khusus.....	73
Tabel 5.23	Kesesuaian Kondisi Pelayanan Penumpang di KMP. Satria Pratama	74
Tabel 5.24	Perbandingan Manfaat Antara Kondisi Yang Ada Dengan Yang Direncanakan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Administrasi Kabupaten Tanjung Jabung Barat.....	1
Gambar 3.1	Bagan Alur Penelitian	14
Gambar 4.1	Diagram Luas Wilayah Administrasi Kecamatan di Tanjung Jabung Barat	21
Gambar 4.2	Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal.....	26
Gambar 4.3	KMP. Satria Pratama.....	29
Gambar 4.5	Alur Pelayaran.....	31
Gambar 4.6	<i>Trestel</i>	32
Gambar 4.7	Ponton	32
Gambar 4.8	<i>Catwalk</i>	33
Gambar 4.9	Dermaga <i>Moveable Bridge</i>	33
Gambar 4.10	<i>Fender</i>	34
Gambar 4.11	<i>Bolder</i>	34
Gambar 4.12	Loket.....	35
Gambar 4.13	<i>Gangway</i>	36
Gambar 4.14	Ruang Ruang <i>X-Ray</i>	36
Gambar 4.15	Ruang Penumpang di Atas Kapal.....	37
Gambar 4.16	Toilet di Atas Kapal	37
Gambar 4.17	Kantin	38
Gambar 4.18	Musholla.....	38
Gambar 4.19	Layout Pelabuhan Peyeberangan Kuala Tungkal.....	39
Gambar 4.20	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	41
Gambar 4.21	Grafik Produktivitas Keberangkatan 4 Tahun Terakhir	45
Gambar 4.22	Grafik Produktivitas Kedatangan 4 Tahun Terakhir	46
Gambar 4.23	Grafik Produktivitas Kedatangan Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari	48

Gambar 4.24	Grafik Produktivitas Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Selama 15 Hari	50
Gambar 5.1	<i>Sprinkler</i>	78
Gambar 5.2	Ruang Medis Yang Diharapkan	79
Gambar 5.3	Obat-obatan	79
Gambar 5.4	<i>Sticker</i> Layanan Pengaduan Keamanan	80
Gambar 5.5	Ruang Lesehan	81
Gambar 5.6	Kursi <i>Reclining seat</i>	81
Gambar 5.7	Ruang Ibu Menyusui Yang diharapkan.....	82
Gambar 5.8	Fasilitas layanan penumpang regular yang diharapkan.....	83
Gambar 5.10	Fasilitas Bagasi penumpang yang diharapkan	83
Gambar 5.11	Tangga yang diharapkan	84
Gambar 5.12	<i>Mobile ramp</i>	84
Gambar 5.13	Tempat khusus <i>difable</i> dengan kursi roda.....	85
Gambar 5.14	Fasilitas Toilet <i>difable</i>	85

ABSTRAK

Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal adalah Pelabuhan Penyeberangan yang terletak di Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Pelabuhan ini melayani lintas antar provinsi yaitu Kuala Tungkal – Telaga Punggur dan Kuala Tungkal - Dabo Singkep. Standar pelayanan minimal merupakan salah satu komponen terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku agar dapat terlaksananya kegiatan transportasi yang baik. Tetapi faktanya masih terdapat beberapa indikator pelayanan terhadap penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada adalah analisis perhitungan tingkat kesesuaian standar pelayanan penumpang dengan kondisi existing. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan dari 19 (sembilan belas) jenis pelayanan penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 tahun 2019 KMP. Satria Pratama hanya mampu memenuhi 6 (enam) jenis pelayanan dengan persentase yang sesuai sebesar 31,58% sedangkan yang tidak sesuai sebesar 68,42%.

Berdasarkan dari analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa KMP. Satria Pratama masih belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa. Maka dari itu, diperlukan perbaikan dan penambahan fasilitas dan pelayanan agar KMP. Satria Pratama dapat memenuhi standar pelayanan penumpang yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.

Kata Kunci : Standar, Pelayanan, Minimal, Penumpang, Kesesuaian